



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

**DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA
PATRIMONIAL**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(MANUAL DA QUALIDADE)

Data da Vigência

02/12/2024



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

SUMÁRIO

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2 INFORMAÇÕES SOBRE O DESEP	6
2.1 Dados cadastrais	6
2.2 História do DESEP	6
3 DEFINIÇÕES.....	7
4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	9
4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001 - 4.1, 4.2 e 4.4).....	9
4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DESEP (NBR ISO 9001, 4.3)	12
5 LIDERANÇA DO DESEP	12
5.1 Generalidades.....	12
5.1.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001, 5.1 e 5.1.1).....	12
5.1.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.1.2)	12
5.2 Política (NBR ISO 9001, 5.2).....	13
5.2.1 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001, 5.2.1, 5.2.2).....	13
5.3 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001, 5.3)...	14
6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001, 6).....	15
6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	15
6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001, 6.2).....	16
6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001, 6.3)	16
7 APOIO (NBR ISO 9001, 7).....	17
7.1 Recursos (NBR ISO 9001, 7.1).....	17
7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1).....	17
7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001, 7.1.2).....	17
7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001, 7.1.3)	17
7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001, 7.1.4).....	18
7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001, 7.1.5).....	18
7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001, 7.1.6).....	20
7.2 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001, 7.2 e 7.3).....	20
7.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001, 7.4).....	21

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 15	Página: 2 de 40
--	---------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

SUMÁRIO

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

7.4 Informação documentada do SGQ/DESEP (NBR ISO 9001, 7.5)	22
7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 7.5.1).....	22
7.4.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001, 7.5.2 e 7.5.3).....	23
8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001, 8).....	24
8.1 Planejamento e Controle operacionais (NBR ISO 9001, 8.1)	24
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001, 8.2).....	25
8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001, 8.2.1).....	25
8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001, 8.2.2) ..	25
8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços. (NBR ISO 9001, 8.2.3, 8.2.4).....	26
8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001, 8.3).....	26
8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO ..	26
9001, 8.4)	26
8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001, 8.5)	27
8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001, 8.5.1).....	27
8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001, 8.5.2).....	30
8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001, 8.5.3).....	31
8.6 Preservação (NBR ISO 9001, 8.5.4)	31
8.6.1 Atividades pós-entrega (NBR ISO 9001, 8.5.5).....	31
8.6.2 Controle de Mudanças no SGQ/DESEP (NBR ISO 9001, 8.5.6).....	31
8.7 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6).....	32
8.8 Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001, 8.7)	32
9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	32
9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001, 9.1).....	32
9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 9.1.1).....	32
9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001, 9.1.2).....	33
9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001, 9.1.3).....	33
9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001, 9.2)	34
9.3 Análise Crítica pelo DESEP (NBR ISO 9001, 9.3)	34
9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 9.3.1).....	34

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 15	Página: 3 de 40
--	---------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

SUMÁRIO

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

9.3.2 Entradas para reunião de análise crítica (NBR ISO 9001, 9.3.2).....	35
9.3.3 Saídas da análise crítica (NBR ISO 9001, 9.3.3).....	35
10 MELHORIA (NBR ISO 9001, 10).....	36
10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001, 10.1, 10.2).....	36
10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001, 10.3).....	36
11 ANEXOS.....	37

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP		
	Proposto por: Representante da Administração Superior (RAS)	Analisado por: Diretor do Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP)	Aprovado por: <u>Secretário-Geral da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)</u>

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do Departamento de Segurança Patrimonial, da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DESEP) é o documento de mais alto nível do Sistema de Gestão da qualidade do DESEP (SGQ/DESEP), definindo sua política e suas estratégias.

O Documento Estratégico do DESEP equivale ao Manual da Qualidade exigido pela NBR ISO 9001 e estabelece as prescrições dos requisitos ou de suas complementações específicas desta unidade organizacional.

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

- os processos de trabalho e suas principais interações são representados graficamente sob a forma de diagrama de contexto (Anexo 1);
- a árvore de processos e suas respectivas rotinas administrativas - RAD (Anexo 2);
- a estrutura organizacional do DESEP (Anexo 3);
- 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 de objetivos da qualidade.

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

O Documento Estratégico pode também ser empregado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações mantidas com o DESEP (magistrados, servidores, usuários etc.).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 5 de 41
--	---	------------------------------	----------------------------------

Cabe ao Representante da Administração Superior (RAS) divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações, o que pode, no seu impedimento, ser realizado por seu substituto eventual designado ou por um dos diretores de divisão do DESEP.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DESEP

2.1 Dados cadastrais

Endereço: Av. Erasmo Braga, 115 – 1º andar –Lâmina II (entrada pela rua Dom Manuel) CEP: 20.020-903 – Rio de Janeiro/RJ	
Telefone: (21) 3133-2897 / 2645 / 2474	Fax: (21) 3133-3973
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	E-mail: desep@tjrj.jus.br
CNPJ: 28.538.734/0001-48	Inscrição Estadual: isenta

2.2 História do DESEP

As origens do Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP) remontam a 1945, quando foi instituída, pelo Decreto-Lei nº 8.527/45, a Guarda Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, segmento destinado a prover a segurança patrimonial do Poder Judiciário, subordinado diretamente à Superintendência da Guarda Judiciária.

