



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

**DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA
PATRIMONIAL**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(MANUAL DA QUALIDADE)

Data da Vigência

01/04/2010



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

SUMÁRIO

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

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO | 5 |
| 2 | INFORMAÇÕES SOBRE O DESEP | 6 |
| 2.1 | Dados Referenciais | 6 |
| 2.2 | História do DESEP | 6 |
| 3 | DEFINIÇÕES | 7 |
| 4 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO | 9 |
| 4.1 | Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2)..... | 9 |
| 4.2 | Visão Sistêmica do DESEP (NBR ISO 9001:2008, 4.1) | 11 |
| 4.3 | Documentação do SIGA/DESEP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1) | 11 |
| 4.4 | Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DESEP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a) | 12 |
| 4.5 | Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3)..... | 13 |
| 4.6 | Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4)..... | 13 |
| 5 | RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DESEP | 15 |
| 5.1 | Comprometimento da Administração Superior e Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008 5.1/5.2) | 15 |
| 5.2 | Política da Qualidade do DESEP (NBR ISO 9001:2008, 5.3) | 16 |
| 5.3 | Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1) | 17 |
| 5.4 | Planejamento do SIGA/DESEP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)..... | 18 |
| 5.5 | Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)..... | 19 |
| 5.6 | Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1) | 19 |
| 5.7 | Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2)..... | 20 |
| 5.8 | Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3)..... | 221 |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 2 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

SUMÁRIO

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

| | |
|---|-----------|
| 5.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6)..... | 22 |
| 6 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS | 24 |
| 6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1)..... | 24 |
| 6.2 Gestão de Pessoas por Competência..... | 25 |
| 6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)..... | 26 |
| 6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)..... | 28 |
| 7 REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO | 28 |
| 7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1) | 28 |
| 7.2 Determinação e Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)..... | 29 |
| 7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3)..... | 32 |
| 7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)..... | 33 |
| 7.5 Execução e Controle dos Processos de Trabalho da DESEP (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1) | 34 |
| 7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)..... | 38 |
| 7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3)..... | 38 |
| 7.8 Cuidados Dispensados aos Usuários e Seus Pertences (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4) | 398 |
| 7.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5) | 39 |
| 7.10 <u>Controle de instrumentos e monitoramento e medição</u> (NBR ISO 9001:2008, 7.6)..... | 40 |
| 8 | |
| 8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA..... | 42 |
| 8.1 Gestão Com Base em Indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1) | 42 |
| 8.2 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1) | 42 |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 3 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

SUMÁRIO

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

| | |
|--|----|
| 8.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2) | 43 |
| 8.4 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho Operacionais e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4) | 43 |
| 8.5 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3) | 44 |
| 8.6 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4) | 44 |
| 8.7 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1) | 45 |
| 8.8 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3) | 45 |
| 9 ANEXOS | 45 |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 4 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP | | |
| | Proposto por: Representante da Administração Superior (RAS) | Analisado por: Direto do Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP) | Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI) |

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do **DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL, DA DIRETORIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (DGSEI/DESEP)** é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão do DESEP (SIGA/DESEP), definindo sua política, suas estratégias e seus objetivos.

O Documento Estratégico do Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP) equivale ao Manual da Qualidade exigido pela NBR ISO 9001:2008 e estabelece as prescrições dos requisitos ou de suas complementações específicas desta unidade organizacional.

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

- Os processos de trabalho e suas principais interações são representados graficamente sob a forma de diagrama de contexto (Anexo 1);
- A árvore de processos e suas respectivas Rotinas Administrativas (RAD) (Anexo 2);
- A estrutura organizacional do DESEP (Anexo 3);
- As responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- Os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- A forma de definição e de acompanhamento de objetivos da Qualidade.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua sistemicamente o DESEP. Define as linhas mestras do seu Sistema Integrado de Gestão, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias, internas ou externas, ambas tendo como critério a NBR ISO 9001:2008.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 5 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DESEP

