



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

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

10/02/2010



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

SUMÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O Departamento de DISTRIBUIÇÃO - DEDIS.....	5
2.1	Dados Referenciais.....	5
2.2	História do Departamento de Distribuição (DEDIS)	5
3	DEFINIÇÕES	7
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (NBR ISO 9001:2008, 4).....	9
4.1	Visão Sistêmica do DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 4.1)	9
4.2	Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho.....	10
4.3	Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ.....	10
4.4	Documentação do SIGA/DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1)	10
4.5	Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DEDIS e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2.a)	11
4.6	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3)	11
4.7	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)	12
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 5)14	
5.1	Comprometimento da Administração Superior e Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/ 5.2)	14
5.2	Política da Qualidade do DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 5.3)	14
5.3	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6)	20
6	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS (NBR ISO 9001:2008, 6)	21
6.1	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).....	21
6.2	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)	22
6.3	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)	24
7	REALIZAÇÃO Do recebimento e da DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS PARA A PRIMEIRA INSTÂNCIA E DOS PROCESSOS DE APOIO (NBR ISO 9001:2008, 7).....	24
7.1	Planejamento da realização do recebimento e da distribuição de feitos para a primeira instância e dos processos de apoio (NBR ISO 9001:2008, 7.1).....	25
7.2	Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)	25
7.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3).....	26
7.4	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)	27
7.5	Execução e controle dos processos de trabalho do DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).....	28
7.6	Validação dos processos de produção e fornecimento de serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)	30
7.7	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)	31
7.8	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4) 31	

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DEDIS-001	06	2 de 44



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

SUMÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.9	Preservação dos Documentos (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)	32
7.10	Controle de dispositivos de medição e monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6)	32
8	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8)	33
8.1	A gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1)	33
8.2	Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)	33
8.3	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)	33
8.4	Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e dos seus Resultados (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/ 8.2.4)	34
8.5	Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)	34
8.6	Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4)	35
8.7	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)	35
8.8	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/ 8.5.3)	36
9	ANEXOS	37
	ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDIS	38
	ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	39
	PROCESSO DE TRABALHO	39
	ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PJERJ	40
	ANEXO 4 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA	41
	ANEXO 5 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDIS	42
	ANEXO 6 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DO DEDIS	43
	ANEXO 7 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS	44

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Distribuição (DEDIS)	Analisado por: Diretor do Departamento de Distribuição (DEDIS)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Administração (DGADM)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O **Documento Estratégico do Departamento de Distribuição**, da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DEDIS) é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão do DEDIS (SIGA/DEDIS), definindo a política, as estratégias e os objetivos desse Departamento.

O Documento Estratégico consolida as seguintes informações do SIGA/DEDIS:

- a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (diagrama de contexto);
- as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial, bem como a estrutura organizacional da unidade;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade;

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como funciona o DEDIS. Define as linhas mestras do sistema integrado de gestão, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias internas ou externas de certificação NBR ISO 9001:2008.

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

Cabe ao RAS a responsabilidade quanto ao conteúdo de atualização deste Documento Estratégico.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 4 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO - DEDIS

2.1 Dados Referenciais

Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO (DEDIS)	
Rua Erasmo Braga 115 – 2º andar – Salas 201 – Lâmina 2 CEP 20.020-903 – Rio de Janeiro – RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-2641	Fax: (0xx21) 3133-2162
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail : dedis@tjrj.jus.br
CNPJ: 28 538 734/0001- 48	
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História do Departamento de Distribuição (DEDIS)

O Departamento de Distribuição é uma unidade organizacional subordinada a Diretoria Geral de Administração, da Corregedoria Geral de Justiça e tem como responsabilidade a gestão das atividades relacionadas à distribuição contínua, à instrução processual, à protocolização de expedientes destinados à primeira instância do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) e ao serviço de administração do plantão judiciário.

A distribuição de feitos para a primeira instância do Poder Judiciário é realizada mediante critérios de proporcionalidade, igualdade e álea. O Corregedor Geral, pode presidir a distribuição caso considere pertinente. Para o Foro Central da Comarca da Capital é designado, pelo Corregedor Geral de Justiça, um Juiz distribuidor para presidir a distribuição dos feitos, excetuados os relativos a execução fiscal e os que couberem a Juízos de competência exclusiva.

Em 2006 o Órgão Especial do PJERJ aprovou e publicou, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, a Resolução nº 46/2006 em 21 de dezembro de 2006, que estabeleceu nova Estrutura Organizacional do PJERJ e formalizou o DEDIS, com as seguintes unidades organizacionais subordinadas:

- Divisão de Distribuição Contínua:

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 5 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- I - Serviço de Distribuição Contínua;
- II - Serviço de Controle e Conferência;
- III - Serviço de Apoio à Distribuição.
- Divisão de Instrução Processual:
 - I - Serviço de Expediente;
 - II - Serviço de Instrução Processual;
 - III - Serviço de Cartas Precatórias.
- Divisão de Protocolo Geral:
 - I - Serviço de Recebimento de Petições;
 - II - Serviço de Conferência;
 - III - Serviço de Expediente;
- Serviço de Administração do Plantão Judiciário.

A Divisão de Distribuição Contínua, da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DIDIC) é responsável por receber, conferir e distribuir petições iniciais, cartas precatórias, autos de flagrantes e inquéritos encaminhados por delegacias policiais, e inquéritos remetidos pelo Ministério Público, além de verificar o recolhimento correto de custas relativas à distribuição, os requisitos básicos da petição inicial, a competência do Juízo a que se destina e o devido cumprimento de normas emitidas pela Corregedoria Geral da Justiça.

A Divisão de Instrução Processual, da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DINSP) é responsável por analisar despachos e ofícios dos Juízos de primeira instância, nos casos de distribuição por dependência, por sorteio ou dirigida, assim como conferir e fazer cumprir a distribuição, a redistribuição e a distribuição de cartas precatórias destinadas ao Fórum Central entregues por via postal, malote ou fax.