Mais recentemente, a antiga Coordenadoria Militar do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) sofreu profunda transformação com a publicação da Resolução TJ/OE nº 15/2003, que definiu uma nova estrutura organizacional para o PJERJ, em decorrência do seu processo de modernização da gestão, criando a Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI) com seus três departamentos, um deles o DESEP. A Segurança Institucional, alçada então ao nível de Secretaria-Geral, passou assim a integrar o quadro de unidades de maior nível em apoio à atividade judiciária.

Essa transformação foi fundamentada na premissa de que segurança é investimento para a consecução da prestação jurisdicional no PJERJ, integrada à filosofia Frente / Retaguarda, presente em todo o conjunto de proposições do processo de modernização da gestão do PJERJ.

No momento em que Tribunais de Justiça de diversos Estados da Federação enfrentam dificuldades na área da segurança, o PJERJ encontra-se hoje, com o DESEP, provido de estrutura capaz de promover a segurança tanto de seu patrimônio quanto de seus membros.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No DESEP a administração superior é exercida pelo diretor do DESEP.
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, análise crítica (análise de dados), ações gerenciais e estipulação de metas são exigíveis.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou a 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.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

TERMO	DEFINIÇÃO
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.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Projeto Estratégico	Conjunto de operações limitadas no tempo, cujo objetivo a ser alcançado é considerado estratégico em função de sua relevância, abrangência, complexidade, geração de resultados e impacto orçamentário-financeiro.
Representante da Administração Superior (RAS)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Rotina Administrativa Sigilosa	Documento restrito. A visualização e/ou utilização é feita por pessoas autorizadas.
Saída	Resultado de um processo.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.
Unidades 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.

TERMO	DEFINIÇÃO
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 (visão)	Ideário do PJERJ que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001 - 4.1, 4.2 e 4.4)

O DESEP é uma unidade organizacional subordinada à SGSEI, por sua vez subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ). Sua função é, nas dependências e instalações do PJERJ: planejar, controlar e executar as ações de segurança física e patrimonial; as ações de segurança pessoal de magistrados, serventuários e usuários; as ações de controle e custódia dos presos antes, durante e após seu comparecimento em juízo; e as ações de prevenção e combate a incêndio, com o objetivo de garantir a independência e a efetividade material da prestação jurisdicional. O DESEP é uma das UOs de retaguarda do PJERJ e atua em benefício das atividades tanto da linha de frente quanto da retaguarda.

A equipe de trabalho do DESEP é composta por servidores do PJERJ, militares cedidos pela Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ) e pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ), bem como por profissionais de empresas prestadoras de serviços.

Cumprindo uma de suas atribuições institucionais, a PMERJ atende ostensivamente à promoção de segurança nas carceragens dos foros, movimentando internamente e controlando os presos convocados a comparecer a audiências no PJERJ, e no reforço das próprias audiências quando envolvem presos de alta periculosidade.

Adicionalmente, mediante convênio celebrado entre o PJERJ e a PMERJ, o DESEP recebe desta Instituição efetivos para o provimento de segurança ostensiva às edificações do PJERJ. O DESEP recebe apoio também do CBMERJ, requisitado pelo PJERJ, na cessão de bombeiros militares para o exercício, em tempo integral, de atividades inerentes às suas funções nas edificações do PJERJ.

O DESEP estabelece, documenta e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/DESEP) com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão, de acordo com os seguintes pontos:

- a) os processos de trabalho necessários para o SGQ/DESEP estão determinados por todo o departamento;
- b) estão determinadas a sequência e a interação desses processos, conforme se verifica no diagrama de contexto;
- c) são determinados critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes, conforme se verifica ao longo deste documento e nas rotinas administrativas do DESEP;
- d) os recursos necessários à operação desses processos (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos;
- e) os processos de trabalho são monitorados e os respectivos produtos medidos, gerando dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões com base em fatos, nos vários níveis de gestão;
- f) são tomadas ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos de trabalho.

O estabelecimento do contexto do processo de gestão de riscos divide-se nos tópicos: análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos.

O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo é identificado pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar.

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

Para cumprir a sua missão, o DESEP conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação – SGTEC), de gestão de pessoas (Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas – SGPES), de gestão da comunicação e do conhecimento e de gestão de acervos arquivísticos (Secretaria-Geral de Administração-SGADM), de logística (Secretaria-Geral de Logística – SGLOG), de segurança e telefonia (Secretaria-Geral de Segurança Institucional – SGSEI), de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade (Secretaria-geral de Governança, Inovação e Compliance), e de planejamento financeiro e orçamentário (Secretaria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – SGPCF).

O DESEP estabelece, documenta e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ/DESEP, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SGQ/DESEP disponibiliza os instrumentos necessários para que o DESEP funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto do DESEP (Anexo 1). Quando essas descrições forem insuficientes, são estabelecidas e implementadas rotinas administrativas (RADs) que descrevem os métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada, incluindo fluxogramas de atividades, sempre que for adequado.

Os recursos necessários à operação do DESEP (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme apresentado no item 6 deste Documento Estratégico.

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 com base em fatos e dados, nos vários níveis de gestão.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001, **4.2** são tratados nos seguintes documentos:

📁 RAD- PJERJ-015 – Gestão de Riscos.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 11 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DESEP (NBR ISO 9001, 4.3)

O DESEP compreende a operação integrada dos três processos de trabalho que se seguem, restritos ao âmbito geográfico do Fórum Central da Comarca da Capital, compreendendo suas Lâminas I, II, III, IV, Anexo da Lâmina III, e o Centro Administrativo:

- a) realizar a segurança patrimonial;
- b) realizar o controle de presos;
- c) prevenir e atender a situações de emergência.

