

	GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO	
	Proposto por: Diretores de Divisão do Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento (DEGEP)	Analisado por: Diretor do Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento (DEGEP)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos gerais para apoiar a gestão estratégica e operacional do Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento do Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (GABPRES/DEGEP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica às unidades organizacionais (UO) do DEGEP, passando a vigorar a partir de 25/11/2021.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Facilitador do SIGA	Servidores lotados nos núcleos regionais (NURs), indicados pelo juiz dirigente, que são responsáveis pela intermediação do DEGEP com as unidades e pelo apoio logístico à implementação do SIGA.
<i>Microsoft Forms</i>	Aplicativo, parte do <i>Microsoft Office</i> , desenvolvido para a criação de pesquisas on-line.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Objetivo Estratégico	Aquilo que é buscado e almejado pela organização como um todo, de forma ampla e global.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.
Processo Administrativo Eletrônico -SEI	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-GABPRES-025	Revisão: 04	Página: 1 de 18
---	-----------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

TERMO	DEFINIÇÃO
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Relatório de Avaliação de Não Conformidade	Documento destinado ao registro do tratamento dado a não conformidades sujeitas a ações corretivas ou de controle e correção.
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Saída	Resultado de um processo.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
<u>Sistema de Controle de Malote (SISCOMA)</u>	<u>Sistema informatizado de controle de movimentação de expedientes da DIMEX, entre as unidades do Poder Judiciário, seja o envio para movimentação interna, por meio da mensageria, ou movimentação externa por meio de malotes a outras comarcas, proporcionando eficaz rastreabilidade dos documentos.</u>
Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior	Unidades organizacionais pertencentes ao nível mais alto da estrutura organizacional do PJERJ e que dispõem de estrutura administrativa permanente, com atribuições de propor sugestões, executar e acompanhar a gestão estratégica e operacional estabelecida para cada período.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE nº 01/2017 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução CM nº 05/2014 – Estabelece critérios para ocupação de cargos de provimento em comissão e funções gratificadas no âmbito do PJERJ;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 06/2012, acrescido pelo Ato Normativo conjunto TJ/CGJ nº 05/2013 – Dispõe sobre os procedimentos a serem observados quanto à

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	2 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

nomeação para cargo de provimento em comissão e designação para função de confiança ou função gratificada, conforme o disposto na Resolução nº 156/2012, do Conselho Nacional de Justiça;

- Ato Normativo TJ nº 05/2014 - Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do <u>Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento</u> (DEGEP)	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer diretrizes para gerir o DEGEP;• gerir os recursos humanos no DEGEP;• aprovar solicitações referentes à infraestrutura;• controlar os contratos nos quais o DEGEP atue como fiscal;• elaborar o planejamento estratégico do DEGEP, ouvindo os RASs e os diretores de divisão;• estabelecer a sistemática de execução dos processos de trabalho do DEGEP;• examinar e avaliar a medição dos resultados dos objetivos da qualidade e projetos e dos indicadores operacionais e relatá-los à Administração Superior, sempre que necessário;• conduzir as reuniões de análise crítica (RACs) e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• apoiar o diretor na gestão de pessoas no DEGEP e manter o controle da capacitação dos servidores;• auxiliar na gestão de autos de processos e expedientes;• informar ao diretor do DEGEP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores lotados nos departamentos;• manter atualizado o acervo documental de suas divisões;• gerenciar o correio eletrônico de suas divisões;• informar ao diretor do DEGEP eventuais necessidades de capacitação para os servidores lotados em suas divisões;• apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DEGEP;• propor, anualmente, objetivos da qualidade para o DEGEP.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	3 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representantes da Administração Superior (RASs)/ Equipe da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a Administração Superior para que os processos de trabalho do DEGEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • apoiar a Administração Superior para assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do Departamento; • propor a atualização do Documento Estratégico do DEGEP, ouvindo os diretores de divisão na ocasião da revisão; • consolidar os objetivos da qualidade propostos para o Departamento no documento “Objetivos da Qualidade do DEGEP”; • apoiar o diretor na condução das reuniões de análise crítica (RACs) e acompanhar auditorias no DEGEP; • apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DEGEP; • acompanhar a formulação do planejamento estratégico do DEGEP e impulsionar sua implementação; • consolidar o monitoramento e a evolução dos indicadores do DEGEP para a RAC; • consolidar os dados e resultados das pesquisas elaboradas pelas unidades do DEGEP; • apoiar a Administração Superior no controle das ações corretivas emitidas e respondidas pelo DEGEP; • consolidar o tratamento dispensado às saídas/produtos não conformes identificados pelas unidades organizacionais do DEGEP para a RAC.
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar aos diretores de divisão os cursos realizados; • informar aos diretores de divisão qualquer necessidade de material de consumo verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho; • receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no DEGEP; • informar aos diretores de divisão qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e de realização de serviços de limpeza e conservação, acompanhando o serviço ou delegando-o a outro servidor, em caso de ausência; • realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole, informando aos superiores qualquer impossibilidade de atendimento à satisfação dos seus usuários; • registrar as ações realizadas nos planos de ação, nos objetivos da qualidade e projetos do DEGEP, conforme o caso; • controlar eventuais saídas/produtos não conformes identificados, anotando-os em formulário próprio e corrigindo-os adequadamente;