A Divisão de Protocolo Geral, da Diretoria Geral de Administrativa (DGADM/PROGER) é responsável por protocolizar petições para processos em andamento e expedientes dirigidos às serventias de primeira instância, além de controlar petições encaminhadas por Correios, e-mail e fax, promovendo sua autenticação e a expedição das guias de remessa correspondentes.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DEDIS-001	06	6 de 44



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O Serviço de Administração do Plantão Judiciário, da Diretoria Geral de Administrativa (DGADM/SEPJU) é responsável por controlar o cumprimento de escalas e prover a infraestrutura do plantão judiciário, bem como receber, analisar, lançar no sistema e encaminhar para a DINSP, para conferência e classificação os expedientes para que sejam distribuídos aos Juízos competentes do Fórum Central da Comarca da Capital e remetidos ao setor de distribuição de outras Comarcas, Fóruns Regionais ou Juizados Especiais.

A Resolução nº 03, de 15 de janeiro de 2009, do Órgão Especial, ratificou a estrutura organizacional do DEDIS.

Para cumprir a sua missão, o DEDIS conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES), de conhecimento e informações (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de desenvolvimento institucional (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN), de segurança institucional (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI) e de engenharia (Diretoria Geral de Engenharia - DGENG).

Pormenores do apoio realizado pelas unidades organizacionais são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-001 – Documento Estratégico do PJERJ.

📁 RAD-DGADM-002 – Gerir o Departamento de Distribuição.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso do DEDIS, <u>é o(a) Diretor(a) do Departamento.</u>
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho, na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 7 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

TERMO	OBJETO
	tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Distribuição	Determinar por sorteio em Sistema Informatizado, após assinaladas as devidas competências, para que Vara (1ª instância) ou Órgão Julgador (2ª instância) será destinada uma causa ajuizada. Pode ser na forma automática (livre distribuição) ou por prevenção.
Distribuição dirigida	É aquela direcionada para um juízo, por determinação judicial.
Distribuição por sorteio	É aquela onde o juízo é escolhido aleatoriamente pelo sistema informatizado de distribuição dentre aqueles com igual competência.
Distribuição por dependência	É aquela realizada por determinação judicial, quando as causas de qualquer natureza se relacionarem por conexão ou continência.
Distribuição manual	É aquela realizada em caso de impossibilidade de utilização do sistema informatizado de distribuição.
Distribuição para exame de prevenção /litispendência	É aquela realizada automaticamente pelo sistema informatizado, que direciona a distribuição para um determinado juízo, em razão de ação anteriormente distribuída, a fim de que o mesmo possa verificar se há prevenção ou litispendência entre elas.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo Estratégico	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos <u>Temas Estratégicos</u> do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os <u>Temas</u> e <u>Objetivos</u> .
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 8 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS
---	---------------------------------------

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

TERMO	OBJETO
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
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.
Sistema PROGER	Sistema utilizado para protocolizar petições e documentos destinados às serventias judiciais de primeira instância.
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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (NBR ISO 9001:2008, 4)

4.1 Visão Sistêmica do DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 4.1)

O DEDIS estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão (SIGA/DEDIS), com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de gestão. O SIGA/DEDIS disponibiliza os instrumentos necessários para que o DEDIS funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no diagrama de contexto (Anexo 1) e nos fluxogramas pertinentes aos processos de trabalho. Os processos de trabalho identificados nas figuras são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando essa descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD), com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 9 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os recursos necessários à operação do DEDIS (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 6 deste Documento.

Os processos de trabalho são monitorados, os respectivos produtos são medidos, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão (local e consolidada), nos termos apresentados no item 8 deste Documento.

4.2 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho

Como sinalizador para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho:

- macroprocessos;
- processos;
- subprocessos;
- atividades.

4.3 Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ

Para organizar a documentação normativa administrativa, PJERJ instituiu, mediante o Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

4.4 Documentação do SIGA/DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1)

A documentação do SIGA/DEDIS é composta pelas seguintes classes de documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DEDIS e faz remissão aos demais; o Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade, previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 10 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- b) **Política e Objetivos da Qualidade do DEDIS, que consolida os objetivos da qualidade, as metas, os indicadores e os planos de ação;**
- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, que estabelecem os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais, independentemente da natureza das respectivas atividades;
- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, que estabelecem os critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao DEDIS, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo Constituição Federal e Constituição Estadual, a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com o DEDIS, e de documentos da comunicação interna e externa;
- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RAD.

4.5 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DEDIS e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2.a)

O escopo de certificação do DEDIS compreende a operação integrada dos processos de trabalho que se seguem:

- distribuição de petições iniciais para a primeira instância;
- distribuição e redistribuição de petições iniciais por determinação judicial e de cartas precatórias;
- protocolização de petições para processos em andamento e expedientes dirigidos às serventias de primeira instância;
- apoio ao serviço de administração do plantão judiciário.

4.6 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 11 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

Política do DEDIS para o controle de documentos: a extensão e a complexidade dos controles de documentos são definidas para assegurar a utilização eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Cabe à DGDIN gerenciar o ciclo de vida das Rotinas Administrativas (RAD) e manter os documentos originais aprovados.

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos e à aplicação da legislação (externa e interna) atualizada pertinente aos processos de trabalho. Aos servidores cabe utilizar somente documentos e legislação atualizados nas suas respectivas áreas de trabalho.

Os servidores podem imprimir cópias de RAD para treinamento. As cópias recebem uma marcação, na cor vermelha, de “ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada”.

Outros documentos processados no DEDIS, que não repercutam diretamente na qualidade, possuem os controles mínimos apropriados às suas finalidades.

Pormenores do processo de trabalho de Controle de Documentos e de Registros são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

4.7 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)

Política do DEDIS para o controle de registros: a extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda dos registros, são definidas para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de utilização dos registros necessários às comprovações da qualidade, administrativas ou legais, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários. A Política do PJERJ para o controle de registros é balisada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 12 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Tais registros, com os seus respectivos requisitos de controle, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “gestão de registros”, onde também é definida a retenção (arquivo corrente e prazo de guarda na unidade) e a disposição, que compreende a destinação do registro. Esses registros evidenciam a conformidade de processos de trabalho e de serviços, a satisfação dos usuários, os resultados das auditorias e outros registros considerados importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

Quando os registros estiverem contidos em meios eletrônicos, são tratados com recursos adequados à segurança da informação, de forma a mantê-los identificáveis e recuperáveis.