5 LIDERANÇA DO DESEP

5.1 Generalidades

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

O diretor do DESEP, secundado pelos diretores de divisão e pelo representante da Administração Superior (RAS), na condição de Administração Superior do SGQ/DESEP, diligenciam para manter implementado o SGQ/DESEP, atualizando-o, sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia. Também instruem, estimulam e orientam os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, para atendê-los com propriedade.

O diretor do DESEP fornece evidência de seu comprometimento com o SGQ/DESEP da seguinte forma:

- a) comunicando à equipe do DESEP a importância em atender aos requisitos dos seus usuários, como também aos requisitos normativos, tais como, leis, atos oficiais do PJERJ, dentre outros;
- b) estabelecendo objetivos da qualidade alinhados à política da qualidade do PJERJ;
- c) conduzindo reuniões de análise crítica do SGQ/DESEP;
- d) assegurando a disponibilidade de recursos, dentro daqueles disponíveis no PJERJ.

5.1.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.1.2)

O DESEP identifica dois grupos de usuários:

- as demais unidades organizacionais do PJERJ e seus servidores e colaboradores;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 12 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

- jurisdicionados, aos quais o DESEP presta serviços relacionados à segurança patrimonial.

O DESEP realiza pesquisa de satisfação do usuário 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.

Os servidores e colaboradores do DESEP são orientados a atender a todos com propriedade, considerando que o foco do DESEP é aumentar a satisfação de seus usuários.

5.2 Política (NBR ISO 9001, 5.2)

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

A Administração Superior do DESEP formaliza o compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as declarações de sua missão e visão e adota os mesmos valores e política da qualidade do PJERJ:

Missão do PJERJ

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

Visão do PJERJ

Até 2026, tornar-se o tribunal mais produtivo entre os tribunais estaduais de grande porte.

Missão do DESEP

Prover serviços de segurança patrimonial, visando à proteção dos magistrados, servidores, usuários e do patrimônio do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Visão do DESEP

Até 2026, ser reconhecido, por seus usuários, como unidade organizacional capaz de prover segurança patrimonial com eficiência, respeito e credibilidade.

Política 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.

Valores do PJERJ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ética | <input type="checkbox"/> celeridade |
| <input type="checkbox"/> probidade | <input type="checkbox"/> responsabilidade social e ambiental |
| <input type="checkbox"/> transparência | <input type="checkbox"/> imparcialidade |
| <input type="checkbox"/> integridade | <input type="checkbox"/> efetividade |
| <input type="checkbox"/> acesso à justiça | <input type="checkbox"/> modernidade |

5.3 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001, **5.3**)

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional do DESEP, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho, cujas responsabilidades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DESEP	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos do DESEP;• indicar o RAS do SGQ/DESEP;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DESEP;• promover a melhoria contínua do SGQ/DESEP, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança do SGQ/DESEP;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar seus resultados, assessorado pelo RAS;• comunicar aos diretores de divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades;• aprovar rotinas administrativas do SGQ/DESEP;• supervisionar as atividades realizadas pelas divisões do DESEP;• examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais do DESEP;• acompanhar os resultados dos objetivos da qualidade;• estabelecer a comunicação entre as equipes.

Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar ao diretor do DESEP as ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ/DESEP; • propor ações corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a conseqüente revisão da respectiva RAD; • coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de suas respectivas divisões; • manter as equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho; • manter a comunicação com as equipes.
Representante da Administração Superior	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade do DESEP (SGQ/DESEP), bem como qualquer necessidade de melhoria; • acompanhar as auditorias de gestão no DESEP; • assegurar a promoção de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001, 6)

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

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para o DESEP, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades com as seguintes finalidades:

- a) organizar os processos de trabalho;
- b) atender à gestão operacional, estabelecida pelas RADs, e avaliada mediante os respectivos indicadores;

c) alcançar os objetivos da qualidade estabelecidos.

O DESEP identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitá-los e mitigá-los.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade – RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD- PJERJ-004.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001, **6.1** são tratados no seguinte documento:

 [RAD- PJERJ-015- Gestão de Riscos.](#)

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

Os objetivos da qualidade do SGQ/DESEP estão alinhados ao Tema e ao Objetivo Estratégico do PJERJ.

Para cada objetivo da qualidade é elaborado um plano de ação, provido de indicador de desempenho, capaz de apontar o progresso dos resultados em busca das metas estabelecidas para os objetivos.

Tanto os objetivos da qualidade quanto os respectivos indicadores e metas associadas são comunicados pelo diretor do DESEP, com o apoio do RAS, a todos os servidores do DESEP. Sendo ressaltada a necessária contribuição dos servidores de cada unidade organizacional.

O RAS divulga os objetivos da qualidade do DESEP e impulsiona a implementação das atividades constantes nos respectivos planos de ação, além de apoiar o diretor do DESEP na coordenação das atividades, sempre que necessário. Por outro lado, é responsabilidade de todos realizarem as atividades constantes dos planos de ação, conforme definidos, e informarem ao RAS acerca do andamento dos trabalhos.