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• buscar atualizar-se do que ocorreu na rotina de trabalho durante seus afastamentos (férias e licenças);• utilizar os recursos disponíveis de forma eficaz.

6 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

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

6.1.1 Observada a necessidade de recursos humanos, o DEGEP, com auxílio da DGPES, pode solicitar servidor com perfil adequado para a execução de algum de seus processos de trabalho, com devida anuência do Gabinete da Presidência.

6.1.2 Cada divisão mantém relação de seus serventuários, estagiários e prestadores de serviço (terceirizados) em atividade, bem como de seus dados pessoais e profissionais.

6.2 Cabe aos responsáveis pela frequência nas unidades do DEGEP controlar as informações sobre períodos de ausência ou afastamentos de seus colaboradores (servidores, prestadores de serviço e estagiários), para posterior informação.

6.2.1 A frequência dos prestadores de serviço é registrada em folha de ponto da empresa contratada, sendo e-mail com as informações consolidadas enviado ao Gabinete da Presidência para consolidação em processo administrativo.

6.2.2 A frequência dos serventuários e dos estagiários é lançada em sistema próprio.

6.3 As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada em sistema próprio, no mês de novembro. Eventuais alterações são informadas ao Gabinete da Presidência e, posteriormente, à DGPES via memorando ou pelo FRM-DGPES-027-01 - Requerimento de Alteração de Escala de Férias.

6.3.1 As férias dos estagiários são combinadas previamente com sua chefia imediata e registradas em sistema próprio no mês subsequente.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	5 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

- 6.4** O DEGEP solicita agendamento ou alteração do período de férias dos prestadores de serviço por meio de mensagem à Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL), com possibilidade de reposição eventual ou não, conforme conveniência do setor, com anuência do diretor, após informação ao Gabinete da Presidência.
- 6.5** Outros afastamentos e movimentações funcionais são encaminhados à DGPEP, no caso de servidores, ou à DGCOL, no caso de prestadores de serviço, após aprovação do diretor e informação ao Gabinete da Presidência.
- 6.6** No caso de o estagiário solicitar desligamento ou transferência de lotação, ele deve ser encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPEP/DEDEP) para as orientações pertinentes.
- 6.7** As divisões do DEGEP solicitam à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) o cancelamento dos acessos às respectivas caixas de e-mail e às pastas corporativas quando servidores, prestadores de serviços ou estagiários são desligados da unidade.

7 OCUPAÇÃO DE FUNÇÃO GRATIFICADA OU CARGO COMISSIONADO

- 7.1** As indicações para cargos comissionados e funções gratificadas, bem como as solicitações de exonerações e dispensas, são realizadas pelo diretor, e encaminhadas à DGPEP, para apreciação do chefe do PJERJ, com a devida anuência do Gabinete da Presidência.
- 7.1.1** As indicações efetuadas devem ser instruídas conforme previsto na RAD-DGPEP-059 – Gerenciar Provimento da Estrutura de Cargo em Comissão e Função Gratificada do PJERJ.