O DEDIS mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente, requerendo, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requerem acesso imediato, são mantidos pelo Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Logística (DGCON/DEGEA).

Após o vencimento do prazo de guarda em arquivo intermediário, os documentos que tiverem valor histórico são transferidos para o Arquivo Permanente, localizado no DEGEA.

Cabe ao RAS planejar e gerenciar os arquivos do DEDIS e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

São características de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição.

Pormenores do processo de trabalho Controle de Registros são encontrados no seguinte documento:

RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 13 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 5)

5.1 Comprometimento da Administração Superior e Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/ 5.2)

Os servidores são instruídos pelos Diretores do DEDIS e pelo RAS sobre a importância dos requisitos dos usuários, estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ. Os servidores são também instruídos, bem como estimulados e orientados, para atendê-los com propriedade, considerando que o foco do DEDIS é a satisfação dos usuários, mediante a contribuição profissional, eficaz, eficiente e cortês do servidor em cada uma e em todas as atividades realizadas. Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficácia e da suficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, os Diretores e o RAS determinam ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, de melhorias contínuas e de consecução da sua gestão estratégica, consolidada na Política da Qualidade e nos Objetivos estabelecidos. Tais reuniões podem ser de rotina, com frequência mínima mensal, ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

5.2 Política da Qualidade do DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 5.3)

A Administração Superior realiza a gestão do DEDIS mediante a harmonização das questões do dia-a-dia, que dizem respeito à **gestão operacional**, bem como ao planejamento de futuro, que dizem respeito à **gestão estratégica**. Esta é balizada por Direcionadores Estratégicos, que estabelecem a estratégia de gestão, assim organizada:

- **Direcionadores Estratégicos do PJERJ**, estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica, com o fim de balizar a estratégia de toda a Instituição:

Política da qualidade do PJERJ

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 14 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

“Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão, para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão e a visão estabelecidas para o PJERJ.”

Missão do PJERJ

“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.”

Visão do PJERJ

“Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.”

Valores (complementares aos Valores do PJERJ)

- a) Conhecimento atualizado;
 - b) Ética;
 - c) Objetividade;
 - d) Melhoria contínua;
 - e) Foco no usuário;
 - f) Busca de conciliação para solução de conflitos;
 - g) Comprometimento;
 - h) Transparência.
- **Direcionadores Estratégicos do DEDIS**, estabelecidos pela Administração Superior da CGJ, com o fim de balizar a estratégia do Departamento:

Missão do DEDIS (desdobrada da Missão do PJERJ)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 15 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

“Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e atender as medidas de caráter urgente por meio do plantão judiciário, contribuindo para a celeridade na entrega da prestação jurisdicional.”

Visão de Futuro do DEDIS (desdobrada da Visão do PJERJ)

“Aprimorar o atendimento ao usuário interno e externo, oferecendo cada vez mais um serviço ágil e preciso.”

5.2.1 Objetivos da Qualidade e Indicadores (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1)

Os objetivos, cuja finalidade é implementar a Política da Qualidade, são definidos pela Administração Superior do DEDIS na última Reunião de Análise Crítica do SIGA/DEDIS de cada ano, para implementação no ano seguinte. A iniciativa de proposição é do Representante da Administração Superior (RAS), mediante consolidação de sugestões dos servidores. Tais objetivos são alinhados com os objetivos estratégicos estabelecidos no Planejamento Estratégico do PJERJ.

Cada objetivo da qualidade tem os seus respectivos indicadores, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas para cada um deles.

Após aprovados pela Administração Superior, os objetivos da qualidade, metas e indicadores são comunicados, sob responsabilidade do RAS, a todos os integrantes do DEDIS, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que sejam alcançados. Adicionalmente à comunicação, é responsabilidade do RAS o acompanhamento e a implementação dos respectivos planos de ação.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Política e Objetivos da Qualidade do DEDIS**, cuja cópia pode ser obtida com o RAS.

As RAD também estabelecem indicadores pertinentes aos respectivos processos de trabalho a que dizem respeito. Estes são a base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho, cabendo aos gestores

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 16 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

fixarem as suas respectivas metas. Esse conjunto de ações define a **gestão operacional**.

5.2.2 Planejamento do SIGA/DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)

O planejamento do SIGA/DEDIS é realizado com as seguintes finalidades:

- a) organizar os processos de trabalho;
- b) atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD, e avaliada mediante os respectivos indicadores;
- c) alcançar os objetivos da qualidade estabelecidos.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA é assegurada em parte pelas ações da DGDIN, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo, e em parte pelas ações coordenadas pelo RAS, no que diz respeito aos aspectos internos ao DEDIS.

5.2.3 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

Os Anexos 3, 4 e 5 apresentam a Estrutura Organizacional do PJERJ, da CGJ e do DEDIS, respectivamente. A Estrutura Organizacional define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA, sendo estimulada a iniciativa de impulsionar o trâmite dos processos judiciais.

5.2.4 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)

Para a implementação e a manutenção do SIGA/DEDIS, a Administração Superior estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 17 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

do DEDIS, pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da Diretoria Geral de Administração (DGADM)	Gerenciar o DEDIS na gestão das atividades relacionadas à distribuição contínua, à instrução processual, à protocolização de documentos destinados à primeira instância do PJERJ e ao serviço de administração do plantão judiciário.
Diretor do DEDIS	- Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das Divisões do DEDIS; - examinar e avaliar os resultados de desempenho do DEDIS; - determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/DEDIS; - promover a melhoria contínua do SIGA/DEDIS, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade, e liderança das análises críticas do SIGA/DEDIS; - conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados; - administrar os recursos humanos e infraestrutura do DEDIS.
Diretor de Divisão	- Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da Divisão; - garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
Chefe de Serviço	- Coordenar as equipes de trabalho; - informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.
Servidores	Realizar com eficiência os processos de trabalho.