Os objetivos da qualidade, indicadores e metas encontram-se reunidos no documento Objetivos da Qualidade do DESEP que pode ser consultado no site do PJERJ.

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

O planejamento do SGQ/DESEP é realizado para que o sistema de gestão esteja estabelecido, documentado, implementado, mantido e melhorado continuamente. Desta

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 16 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

forma, os objetivos da qualidade são estabelecidos, os processos de trabalho documentados e implementados, os recursos são assegurados e reuniões de análise crítica do SGQ/DESEP são realizadas a intervalos planejados.

Caso seja necessária mudança no sistema, esta é planejada antes da respectiva implementação de forma a manter a integridade do SGQ/DESEP.

7 APOIO (NBR ISO 9001, 7)

7.1 Recursos (NBR ISO 9001, 7.1)

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

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades relacionadas aos processos de trabalho do DESEP, devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001, 7.1.3)

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho no DESEP inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o gabinete do diretor, as salas das divisões, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório e os equipamentos de informática. Também são considerados infraestrutura os programas de computador e os serviços de apoio especificados a seguir:

os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados no DESEP são providos pela SGLOG mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, providos pela SGTEC, e os equipamentos de comunicação, providos pela SGSEI. As unidades de administração do PJERJ asseguram

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 17 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

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

O Departamento de Saúde, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DESAU), provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos de informática compete a unidades administrativas do PJERJ.

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

O ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à consequente obtenção dos melhores resultados é promovido mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do DESEP;

É responsabilidade de todos – Administração Superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

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

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 18 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
Scanner de Raio-x	O Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da <u>Secretaria-Geral</u> de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL), realiza manutenção preventiva e corretiva do equipamento	Permite identificar objetos que possam gerar ocorrências delituosas e/ou colocar em risco a segurança dos magistrados, funcionários e usuários do TJERJ
Pórtico com detector de metal	O DETEL realiza manutenção preventiva e corretiva do equipamento	Controla o fluxo de pessoas que acessam o TJERJ, examinando corpo do indivíduo a procura de algum objeto de metal que possa se traduzir num risco e/ou ser utilizado como uma arma
Detector de metal - portátil	A entrega do equipamento ao agente de segurança está condicionada ao seu perfeito estado de funcionamento, conforme previsto na RAD-SGSEI-010 – Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança O agente de segurança antes do início do serviço com o detector de metal portátil verifica se ele está em condições de uso O DETEL realiza manutenção corretiva do equipamento	Utilizado para examinar, quando necessário, corpo do indivíduo a procura de algum objeto de metal que possa se traduzir num risco e/ou ser utilizado como uma arma
Sistema de controle de alarmes de pânico	São realizados testes de confiabilidade periódicos no sistema, conforme descrito na RAD-SGSEI-017 – Realizar Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ. O DETEL realiza manutenção corretiva do equipamento	Situações de risco com magistrados, serventuários, terceirizados e usuários do TJERJ

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
Circuito Fechado de televisionamento (CFTV)	Diariamente, conforme RAD <u>SGSEI-008</u> é verificado se os equipamentos estão funcionando corretamente. O DETEL e a SGTEC são responsáveis pela manutenção corretiva dos equipamentos	Sistema de monitoramento por câmeras de vídeo, destinado à segurança dos magistrados, funcionários, usuários e instalações do PJERJ
Alarme presencial	O DETEL realiza manutenção corretiva do equipamento	Ocorrências de entradas indevidas em unidades fora do horário de expediente que possam sugerir danos ao patrimônio do PJERJ.
Sistema Corporativo de movimentação de processo administrativo	A sua capacidade de atender a aplicação pretendida é assegurada pela SGTEC com a sua homologação e a validação da consistência de cálculos	Monitora o andamento dos processos administrativos no PJERJ
Planilha de indicadores desenvolvidas no <i>Microsoft Office Excel</i>	A fórmula dos cálculos é protegida com a senha do gestor da unidade organizacional sempre que necessário	Monitora os resultados dos processos de trabalho e mede o desempenho quando aplicável tal medição

7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001, 7.1.6)

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

7.2 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001, 7.2 e 7.3)

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Escola de Administração Judiciária (ESAJ). Caso identifique carências específicas, o diretor do DESEP solicita à ESAJ o treinamento necessário.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 20 de 40
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

A integração geral de novos servidores é realizada pela Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES). No DESEP, tanto para servidores quanto para empregados de empresas contratadas, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Para os militares cedidos pela PMERJ e pelo CBMERJ para o apoio, a competência é determinada por suas instituições de origem e eles são requisitados para os processos de trabalho que requerem essas competências, e havendo necessidade de outros treinamentos, como por exemplo, treinamento na RAD específica, registra-o em formulário próprio.

Para os terceirizados, a competência é estabelecida nos projetos básicos que instruem as licitações para contratação dos serviços e, havendo necessidade de outros treinamentos, como por exemplo, treinamento na RAD específica, registra-o em formulário próprio.

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

- 📁 RAD-SGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores;
- 📁 RAD-SGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

7.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001, 7.4)

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

- a) assuntos urgentes são comunicados pessoalmente e, havendo necessidade de registro, os assuntos são posteriormente ratificados por documentos apropriados a cada caso;
- b) mediante reuniões, a critério do diretor do DESEP e dos diretores de divisão;
- c) são disponibilizados no local de trabalho quadros de aviso com informações atualizadas sobre indicadores, pesquisas e outras de importância para a equipe;
- d) por meio de utilização da *internet* do PJERJ;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 21 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

e) por correio eletrônico.