8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DEGEP

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

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	6 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

- 8.1.1** Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando o planejamento, e comunicando aos diretores de divisão os cursos realizados, para anotação.
- 8.2** A critério do diretor, o DEGEP solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando sua necessidade, após a devida anuência do Gabinete da Presidência.
- 8.3** No caso de servidor novo no Poder Judiciário ou na UO, ao ingressar na equipe, é apresentado para toda a unidade, para que adquira visão sistêmica do trabalho do Departamento.
- 8.3.1** Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor pode utilizar o FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingredado na Unidade, sendo facultativo o seu preenchimento para os casos de nova lotação interna.
- 8.4** Pormenores da capacitação dos servidores seguem os parâmetros estabelecidos nas RAD-DGPES-072 - Promover a recepção e a integração de Servidores e RAD-DGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas.

9 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

- 9.1** Cada divisão realiza a gestão e a triagem de expedientes e de autos de processos administrativos físicos recebidos encaminhando-os ao setor pertinente.
- 9.2** Cada divisão acessa o SEI diariamente e verifica se, entre os processos atribuídos ao DEGEP, há algum que seja de sua competência específica, e neste caso, envia o processo para a sua divisão.
- 9.3** Os documentos gerados pelo DEGEP podem ser protocolizados, encaminhados por e-mail, e pelo SEI ou entregues pessoalmente.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	7 de 18

- 9.3.1** Nos casos em que o documento gerado pelo DEGEP é encaminhado por e-mail, a via original assinada é arquivada em cada divisão.
- 9.3.2** Nos casos em que o documento gerado pelo DEGEP, é encaminhado via protocolo, utiliza-se o SISCOA, ou é gerada guia de remessa para tramitar pelo Serviço de Mensageria e Malote da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMGM).
- 9.4** Os autos de processos administrativos e os expedientes eletrônicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se SEI, enquanto os autos de processos administrativos e os expedientes físicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se sistema próprio, com emissão de guia de remessa, e são recolhidos pelo SEMGM, sendo arquivada no setor a cópia com recibo.
- 9.4.1** O pedido de autuação de expedientes administrativos ou a transformação de processos administrativos em expedientes é realizada por meio do SEI, e, em casos de objetos que ainda não são autuados no referido sistema, o pedido deve ser encaminhado, ao Serviço de Protocolo e Arquivo do Gabinete da Presidência (GABPRES/SEPAR), para atendimento, sob responsabilidade de cada unidade organizacional do DEGEP.
- 9.5** As unidades organizacionais do DEGEP devem manter arquivados, para consulta, os autos de processos administrativos e expedientes a que deram origem no SEPAR.
- 9.6** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes, devidamente justificado, é encaminhado, por e-mail, ao SEPAR para as devidas providências.

10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 10.1** A gestão dos arquivos correntes de cada unidade do DEGEP obedece à RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, o MAN-DGCOM-009-01 Manual de Arquivos Correntes e a RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 10.2** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, pelo servidor responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DEGEP.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	8 de 18

- 10.3** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-DGCOM-009-03 - Termo de Eliminação de Documentos, podendo ser solicitado o recolhimento do descarte pelo setor pertinente.
- 10.4** No caso de arquivamento, os documentos são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), com o preenchimento do FRM-DGCOM-002-01 - Pedido de Arquivamento.
- 10.5** O desarquivamento, se necessário, é solicitado por sistema próprio ou pelo correio eletrônico.

11 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 11.1** Cada Divisão fica responsável por solicitar, receber e devolver material de acordo com a RAD-DGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais e o MAN-DGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 11.2** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Controle de Solicitações de Material na *Web*, por servidor autorizado.
- 11.3** Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada pela DGLOG ou em casos excepcionais, o pedido deve ser encaminhado por mensagem eletrônica ou memorando ao Departamento de Patrimônio e Material da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM).
- 11.3.1** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para o Serviço de Programação e Produção Gráfica, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEGRA), utilizando-se o FRM-DGLOG-012-01 – Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados.
- 11.4** O material solicitado pode ser recebido por todo serventário do DEGEP que, após conferência, atesta seu recebimento, com assinatura e matrícula nas solicitações para materiais de consumo.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	9 de 18