5.2.5 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2)

Com o fim de formalizar delegação que se mostrar necessária, a Administração Superior do DEDIS designa o Representante da Administração Superior (RAS), com as seguintes responsabilidades:

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 18 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à administração superior da unidade o desempenho do Sistema Integrado de Gestão – SIGA da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar auditorias de gestão na unidade;
- d) promover o compromisso das pessoas com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho em todo o ambiente da unidade, garantindo a eficiência e eficácia do SIGA.

5.2.6 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3)

O Diretor do DEDIS, os Diretores de Divisão e o RAS promovem a comunicação interna no DEDIS sob a seguinte orientação geral:

1. os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente, caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
2. são feitas reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da Administração Superior);
3. manutenção de um quadro de avisos, como importante instrumento de divulgação de ações pertinentes ao Sistema de Gestão implantado no DEDIS;
4. por meio de correio eletrônico.

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema de Distribuição e Controle Processual (Projeto Comarca) e Sistema PROGER.

Os servidores têm acesso a essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos. As senhas e autorizações de acesso são estabelecidas para dinamizar as decisões e preservar o apropriado controle das informações pelos canais autorizados.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DEDIS-001	06	19 de 44



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Todos os integrantes do DEDIS são conscientes quanto às suas responsabilidades em relação à comunicação interna e mantêm iniciativa de informar quem de direito, bem como de dar, ao interessado, o retorno das ações (*feedback*), para fechar o ciclo da informação.

5.3 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6)

As reuniões para análise crítica do SIGA/DEDIS são realizadas a cada trimestre, distribuídas ao longo do ano, com o fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a suficiência do SIGA/DEDIS. Têm por fim promover melhorias contínuas, expressas por indicadores da gestão estratégica e da gestão operacional do SIGA/DEDIS.

5.3.1 O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, que as programa com base nos resultados dos indicadores e nas seguintes informações:

- a) resultado de auditorias realizadas;
- b) propostas e sugestões de usuários para melhoria dos processos de trabalho;
- c) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- f) avaliação crítica para manutenção da adequação da Política da Qualidade e dos Objetivos Da qualidade;
- g) mudanças que possam afetar o SIGA/DEDIS (distribuição, equipe, tecnologia de informação, legislação etc.);
- h) recomendações para melhoria.

5.3.2 As saídas da análise crítica devem incluir quaisquer decisões e ações realcionadas a:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/DEDIS e dos seus respectivos processos de trabalho;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 20 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

- b) melhoria nos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) necessidade de recursos.

5.3.3 As reuniões de análise crítica do SIGA/DEDIS são convocadas pelo RAS e realizadas com a participação da Administração Superior, dos Diretores de Divisão e do RAS, ou seus substitutos, na qual os assuntos da pauta são discutidos. As propostas de melhorias são encaminhadas sob a forma de ações gerenciais, desencadeamento de Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP) ou outras, conforme cada caso, e são organizadas pelo RAS para a devida implementação.

O resultado das reuniões de análise crítica será afixado, pelo RAS, em quadro destinado a comunicação com os demais servidores,

6 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS (NBR ISO 9001:2008, 6)

A Administração Superior identifica e coordena a provisão de recursos, necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DEDIS, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

6.1 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2)

As atividades são desenvolvidas pelo Diretor do DEDIS, respectivos Diretores de Divisão, Chefes de Serviço, servidores e terceirizados.

Todos os servidores realizam anualmente um mínimo de 30 horas de treinamento, a título de capacitação básica.

O incremento da capacitação dos serventuários incumbe à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ). Eventualmente, com o fim de solucionar carências específicas, o RAS solicita à DGPES a capacitação requerida.

A capacitação dos serventuários é planejada com base em matrizes de competência, que estabelecem para as funções especializadas requisitos de formação, treinamento,

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 21 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

habilidade e experiência, sob responsabilidade e coordenação do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

A gestão de competências é operacionalizada mediante sistema aplicativo, cujo banco de dados guarda as informações de competências requeridas para os cargos, evidenciamento das competências individuais, daí decorrendo as lacunas de competência, registradas em relatórios que auxiliam o gerenciamento e o acompanhamento da capacitação dos servidores.

Posteriormente ao provimento da capacitação requerida, é realizada a avaliação da eficácia das ações executadas.

A integração de servidores novos no PJERJ é iniciada na ESAJ. A ambientação destes e de servidores removidos para o DEDIS, bem como a eventual complementação de capacitação, é realizada pelo RAS, com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada por um dos servidores mais experientes ou pelo gestor imediato.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores.

📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

6.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

O DEDIS é equipado com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalações sanitárias, etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, internet etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e, especialmente, de computadores, nos quais são instalados os softwares necessários e suficientes à operação eficiente e eficaz do SIGA/DEDIS. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.), são providos sob

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 22 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

responsabilidade de Diretorias Gerais, indicadas no diagrama de contexto, cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviços.

O detalhamento de validação do Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP) é esclarecido nos itens 7.5 e 7.7 deste Documento Estratégico.

6.2.1 Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

Cada uma das Diretorias Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção apropriada, a operação adequada do SIGA/DEDIS, tanto com relação ao hardware (máquinas, edifícios, instalações etc.), quanto ao software (programas e aplicativos de informática).

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada por um dos gestores à Diretoria Geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

As manutenções preventivas e corretivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competente à natureza do serviço .

Pormenores do processo de trabalho Manutenção da Infraestrutura são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-002 - Gerir o Departamento de Distribuição;

📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;

📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Elétricomecânicos;

📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores;

📁 RAD-DGLOG-046 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços de Remanejamento Interno, Mudanças e Transportes de Carga;

📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;

📁 RAD-DGENG-005– Manutenção Predial Preventiva;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 23 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;

📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção.

6.3 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)

O Diretor do DEDIS, os Diretores de Divisão e o RAS estabelecem e gerenciam permanentemente as condições tecnológicas (segurança, tecnologia etc), bem como os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, humor etc) adequados à operação eficiente e eficaz do SIGA/DEDIS. Promovem, também, a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) estímulo à manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir 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 DEDIS;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização dos postos de trabalho.