7.4 Informação documentada do SGQ/DESEP (NBR ISO 9001, 7.5)

7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 7.5.1)

A documentação necessária e suficiente à gestão do SGQ/DESEP, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e as informações documentadas retidas é composta por:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/DESEP e faz remissão aos demais documentos;
- b) o documento intitulado Objetivos da Qualidade do DESEP, que consolida os objetivos da qualidade, os temas aos quais estão alinhados e as metas;
- c) RADs gerais, com o fim de estabelecer os procedimentos documentados e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001;
- d) RADs operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) RADs operacionais sigilosas, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- f) demais documentos necessários ao DESEP, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal;
- g) as informações documentadas retidas dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RADs.

Pormenores são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 22 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

7.4.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001, 7.5.2 e 7.5.3)

O controle de documentos é realizado conforme os critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada e conforme as orientações para a gestão do arquivo corrente realizada pelo Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/DEGEA).

As RADs sigilosas ficam sob a responsabilidade do RAS do DESEP, e este deve providenciar o acesso e a consulta pelos integrantes envolvidos pela rotina administrativa.

Cabe aos gestores do DESEP orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos pertinentes aos seus processos de trabalho e aos servidores, manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho.

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-SGADM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-SGADM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

As informações documentadas do DESEP são compostas pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho, compondo as evidências objetivas das atividades realizadas. Constam do capítulo “Gestão da Informação Documentada” de cada RAD, que definem a extensão e a complexidade desse controle e fornecem a consulta aos prazos de guarda no arquivo corrente, à destinação e demais parâmetros, que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD). O objetivo é manter uma rápida e segura recuperação e o emprego das informações documentadas necessárias às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também são controladas as informações documentadas pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, dos resultados de auditorias e outros igualmente importantes

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 23 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

Cabe ao diretor do Departamento e a cada diretor de divisão planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar seus respectivos servidores quanto à gestão das informações documentadas, designando um servidor para operacionalizar cada um dos arquivos setoriais mantidos.

Os arquivos que forem comuns a mais de uma divisão são tratados no âmbito do DESEP.

Cabe a todos os servidores manter a integridade das informações documentadas dos seus respectivos processos de trabalho.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001, 8)

8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001, 8.1)

O DESEP planeja e desenvolve os seus processos de trabalho a partir das atribuições definidas em resolução do Órgão Especial que estabelece a estrutura do PJERJ, bem como a partir dos objetivos da qualidade traçados.

O planejamento dos processos de trabalho do DESEP, tanto aqueles definidos no escopo do SGQ/DESEP quanto os complementares à gestão, cujo resultado final é prover serviços de segurança patrimonial, visando à proteção dos magistrados, servidores, usuários do PJERJ, é documentado mediante RADs que 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, bem como os respectivos critérios de aceitação, quando pertinentes;
- d) as informações documentadas, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) e) os respectivos indicadores.

Cabe aos gestores estabelecer metas para os indicadores dos processos de trabalho, com fim de monitorar sua execução, em busca de melhoria contínua.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 24 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001, 8.2)**8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001, 8.2.1)**

A comunicação com os usuários é realizada para divulgação dos serviços prestados e para orientação em geral. Pode ser feita com exposições realizadas quando necessárias para orientação aos usuários, por divulgação em cartazes, por atos normativos, pela divulgação na internet no sítio do Tribunal de Justiça.

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

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO DESEP	
UNIDADES USUÁRIAS	PRINCIPAIS ATIVIDADES DO DESEP
Presidência	Apoio de segurança patrimonial a eventos nas dependências do PJERJ.
Corregedoria-Geral da Justiça	
Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)	Controle e segurança dos estacionamentos e dependências do PJERJ.
Câmaras e Varas Criminais	Escortas de presos para audiências no PJERJ.
Demais unidades organizacionais e jurisdicionados	Apoio na área de segurança patrimonial.

Adicionalmente às necessidades e expectativas das UOs, tratadas institucionalmente, o DESEP realiza pesquisas de satisfação e pesquisas de opinião dos demais servidores do PJERJ, cujos resultados apurados são afixados em quadro mural em frente à Secretaria do DESEP, no qual constam as ações internas decorrentes dessas duas pesquisas.

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

Para a realização dos produtos do DESEP, que consistem nas seguintes prestações: “Realizar a Segurança Patrimonial; Realizar o Controle de Presos; Prevenir e Atender a Situações de Emergência”, o DESEP analisa os requisitos normativos (legais e infralegais) e avalia outros possíveis requisitos que possam melhorar a prestação e

elabora suas respectivas RADs de forma que as atividades convertam para o atendimento a estes requisitos.

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

O DESEP valida continuamente com os usuários os requisitos dos serviços prestados, com base tanto em resultados de auditorias, saídas de reuniões de análise crítica, quanto em resultados de pesquisas de satisfação e de pesquisas de opinião de servidores das demais UOs. Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SGQ/DESEP, sempre que pertinentes.

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

Quando identificada a necessidade, o DESEP desenvolve projetos, documentados em Plano de Projeto, que contempla os requisitos estabelecidos na NBR ISO 9001.

Os projetos devem estar alinhados à missão específica da unidade e a estratégica do PJERJ.