- 11.4.1** O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato (titular da unidade organizacional) ou agente patrimonial delegado de cada unidade do DEGEP, conforme RAD-DGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonial.
- 11.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEGEP, via telefone, à Central de Atendimento da DGTEC, informando a outro servidor do DEGEP, caso tenha de se ausentar.
- 11.5.1** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-DGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a *Hardware*.
- 11.6** Para os serviços de remanejamento ou mudanças, o servidor designado encaminha e-mail ao Serviço de Manutenção de Materiais Permanentes (DGLOG/SEMOP), procedendo conforme orientações da RAD-DGLOG-045, Realizar Remanejamentos e Mudanças.
- 11.7** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores, o servidor, contata a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM).
- 11.7.1** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do DEGEP entra diretamente em contato com o SELIM.
- 11.7.2** Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial podem ser encontrados na RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- 11.8** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o servidor do DEGEP contata o Serviço de Manutenção de Obras da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMOB), para abertura de ordem de serviço.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	10 de 18

12 CONTROLE DE CONTRATOS

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

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

13 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DEGEP

13.1 O diretor promove a gestão do DEGEP, visando a transformação das orientações estratégicas do PJERJ em ações concretas, cabendo-lhe, ainda, monitorar os resultados dos indicadores, o grau de implementação dos objetivos da qualidade e o desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.

13.1.1 O diretor, com o apoio dos diretores de divisão e dos RASs, estabelece os objetivos da qualidade e os projetos, a partir dos temas estratégicos, cabendo à Divisão de Avaliação e Manutenção de Sistemas de Gestão do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIASI), após aprovação, a responsabilidade por sua divulgação e atualização na *internet*, e pela comunicação à equipe.

13.1.2 A DIASI, elabora minuta do documento “Objetivos da Qualidade” do DEGEP, que relaciona os objetivos da qualidade da unidade, seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas estratégicos, submetendo-o ao diretor.

13.2 As unidades organizacionais do DEGEP definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-GABPRES-025-01 – Atividades da Equipe, tais como atividades

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	11 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.

- 13.3** Os resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos, bem como os dos indicadores operacionais do DEGEP são utilizados como “entradas” das reuniões de análise crítica do Departamento.
- 13.4** A Administração Superior do DEGEP realiza, com a periodicidade considerada necessária, reunião para avaliar a gestão do Departamento, os resultados dos indicadores da unidade, de ações gerenciais implementadas e o SGQ/DEGEP.
- 13.5** O DEGEP registra a presença dos participantes nas reuniões relativas à gestão estratégica e operacional no FRM-GABPRES-025-04 – Lista de Presença.
- 13.6** Para registro das atividades desenvolvidas nas atividades de consultoria interna ou atividade de apoio, é utilizado o FRM-GABPRES-025-06 – Registro de Atividades / Consultoria Interna.
- 13.7** Para obter as informações mais importantes de forma objetiva, célere e atualizada de cada unidade com sistema de gestão implementado atendida pelo DEGEP, são utilizados os FRM-GABPRES-025-08 – Resumo de Acompanhamento de Unidades Certificadas e FRM-GABPRES-025-09 – Resumo de Acompanhamento de Unidades do SIGA.

14 GESTÃO ESTRATÉGICA

- 14.1** O diretor orienta e monitora a elaboração e o cumprimento dos projetos e seus respectivos cronogramas, bem como os objetivos da qualidade do DEGEP, com o apoio dos responsáveis designados.
- 14.2** Finalizada a documentação do projeto, o diretor o encaminha ao magistrado orientador/ Administração Superior para aprovação.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	12 de 18

14.3 O responsável pelo projeto registra no cronograma a conclusão de cada ação realizada e encaminha esta informação à Divisão de Planejamento Estratégico e Projetos, do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIPEP).

14.4 Pormenores dos procedimentos adotados na gestão estratégica, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

15 GESTÃO OPERACIONAL

15.1 O diretor, com o apoio dos diretores de cada divisão e dos RASs, propõe a criação e a alteração dos indicadores de 1º nível, pertinentes ao Departamento.

15.1.1 Após análise dos indicadores de 1º nível, o diretor estabelece a unidade organizacional do DEGEP responsável por sua medição, tendo em vista a natureza de cada indicador.

15.1.2 Cabe aos diretores de cada divisão, com apoio dos RASs, a proposição, a alteração e a medição dos indicadores de 2º e 3º níveis.

15.1.3 Os indicadores do DEGEP (1º, 2º e 3º níveis) são apresentados para aprovação do diretor, de acordo com a periodicidade de medição estabelecida para cada um.

15.1.4 Cabe aos RASs, a preparação e divulgação dos cronogramas de reuniões, sempre que demandadas pelo diretor, para análise dos resultados dos indicadores.