É responsabilidade de todos – Diretores e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo, organizado e harmônico.

Com a finalidade de propiciar ambiente de trabalho confortável, as instalações do DEDIS são dotadas de ar condicionado.

7 REALIZAÇÃO DO RECEBIMENTO E DA DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS PARA A PRIMEIRA INSTÂNCIA E DOS PROCESSOS DE APOIO (NBR ISO 9001:2008, 7)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 24 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.1 Planejamento da realização do recebimento, da protocolização e da distribuição de feitos para a primeira instância e dos processos de apoio (NBR ISO 9001:2008, 7.1)

7.1.1 O planejamento dos processos de trabalho do DEDIS, definido no Escopo do SIGA/DEDIS, item 4.5 deste Documento e cujo resultado final é o recebimento, a protocolização e a distribuição de feitos para a primeira instância, é documentado mediante RAD que estabelecem para esses processos de trabalho:

- a) o modo de executá-los;
- b) responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, sempre que aplicáveis;
- d) a fixação de objetivos para os processos e para os produtos, quando pertinente;
- e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e
- f) os respectivos indicadores.

7.1.2 O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho do DEDIS, sob uma perspectiva macro, é mostrado no Diagrama de Contexto e no Fluxograma Geral de Funcionamento (Anexos 1 e 6).

Cabe aos gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecer metas para os indicadores, com o fim de monitorar a execução, em busca de melhorias contínuas.

7.2 **Determinação e análise crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários** (NBR ISO 9001:2008, 7.2)

O produto final dos processos de trabalho do DEDIS é o recebimento, a protocolização e a distribuição de feitos para a primeira instância.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 25 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os requisitos relacionados a usuários são estabelecidos pelo Código de Processo Civil, Código de Processo Penal, Regimento Interno do Tribunal de Justiça, Código de Organização Judiciária e Consolidação Normativa da CGJ.

Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RAD a ele pertinentes estabelecem outros requisitos que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

Os requisitos estabelecidos institucionalmente têm por finalidade contribuir, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

- a) prestação jurisdicional, eficaz e eficiente, em tempo real;
- b) tratamento adequado aos usuários;
- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

7.2.1 Análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários

Considerando a impossibilidade de individualizar a validação, a análise crítica dos requisitos relacionados a usuários é realizada com base em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários. Os requisitos relacionados a usuários ficam expostos em quadro mural, à vista de partes e advogados.

7.2.2 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)

A comunicação com os usuários é realizada mediante:

- atendimento no balcão, no horário compreendido entre 11h e 18h;
- informações sobre a distribuição dos feitos em primeira instância, disponibilizadas aos usuários mediante Internet ou posto de autoatendimento;
- publicação sobre petições de processos em andamento no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 26 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Quando identificada a oportunidade de desenvolvimento de um novo serviço, o DEDIS, sempre que necessário, elabora e desenvolve um projeto, observando os critérios adequados de controle, a fim de alcançar os objetivos planejados.

O planejamento determina as fases de projeto e desenvolvimento, as análises críticas, as verificações e as validações necessárias, assegurando-se, mediante registros apropriados, a rastreabilidade adequada a cada etapa e situação.

À medida que o projeto se desenvolve, as saídas são comparadas às entradas, previamente definidas, observadas as previsões de controle estabelecidas na fase do planejamento.

As alterações necessárias ao desenvolvimento são controladas e previamente aprovadas, buscando-se o realinhamento de toda parte anteriormente concluída com as alterações, aprovadas antes de cumprir os seus efeitos.

O DEDIS se comunica com as Unidades Operacionais competentes com a finalidade de obter subsídio técnico à implementação dos projetos.

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes utilizados, bem como os serviços necessários ao DEDIS, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na Diretoria Geral de Logística, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria Geral que detém a especialização do assunto tratado, conforme o seguinte arranjo:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
Material de consumo e permanente, limpeza e mensageria	Diretoria Geral de Logística	Solicitação de Material
Manutenção predial e de equipamentos	Diretoria Geral de Engenharia	Solicitação de Serviços

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 27 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS
---	---------------------------------------

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ	COMO É FEITO
eletromecânicos		
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação	Solicitação de Serviços
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional	Solicitação de Serviços
Auditoria de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	Conforme Cronograma

Cabe ao PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Pormenores do processo Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGLOG-009 - Fornecimento de Materiais.

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho do DEDIS (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)

Os processos de trabalho realizados no DEDIS, estabelecidos no Escopo, são descritos, organizados pelo respectivo macroprocesso a que pertencem.

7.5.1 Processo de trabalho Apoiar a Administração do Plantão Judiciário

Consiste em controlar o cumprimento de escalas e prover a infraestrutura do plantão judiciário, bem como apoiar as atividades jurisdicionais.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGADM-004 – Apoiar a Administração do Plantão Judiciário.

7.5.2 Processo de trabalho Receber e Distribuir Documentos

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 28 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Consiste em receber, verificar o recolhimento correto de custas e distribuir petições iniciais, cartas precatórias, autos de flagrantes e inquéritos destinados ao Fórum Central da Comarca da Capital.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-005 – Receber e Distribuir Documentos.

7.5.3 Processo de trabalho Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua

Consiste em conferir e encaminhar os documentos recebidos no Serviço de Distribuição.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-006 – Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua.

7.5.4 Processo de trabalho Receber e Analisar Documentos

Consiste em receber e analisar despachos e ofícios dos Juízos de primeira instância destinados ao Fórum Central entregues por via postal ou malote.

Pormenores desse processo de trabalho é encontrado no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-007 – Receber e Analisar Documentos.

7.5.5 Processo de trabalho Classificar e Distribuir Documentos

Consiste em classificar e fazer cumprir a distribuição, a redistribuição e a distribuição de cartas precatórias destinadas ao Fórum Central entregues por via postal ou malote, ou via fax.

📁 RAD-DGADM-008 – Classificar e Distribuir Documentos.