Pormenores da Elaboração e Desenvolvimento de Projetos encontram-se no seguinte documento:

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

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

Compete à Secretaria-Geral de Logística (SGCOL) dar início aos processos de contratação relativos a aquisição a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, nos quais devem constar os requisitos específicos pertinentes ao caso.

A partir da requisição, inicia-se pela SGCOL o processo de trabalho cujas atividades são reguladas pela Lei Federal nº 8.666/1993 e descritas na RAD-SGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos.

Cabe ao DESEP fornecer os requisitos para as aquisições que se fizerem necessárias, além de informar, em tempo oportuno, eventuais não atendimentos às necessidades, a

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 26 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

partir das informações pelas unidades de apoio provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

Cabe às secretarias-gerais provedoras a adequação das contratações e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Os equipamentos, materiais, bens permanentes empregados e os serviços necessários à realização das atividades do DESEP bem como das demais unidades do PJERJ, são providos mediante solicitação ou entrega automática conforme exemplificado na tabela abaixo:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Secretaria-Geral de Logística
Prestação de serviços de transportes, infraestrutura operacional, correio, mensageria e protocolo administrativo	
Prestação de serviços de engenharia e manutenção predial e de equipamentos	
Equipamentos de tecnologia da informação	<u>Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação</u>
Equipamentos de comunicação	<u>Secretaria-Geral</u> de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance

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

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

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

• **Controlar Acesso às Dependências do PJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 27 de 40
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

nas atividades de controle do acesso de usuários às dependências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

Pormenores do processo de trabalho Controlar Acesso às Dependências do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-002- Controlar Acesso às Dependências do PJERJ.

• **Controlar Presos em Dependências do PJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Segurança de Carceragem da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DISEC). Consiste nas atividades de receber, acautelar e escoltar presos trazidos para participar de audiências nas dependências do PJERJ.

Pormenores do processo de trabalho Controlar Acesso às Dependências do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-003- Controlar Presos em Dependências do PJERJ.

• **Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Prevenção e Combate a Incêndio da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DICIN). Consiste nas atividades de manter preparados tanto as equipes de intervenção quanto os respectivos materiais aplicados em eventos emergenciais ou críticos, ressaltados os incêndios, tais como controle de pânico, salvamentos e outros. Adicionalmente, este processo de trabalho contempla ações de prevenção de acidentes.

Pormenores do processo de trabalho Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-005 – Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ.

• **Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste nas atividades de controle dos estacionamentos de veículos em áreas do PJERJ destinadas a esse fim.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 28 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

Pormenores do processo de trabalho Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-006 – Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ.

• **Prevenir e Combater Incêndio**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Prevenção e Combate a Incêndio da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DICIN). Consiste nas atividades de prevenir e combater incêndio nas dependências do PJERJ, incluindo realizar e controlar a manutenção dos equipamentos de prevenção e combate a incêndio, e realizar vistorias programadas.

Pormenores do processo de trabalho Prevenir e Combater Incêndio são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio.

• **Monitorar as Dependências do PJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste nos procedimentos relativos ao monitoramento das dependências e das áreas de acesso do PJERJ, por meio do Centro Integrado de Segurança do Poder Judiciário (CISPJ).

Pormenores do processo de trabalho Monitorar as Dependências do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-008 – Monitorar as Dependências do PJERJ.

• **Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste nas atividades de realizar e controlar o acautelamento e a devolução de materiais e equipamentos de segurança da SGSEI, incluindo armas de fogo e munições.

Pormenores do processo de trabalho Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-010 - Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 29 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

• **Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste em atividades de apuração de incidentes de segurança ocorridos nas dependências do PJERJ.

Pormenores do processo de trabalho Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-016 - Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ.

• **Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ.**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste nas atividades realizadas para prover a vigilância do patrimônio do PJERJ, em suas próprias dependências.

Pormenores do processo de trabalho Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-017 - Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ.

• **Realizar Avaliação de Segurança Patrimonial nas Dependências do PJERJ**

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIVPA). Consiste em elaborar relatório circunstanciado acerca da segurança patrimonial da unidade organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

Pormenores do processo de trabalho Realizar Avaliação de Segurança Patrimonial das Dependências do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGSEI-033 – Realizar Avaliação de Segurança Patrimonial nas Dependências do PJERJ.

8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001, **8.5.2**)

Os produtos dos processos de trabalho do DESEP têm sua identificação única e rastreabilidade assegurada pelo cadastramento e atualização no Sistema de Protocolo

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 30 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

Administrativo Eletrônico (e-PROT), por meio do qual é possível localizar e verificar o andamento dos processos administrativos e expedientes.

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

O DESEP promove os cuidados necessários aos pertences de seus usuários, enquanto esses pertences estiverem sob seus cuidados e, caso sejam perdidos ou danificados, o DESEP toma as providências necessárias e informa ao usuário, registrando-se a ocorrência.

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante o cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

8.6 Preservação (NBR ISO 9001, 8.5.4)

Durante todo o ciclo de realização das atividades do DESEP, o diretor do Departamento, os gestores e os servidores zelam pelos produtos gerados, mediante a aplicação das RADs, bem como acompanham os indicadores estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, dos expedientes e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pelo DESEP, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

8.6.1 Atividades pós-entrega (NBR ISO 9001, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto no DESEP são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente quando pertinentes, aos requisitos do cliente e ao resultado de pesquisa de satisfação.

