

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Apoio à Gestão da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DIAGE) e tem o objetivo estabelecer critérios e procedimentos para apoiar a gestão dos instrumentos de melhoria em unidades certificadas pela NBR ISO 9001 no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e, no que couber, em suas respectivas unidades de apoio, com vigência a partir de 19/02/2025.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJRJ](#).

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento <u>Governança e Planejamento Estratégico (SGGIC/DEGEP)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Propor mecanismos de gestão para melhorar o desempenho das unidades organizacionais
Diretor da <u>Divisão de Apoio à Gestão (SGGIC/DIAGE)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o processo de implementação e aperfeiçoamento do sistema de gestão;• fomentar a aplicação da política de gestão de resultados e metas, bem como propor a adoção pelas unidades organizacionais dos métodos e instrumentos para avaliação e melhoria de desempenho.
Chefe do Serviço de Apoio a Gestão por Resultados (SGGIC/SEGER)	<ul style="list-style-type: none">• Prestar consultoria às unidades certificadas pela NBR ISO 9001 na manutenção dos seus sistemas de gestão;• apoiar a gestão dos instrumentos de melhoria em unidades de apoio;• fomentar a melhoria contínua dos sistemas de gestão das unidades certificadas pela NBR ISO 9001;• desenvolver e disseminar métodos e ferramentas para a avaliação da percepção dos usuários (externos e internos) sobre os serviços prestados;

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• definir metodologias para implementação e multiplicação de sistemas de gestão <u>conforme a Norma NBR ISO 9001</u>;• coordenar a atualização das informações sobre ações corretivas no respectivo banco de dados;• realizar a coleta de dados e análise dos resultados dos indicadores relacionados à sua atividade.• pesquisar novos instrumentos e tecnologias na área de gestão;• consolidar, coordenar e divulgar banco de boas práticas de gestão;• definir metodologias e coordenar a execução das atividades de multiplicação e manutenção dos sistemas de gestão;• fomentar a melhoria contínua dos sistemas de gestão das unidades organizacionais.• promover a realização de auditorias nos sistemas de gestão certificados de acordo com <u>a NBR ISO 9001</u>
Equipe do Serviço de Apoio à Gestão por Resultado (SGGIC/SEGER)	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o Diretor da Divisão de Apoio à Gestão em suas atividades voltadas à melhoria do desempenho;• apoiar o Chefe do Serviço de Apoio à Gestão por Resultado em suas atividades de consultoria e controle da melhoria e manutenção dos sistemas de gestão das Unidades Certificadas ISO 9001 e de Unidades de apoio.

4 CONDIÇÕES GERAIS



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

4.2 São realizadas atividades de apoio aos itens relacionados abaixo em todas as unidades organizacionais certificadas pela NBR ISO 9001:

- Capacitação de RAS designado pela Administração Superior da UO;
- determinação e revisão, quando couber, dos objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los;

- elaboração das informações documentadas e controle;
- controle de saídas e produtos não conformes;
- realização de reunião de análise crítica;
- análise de resultados;
- realização das pesquisas de satisfação do usuário e de opinião;
- abertura e acompanhamento das ações corretivas.

4.3 O auxílio às unidades de apoio, cujos sistemas de gestão não são certificados, é prestado em relação aos instrumentos de melhoria por elas utilizados.

4.4 O apoio às unidades tem origem:

- Na implantação de sistema de gestão da qualidade com vistas à certificação pela NBR ISO 9001;
- na substituição de representante da administração superior (RAS) de unidade com sistema de gestão da qualidade certificado pela NBR ISO 9001 ou de unidade de apoio (RD);
- na identificação de dificuldade nos instrumentos de melhoria observada por meio dos resultados de auditorias;
- em solicitação da unidade;
- com base no planejamento de auditorias e a partir das necessidades apresentadas pela UO.

4.5 As orientações são realizadas das seguintes formas: reuniões com a unidade organizacional, que podem ser presenciais ou via aplicativo *Teams*, contato telefônico e *e-mail*.