7.5.6 Processo de trabalho Receber e Protocolizar Documentos

Consiste em receber e protocolizar documentos para processos em andamento dirigidos às serventias de primeira instância, além de verificar e protocolizar documentos encaminhadas por Correios, e-mail e fax.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 29 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-009 – Receber e Protocolizar Documentos.

7.5.7 Processo de trabalho Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER

Consiste em conferir e encaminhar os documentos recebidos no Serviço de Recebimento de Petições e no Serviço de Expediente.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-010 – Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.

7.5.8 Processo de trabalho Gerir DEDIS

Consiste em administrar o Departamento e suas Divisões pela gerência das atividades relacionadas ao recebimento, protocolização e distribuição de documentos destinados à primeira instância do PJERJ e conta com as suas unidades organizacionais para o alcance da sua missão.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGADM-002 – Gerir o Departamento de Distribuição.

7.5.9 Processo de trabalho Controlar Produtos Não Conformes

Consiste na realização de ações para identificar, controlar e evitar o prosseguimento de trâmite não intencional de documentos não conformes.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

📁 RAD-DGADM-003 – Controlar Produtos Não Conformes no Departamento de Distribuição.

7.6 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 30 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Os processos de trabalho do DEDIS, em seu funcionamento sistêmico, são validados por Rotinas Administrativas que seguem os requisitos regulamentares previstos na legislação vigente, pela aprovação dos equipamentos utilizados, pela qualificação do pessoal exigida na matriz de competência em conjunto com o evidenciamento de habilidades, pelos métodos específicos, sempre que pertinentes e, ainda, pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª Instância, criada pelo Provimento CGJ nº 34/2007, que prevê o rastreamento trimestral do Sistema de Distribuição e Controle Processual.

7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)

Os documentos recebidos no DEDIS têm todo o seu movimento registrados no Sistema DCP e Sistema PROGER, de tal forma que podem ser facilmente recuperados, mediante consulta nos Sistemas.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGADM-002 – Gerir o Departamento de Distribuição;
- 📁 RAD-DGADM-003 – Controlar Produtos Não Conformes no Departamento de Distribuição.
- 📁 RAD-DGADM-004 – Apoiar a Administração do Plantão Judiciário;
- 📁 RAD-DGADM-005 – Receber e Distribuir Documentos;
- 📁 RAD-DGADM-006 – Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua;
- 📁 RAD-DGADM-007 – Receber e Analisar Documentos;
- 📁 RAD-DGADM-008 – Classificar e Distribuir Documentos;
- 📁 RAD-DGADM-009 – Receber e Protocolizar Documentos;
- 📁 RAD-DGADM-010 – Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.

7.8 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4)

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 31 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A proteção dos documentos e informações dos usuários do PJERJ é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros e nas RAD pertinentes do DEDIS.

7.9 Preservação dos Documentos (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)

Durante a realização dos serviços do DEDIS, os diretores zelam pela preservação dos documentos mediante a aplicação das RAD, 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.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

7.10 Controle de dispositivos de medição e monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6)

7.10.1 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares)

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos do DEDIS, próprios da geração de informações ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de softwares e confirmado pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª instância (ver item 7.5 do Documento Estratégico).

7.10.2 Validação da balança utilizada no PROGER

A balança utilizada para pesar as petições e anexos dirigidos ao Protocolo Integrado, conforme estabelecido no art.88 da Consolidação Normativa da CGJ, é calibrada, periodicamente, por meio de instituição contratada para este fim pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 32 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8)

8.1 A gestão com base em indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

A gestão no DEDIS é realizada com base em indicadores, de desempenho e de acompanhamento, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade da entrega da prestação jurisdicional;
- b) assegurar a conformidade do SIGA/DEDIS;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA/DEDIS.

8.2 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)

A satisfação dos usuários do DEDIS é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e em pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

O RAS seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los em prol da qualidade do departamento.

Pormenores do processo de trabalho Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGADM-002 – Gerir o Departamento de Distribuição.

8.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional do PJERJ (DGDIN) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do DEDIS, levando em conta a sua importância e situação atual. As Auditorias Internas da Qualidade (AIQ) são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SIGA/DEDIS e de identificar oportunidades de melhorias.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 33 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência organizacional.

É responsabilidade do RAS, implementar as ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SIGA/DEDIS.

Pormenores do processo de trabalho Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão.

8.4 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e dos seus Resultados (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/ 8.2.4)

Durante a realização dos processos de trabalho, os mesmos são medidos e monitorados consoante os requisitos da legislação em vigor e requisitos das RAD aplicáveis a cada processo de trabalho. O RAS monitora o recebimento e a distribuição de feitos para a primeira instância, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e, com frequência mensal aproximada, os submete ao Diretor-Geral da Diretoria Geral de Administração em exercício, sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

8.5 Controle de Produtos Não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)

Os produtos que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências é supervisionado pelo RAS, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 34 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Pormenores sobre os processos judiciais não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

📁 RAD-DGADM-003 – Controlar Produtos Não Conformes no Departamento de Distribuição.

8.6 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4)

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo, aí incluídas a satisfação dos usuários e auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de se aferirem a eficácia e eficiência do SIGA/DEDIS. Os dados relativos às estatísticas que monitora o recebimento e a distribuição de feitos para a primeira instância são obtidas do Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP). Adicionalmente, sempre que necessário, o DEDIS solicita informações estatísticas ao Departamento Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Pormenores do processo de trabalho Análise de Dados são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;

📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

8.7 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RAS e da equipe do DEDIS, 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 SIGA/DEDIS. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores, buscando eficácia e suficiência do SIGA/DEDIS e a progressiva satisfação dos usuários.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 35 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O RAS processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo e harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/DEDIS, cabendo ao diretor propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/DEDIS e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas é mostrado no Anexo 7.