8.6.2 Controle de Mudanças no SGQ/DESEP (NBR ISO 9001, 8.5.6)

As mudanças nos produtos do DESEP são controladas, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, resultados dos indicadores e monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, pelo menos, durante as reuniões de análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 31 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

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

Os processos de trabalho e o produto (serviços prestados), quando aplicável, são medidos e monitorados periodicamente com base nos resultados dos indicadores previstos nas respectivas RADs com o fim de avaliar o desempenho ou acompanhar a evolução dos processos e da prestação realizada.

Quando os resultados não são alcançados conforme planejados, ou se observada tendência de não serem alcançados são tomadas ações gerenciais, a fim de assegurar a conformidade do produto.

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

As saídas e os produtos não conformes, identificados pelo DESEP de acordo com a RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades, ou ainda, em Relatório de Auditorias, recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar uso ou trâmite não intencional. Tais saídas ou 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 das não conformidades ou delimitação de suas consequências, é supervisionada pelo diretor da respectiva divisão, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre saídas e produtos não conformes do DESEP são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-SGSEI-027 – Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial;  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

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

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 9.1.1)

A gestão no DESEP é realizada com base em indicadores, com o fim de:

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 32 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001, 9.1.2)

A percepção do usuário é medida mediante Pesquisas de Satisfação dos Usuários realizada uma vez no ano, cujos resultados possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

Em complementação 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 DESEP, o que possibilita realizar melhorias contínuas no SGQ/DESEP e atender aos seus usuários cada vez melhor.

Pormenores do processo de trabalho Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados no seguinte documento:

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

 RAD-SGSEI-027 – Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial.

9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001, 9.1.3)

A análise de dados é realizada com a finalidade de demonstrar a adequação e eficácia do SGQ/DESEP e de avaliar onde a melhoria contínua pode ser feita e compreende, dentre outros, os resultados gerados a partir de:

- pesquisa de satisfação dos usuários;
- indicadores dos processos de trabalho;
- indicadores dos objetivos da qualidade;
- controle dos produtos não conformes.

Pormenores do processo Análise de Dados e do formato de sua consolidação são encontrados no seguinte documento:

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 33 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

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

As auditorias do SGQ/DESEP são programadas e implementadas pelo Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e compliance (SGGIC/DEGEP).

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.

É responsabilidade do diretor do DESEP e dos diretores de divisão tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a eficiência do SGQ/DESEP.

Pormenores dos processos de correção de tais situações e de auditorias internas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades; 
RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

9.3 Análise Crítica pelo DESEP (NBR ISO 9001, 9.3)

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 9.3.1)

As reuniões para a análise crítica do SGQ/DESEP são realizadas três vezes por ano, nos meses de: abril, agosto e dezembro, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da Administração Superior do DESEP.

As reuniões de análise crítica são realizadas com o fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a suficiência do SGQ/DESEP, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores dos objetivos da qualidade e da gestão operacional.

As reuniões são convocadas e conduzidas pelo diretor do DESEP, com o apoio do RAS.

Participam: o diretor do DESEP, os diretores de divisão e o RAS e, nas ausências ou impedimentos, devem ser indicados servidores que os representem.

Sempre que for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o diretor do DESEP convida para as reuniões de análise crítica representantes de outras unidades organizacionais, internas ou externas ao DESEP.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 34 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

9.3.2 Entradas para reunião de análise crítica (NBR ISO 9001, 9.3.2)

A pauta da reunião de análise crítica deve incluir as seguintes entradas:

- a) situação de ações provenientes de análises críticas anteriores;
- b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGQ/DESEP;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ/DESEP, incluindo tendências relativas a:
 - 1) retroalimentação do usuário - resultados de pesquisa de satisfação do usuário (se tiver ocorrido rodada de pesquisa semestral após a reunião de análise crítica anterior) e resultados de pesquisa de opinião com reclamações e sugestões de usuários;
 - 2) avaliação dos resultados dos objetivos da qualidade, bem como de seus indicadores, bem como de sua pertinência e sua adequação (preferencialmente na última reunião de análise crítica de cada ano, ou quando necessário);
 - 3) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos produtos;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultado de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditorias;
 - 7) desempenho de provedores externos.
- d) eventuais necessidades de recursos humanos e materiais;
- e) eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidade para melhorias.

9.3.3 Saídas da análise crítica (NBR ISO 9001, 9.3.3)

As saídas da análise crítica incluem deliberações relacionadas com:

- a) oportunidade para melhoria;
- b) necessidade de mudanças no SGQ/DESEP;
- c) necessidade de recurso.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 35 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

As deliberações são comunicadas à equipe envolvida com as ações a serem executadas, cujo acompanhamento cabe ao RAS.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001, 10)

10.1 Não Conformidades e Ações Corretivas (NBR ISO 9001, 10.1, 10.2)

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 bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais, e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores dos processos pertinentes a ações corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
-  RAD-SGSEI-027 – Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial.

10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001, 10.3)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões da equipe do DESEP, sob coordenação do diretor do 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 análise crítica do SGQ/DESEP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica à política da qualidade, aos valores, aos objetivos, às metas e aos resultados dos indicadores, buscando a suficiência e a eficácia do SGQ/DESEP e a progressiva satisfação dos usuários.