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

16 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEP

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

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	13 de 18

16.2 Nos casos em que o limite de saídas ou produtos não conformes é estabelecido em termos percentuais e não absolutos, o cálculo deste percentual é realizado com base nos números fornecidos por relatórios extraídos dos sistemas utilizados pelas divisões do DEGEP.

16.3 Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e produtos não conformes no DEGEP são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

17 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE OPINIÃO

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

17.2 São usuários do DEGEP:

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

17.3 O DEGEP utiliza *Microsoft Forms*, para a elaboração de pesquisa de satisfação/ opinião, e envia e-mail aos usuários com o *link* para respondê-la.

17.3.1 O DEGEP acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.

17.4 Na data final da pesquisa, o DEGEP contabiliza os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e consolida os resultados no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	14 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

- 17.4.1** Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DEGEP, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RANAC.
- 17.5** O RAS responsável pela pesquisa informa aos usuários os resultados da pesquisa, bem como as eventuais ações gerenciais simples ou estruturadas no RANAC, oriundas de sua análise, afixa cópia do FRM-PJERJ-010-02 no quadro de avisos, para divulgação interna, e o disponibiliza na *internet*.
- 17.6** A Pesquisa de Satisfação do Usuário é complementada pela Pesquisa de Opinião (PO), realizada ininterruptamente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário, que pode ser disponibilizado por e-mail aos usuários, ou na recepção do Departamento, e pode ser utilizado inclusive durante a realização de palestras, atividades de capacitação, eventos do PJERJ e reuniões.
- 17.6.1** São consideradas, também, as opiniões que chegam ao DEGEP por e-mail, expediente, contato telefônico etc.
- 17.7** As POs preenchidas são depositadas em urna localizada na recepção do Departamento, cabendo ao RAS contabilizar e tabular seus resultados mensalmente no FRM-GABPRES-025-03 – Consolidação da Pesquisa de Opinião DEGEP.
- 17.7.1** Os resultados das pesquisas respondidas no *Microsoft Forms* são fornecidos pelo próprio aplicativo em forma de tabela ou gráfico.
- 17.7.2** São divulgados aos usuários identificados nos formulários e à equipe do DEGEP, os resultados da Pesquisa de Opinião, bem como as eventuais tratativas que sejam necessárias, após avaliação do diretor, sendo afixada uma cópia em quadro de aviso.
- 17.8** O RAS responsável acompanha o retorno aos usuários que emitem opiniões. As opiniões pendentes são monitoradas na consolidação da Pesquisa de Opinião, até o seu encerramento.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	15 de 18

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

18 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NA DEGEP

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

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

18.2 Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

19 DESENVOLVIMENTO E ALTERAÇÃO DE BANCO DE DADOS ACCESS

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

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

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

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	16 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

19.2.2 Cada fase de elaboração ou manutenção dos sistemas é validada pela unidade do DEGEP solicitante e, ao fim, homologada pelo diretor da divisão e aprovada pelo diretor do DEGEP.

20 INDICADORES

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

21 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

21.1 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
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	DEGEP/ GBESP	Irrestrito	Pasta ou disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atividades da Equipe (FRM-GABPRES-025-01)	0-0-2c	UO da DEGEP	Irrestrito	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Consolidação da Pesquisa de Opinião DEGEP (FRM-GABPRES-025-03)	0-0-3b	DEGEP/ GBESP	Irrestrito	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (Ofício, memorando, e-mail, etc.)	0-6-2-2j	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta ou disco rígido	Número/ Assunto	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de Remessa de processos/expedientes	0-6-2-2c	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Lista de Presença (FRM-GABPRES-025-04)	0-1-1-1b	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA***

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	17 de 18

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE -RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pedido de Arquivamento (FRM-DGCOM-002-01)	0-6-2-6-3a	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA
Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes da DEGEP (FRM-GABPRES-025-05)	0-1b	DEGEP/ GBESP	Irrestrito	Disco rígido	Assunto e data	<i>Backup</i> e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1a	UO da DEGEP	Irrestrito	Disco rígido	Data	<i>Backup</i> e condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Atividades / Consultoria Interna (FRM-GABPRES-025-06)	0-0-3d	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	0-2-2-1a	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, Fichas, Pastas, Envelopes e Similares) (FRM-DGCOM-009-03)	0-6-2-6-2a	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/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 DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-GABPRES-025	04	18 de 18