Pormenores do processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

8.8 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/ 8.5.3)

Importante ressaltar a diferenciação entre as ações gerenciais inerentes ao funcionamento do DEDIS, de natureza não estrutural, e as ações que requerem a utilização dos instrumentos gerenciais disponíveis para corrigir desvios. Com relação às primeiras, coerentemente ao senso comum, não há necessidade de estabelecer instrumentos formais para tratá-las, desde que haja convicção de que a ação decorrente de fato observado, ou eventual omissão, não imponha riscos à eficácia e à eficiência do SIGA/DEDIS. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados à discussão a cada trimestre, nas reuniões de análise crítica do SIGA/DEDIS, ou em período inferior, se necessário.

As causas de não conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores do processo de trabalho Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 36 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

📁 RAD-DGADM-003 – Controlar Produtos Não Conformes no Departamento de Distribuição.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEDIS.
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional do PJERJ.
- Anexo 4 – Estrutura Organizacional da CGJ.
- Anexo 5 – Estrutura Organizacional do DEDIS.
- Anexo 6 – Fluxograma Geral de Funcionamento do DEDIS.
- Anexo 7 – Diagrama de Blocos do Processo de trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDIS-001	Revisão: 06	Página: 37 de 44
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDIS



Código:

RAD-DEDIS-001

Revisão:	
----------	--

05

Página:

38 de 44



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

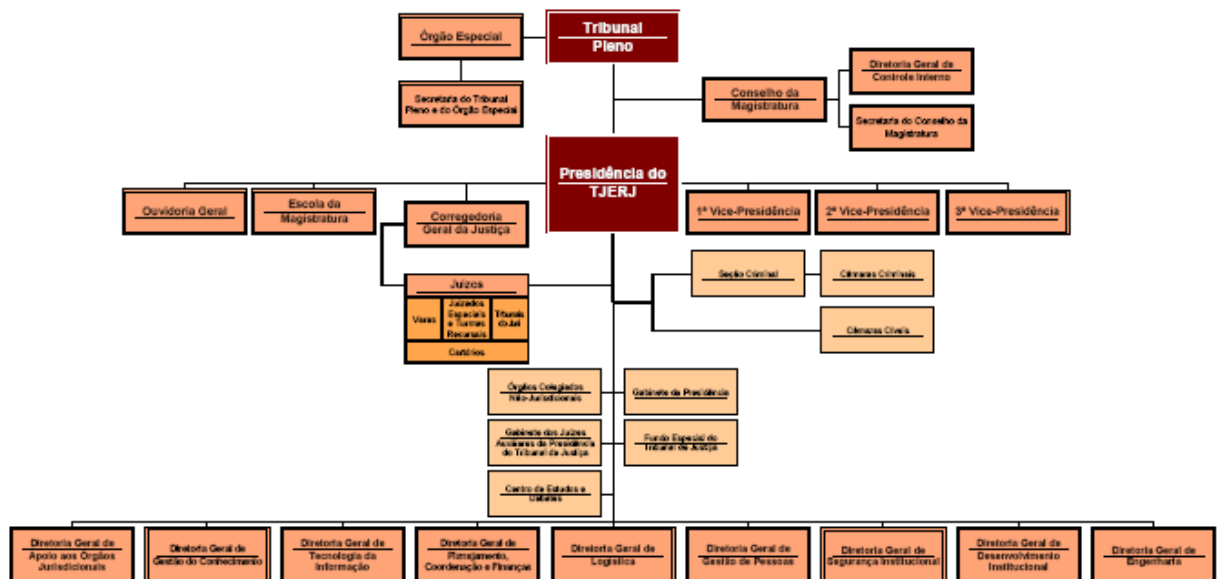
ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO

MACROPROCESSO DE TRABALHO	PROCESSO DE TRABALHO
<u>Gerenciar o recebimento e a distribuição de documentos no Fórum Central da Capital e apoiar administrativamente o Plantão Judiciário da Capital.</u>	Receber e distribuir documentos
	Conferir e encaminhar documentos na Distribuição Contínua
	Receber e analisar documentos
	Classificar e distribuir documentos
	Receber e protocolizar documentos
	Conferir e encaminhar documentos no PROGER
	<u>Apoiar a administração do Plantão Judiciário</u>