Pormenores do processo 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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DESEP- 001	Revisão: 16	Página: 36 de 40
--	---	------------------------------	-----------------------------------

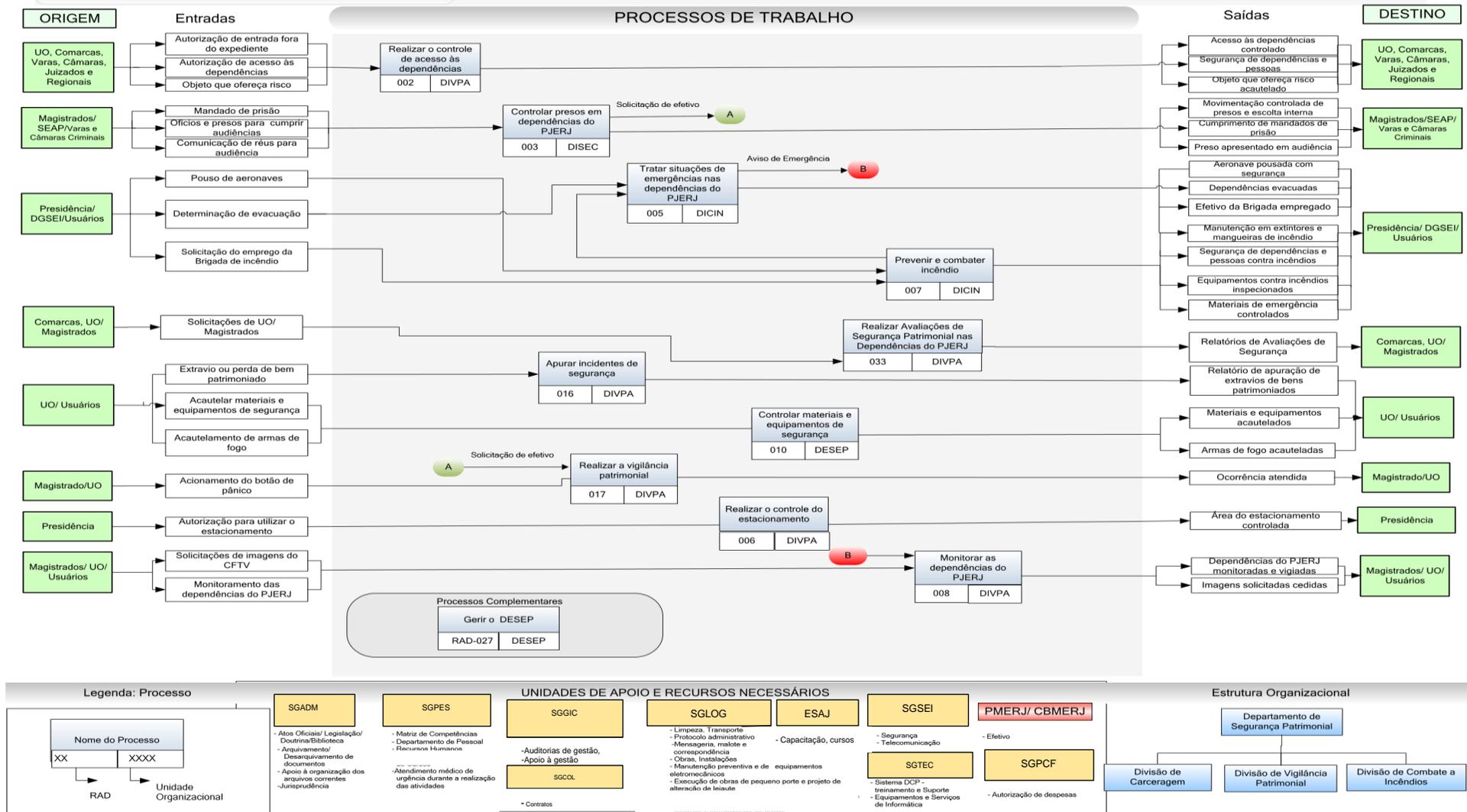
11 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto da SGSEI/DESEP;
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho da SGSEI/DESEP;
- Anexo 3 – Estrutura organizacional da SGSEI/DESEP.

=====

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

Diagrama de Contexto - DESEP



ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DA SGSEI/DESEP

MACROPROCESSO	PROCESSO	SUBPROCESSO	RAD
P.1 – Prover Segurança Institucional	P.1.1 – Realizar a Segurança Patrimonial	P.1.1.1 – Controlar acesso às dependências do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -002
		P.1.1.2 – Controlar estacionamento em áreas do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -006
		P.1.1.3 – Monitorar as dependências do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -008
		P.1.1.4 – Controlar materiais e equipamentos de segurança	RAD- <u>SGSEI</u> -010
		P.1.1.5 – Apurar incidentes de segurança nas dependências do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -016
		P.1.1.6 – Realizar a vigilância patrimonial nas dependências do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -017
		P.1.1.7 – Realizar Avaliação de Segurança nas Dependências do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -033
	P.1.2 - Realizar o Controle de Presos	P.1.2.1 – Controlar presos em dependências do PJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -003
	P.1.3 – Prevenir e Atender a Situações de Emergência	P.1.3.1 – Tratar situações de emergência nas dependências do TJERJ	RAD- <u>SGSEI</u> -005
		P.1.3.2 – Prevenir e combater incêndio	RAD- <u>SGSEI</u> -007

ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SGSEI/DESEP