4.6 Quando o apoio for realizado em reunião, seja presencial ou via aplicativo, é planejado mediante os seguintes procedimentos:

- Identificam-se as necessidades da unidade e o público-alvo, a fim de direcionar o apoio para suprir as carências observadas;

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

- agendam-se data, horário e local, no caso de atendimento presencial, para o apoio;
- prepara-se o material a ser utilizado como cópia das rotinas administrativas pertinentes, apresentações em *Powerpoint* e outros documentos que sejam necessários;
- os apoios são registrados nas Listas de Presença - FRM-SGGIC-005-04 e na Planilha de Consultoria Interna – Horas Investidas - FRM- SGGIC-006-01.
- Para as reuniões via aplicativo, quando o Departamento de Governança e Planejamento Estratégico da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DEGEP) é o organizador, a lista de participantes é salva e da mesma maneira, utiliza-se a planilha de consultoria interna – horas investidas.

4.7 Pormenores dos procedimentos desta RAD estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas](#). 

5 INDICADOR 

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de não conformidades (NC) por auditorias	$(\sum \text{de não conformidades em auditorias realizadas no exercício} / \sum \text{das auditorias realizadas no exercício})$	Mensal

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 

6.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
<u>Lista de Presença</u> FRM-SGGIC-005-04	0-1-1-1b	DIAGE	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Data/UO	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	2 anos	DEGEA
Planilha de consultoria interna publicação – horas investidas (FRM- SGGIC-006-01)	0-0-3b	DIAGE	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Data/UO	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	1 ano	Eliminação na UO

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

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimento – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais (DEGEA).
- b) DEGEA – procedimentos: Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança Dados.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Proposto por:

Chefe do Serviço de Serviço de Apoio à Gestão por Resultado (**SEGER**)

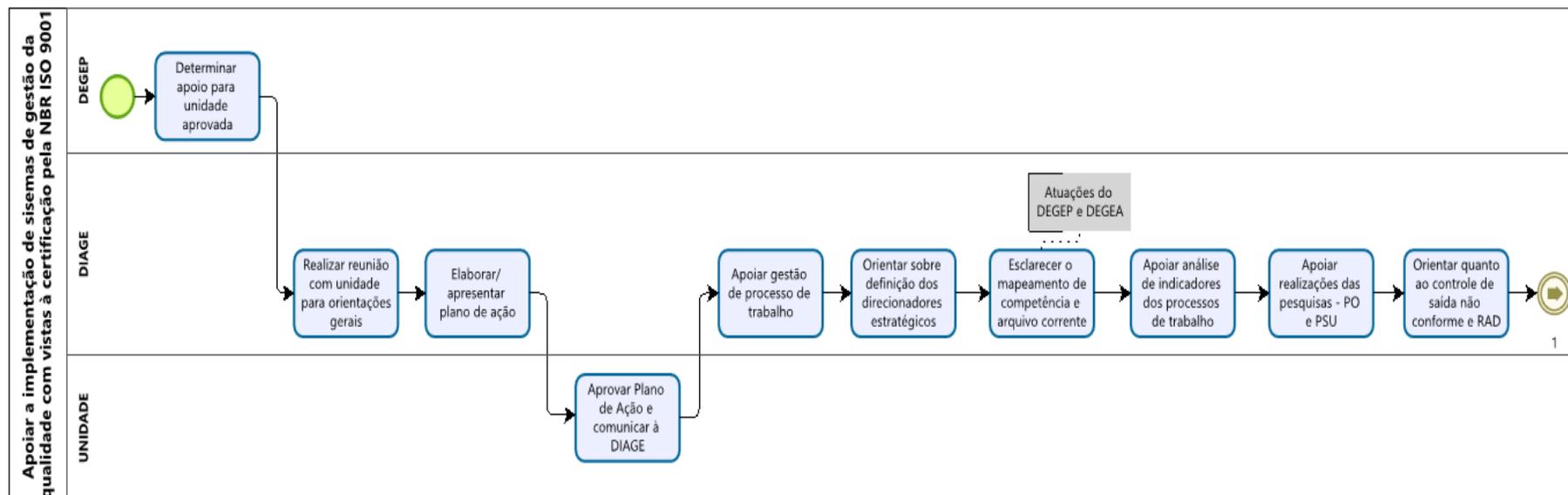


Aprovado por:

Diretora do Departamento de Governança e Planejamento Estratégico da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (**SGGIV/DEGEP**)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

7.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - APOIAR A IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE COM VISTAS À CERTIFICAÇÃO PELA NBR ISO 9001



7.1.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - APOIAR A IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE COM VISTAS À CERTIFICAÇÃO PELA NBR ISO 9001 (Continuação)