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PJERJ

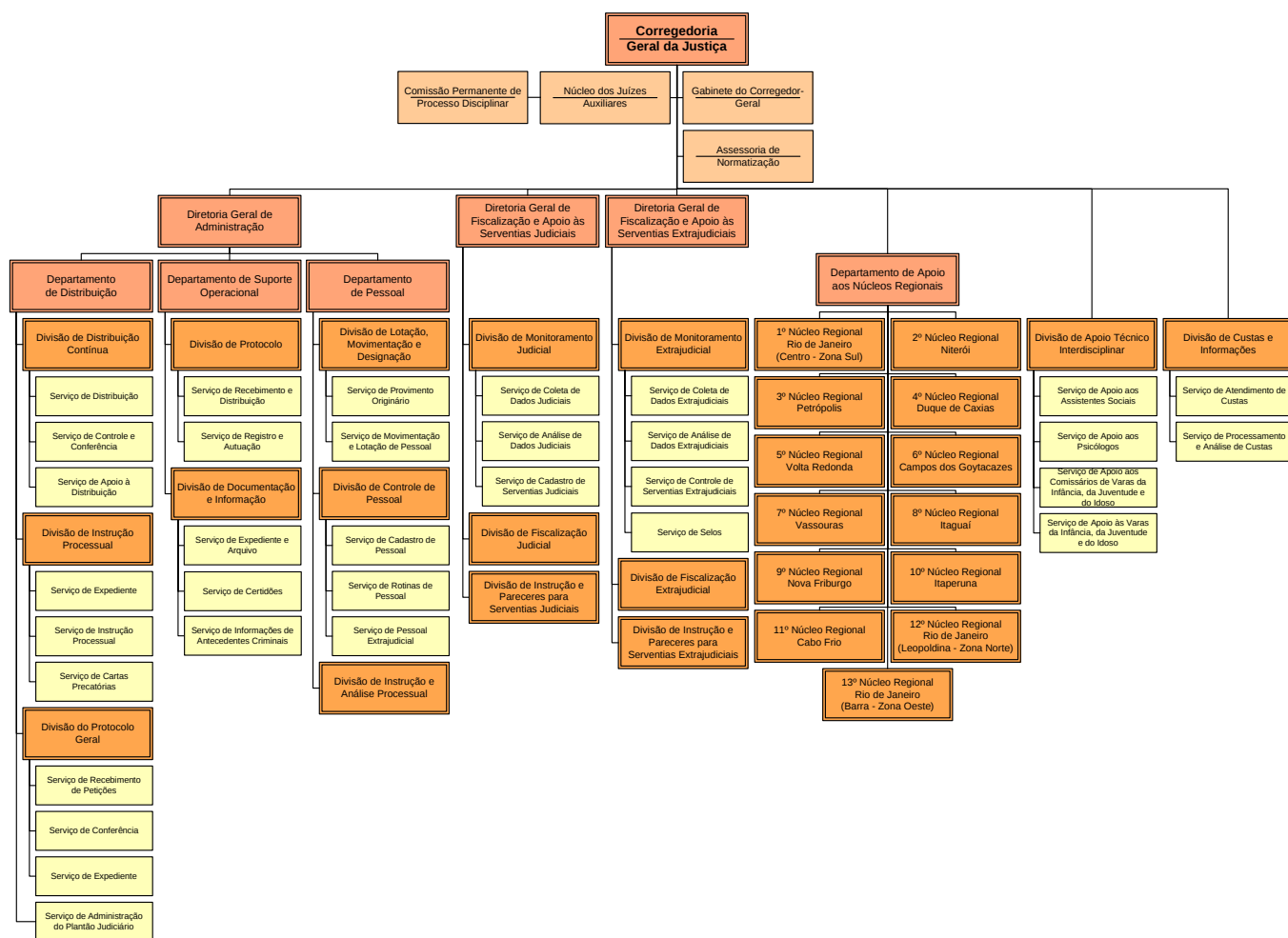




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 4 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA

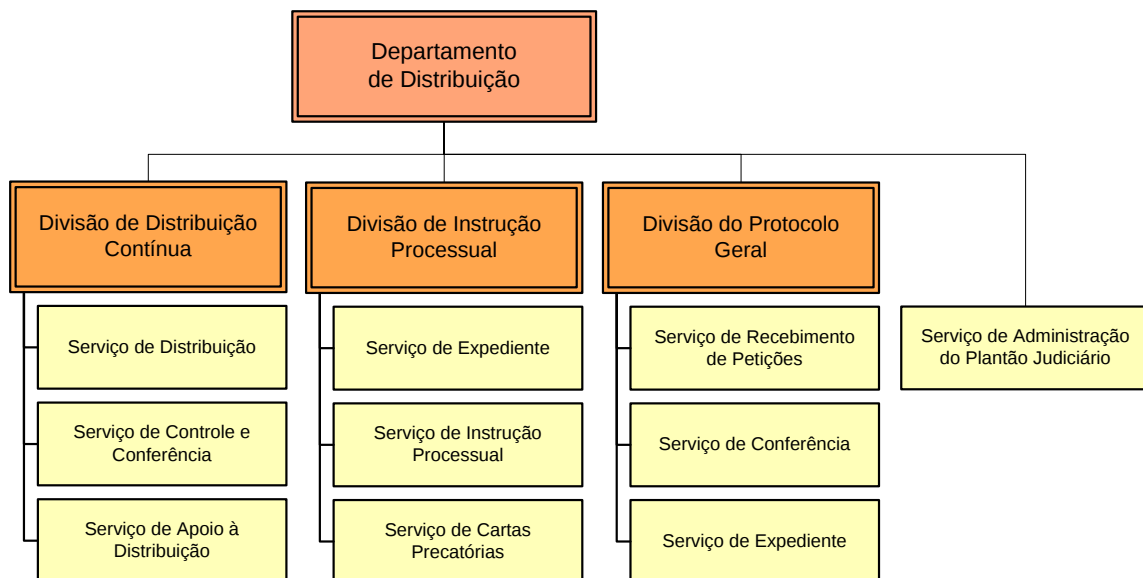




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 5 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDIS

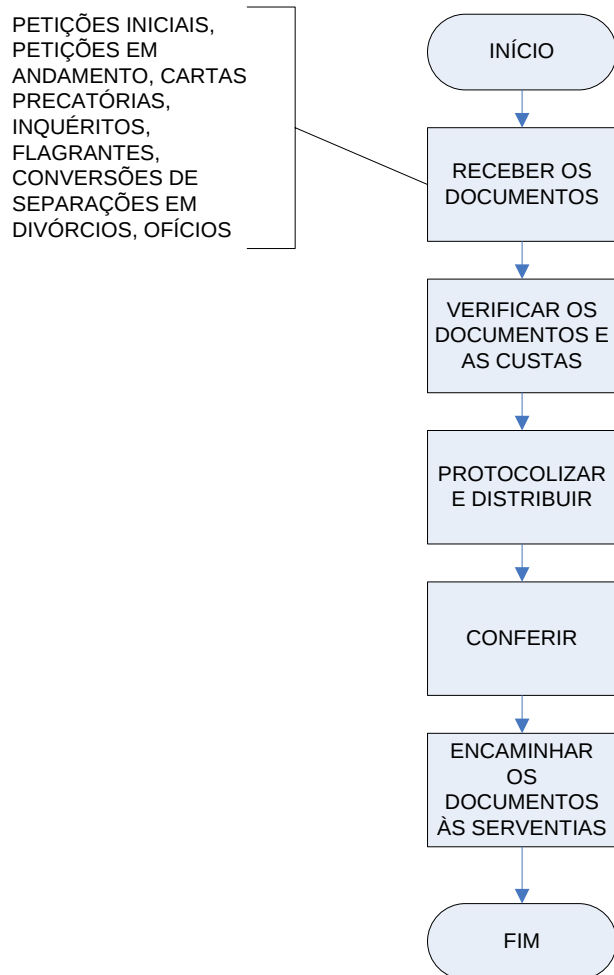




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 6 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DO DEDIS





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEDIS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 7 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