2.1 Dados Referenciais

| | |
|---|---|
| Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL (DESEP) | |
| Av. Erasmo Braga, 115 – 1º andar –Lâmina II (entrada pela rua Dom Manuel) 20.020-903 – Rio de Janeiro - RJ | |
| Telefone: (21) 3133- 2897 / 2645 / 2474 | Fax: (21) 3133-3973 |
| Home-page: http://www.tj.rj.gov.br | e-mail: desep@tj.rj.gov.br |
| CNPJ: 28 538 734/0001-48 | |
| Inscrição Estadual: isenta | |

2.2 História do DESEP

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

Mais recentemente, a antiga Coordenadoria Militar do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) sofreu profunda transformação com a publicação, no DO de 8 de dezembro de 2003, da Resolução nº 15/2003, do Órgão Especial do PJERJ, que definiu uma nova Estrutura Organizacional para o PJERJ, em decorrência do seu

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 6 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

processo de modernização da gestão, criando a DGSEI com seus três departamentos, um deles o DESEP. A Segurança Institucional, alçada então ao nível de Diretoria Geral, passou assim a integrar o quadro de unidades de maior nível em apoio à atividade judiciária.

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

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

A Resolução nº 46/2006, do Órgão Especial, de 22 de dezembro de 2006, ratificou essa estrutura organizacional da DGSEI e, conseqüentemente, do DESEP.

3 DEFINIÇÕES

| TERMO | OBJETO |
|-----------------------------|--|
| Administração Superior | Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No DGSEI/DESEP, integram a administração superior o Diretor-Geral (DG) da DGSEI, o Diretor do Departamento, os três Diretores de Divisão e o Representante da Administração Superior (RAS). |
| Direcionadores Estratégicos | Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a Missão, a Visão, os Valores e a Política da Qualidade, os focos e objetivos estratégicos. |
| Indicador | Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho. |
| Indicador de acompanhamento | Tipo de indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela Unidade. |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| TERMO | OBJETO |
|-------------------------|---|
| Indicador de desempenho | Tipo de indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e para o qual, portanto, deve estabelecer metas. |
| Integração específica | Apresentação de novo servidor ou colaborador, de qualquer categoria, à equipe de trabalho da unidade organizacional que o recebe, bem como sua preparação técnica essencial às tarefas de sua responsabilidade. |
| Integração geral | Apresentação a novo servidor ou colaborador, de qualquer categoria, do SIGA/PJERJ e da cultura do PJERJ. |
| Macroprocessos | Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio. |
| Missão | Imagem que procura retratar o objeto ou a área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ. |
| Objetivo da Qualidade | O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9001:2008). Representam alvos concretos das Unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos <u>Temas</u> Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução. |
| Política da Qualidade | Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, <u>que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Temas e Objetivos.</u> |
| Produto | Resultado de um processo de trabalho. |
| Projeto | <u>Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo. Os projetos e as operações diferem, principalmente, no fato de que os projetos são temporários e exclusivos, enquanto as operações são contínuas e repetitivas.</u> |
| Projeto Estratégico | <u>Projeto com capacidade específica de provocar um efeito multiplicador ou de desencadear um processo de desenvolvimento, orientado por um objetivo maior previsto em um plano estratégico</u> |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| TERMO | OBJETO |
|--|---|
| 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). |
| Representante Setorial da Administração Superior (RDS) | Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD. |
| Rotina Administrativa (RAD) | Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho. |
| 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. |
| Unidades executoras da Administração Superior | Unidades 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. |
| Unidades Organizacionais (UO) | Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente da sua topologia. |
| 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

4.1 Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2)

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 9 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

Para cumprir sua Missão, o DESEP 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 logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG) e de auditorias e controle de documentos normativos do Sistema Integrado de Gestão - SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN) e de engenharia (Diretoria Geral de engenharia – DGENG).

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

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

Adicionalmente, mediante convênio celebrado entre o PJERJ e a PMERJ, o DESEP recebe desta instituição efetivos para o provimento de segurança ostensiva às edificações do PJERJ. O DESEP recebe apoio também do CBMERJ, requisitado pelo

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 10 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

PJERJ, na cessão de bombeiros militares para o exercício, em tempo integral, de atividades inerentes às suas funções nas edificações do PJERJ.

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

O **DESEP** estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão (SIGA / DESEP) com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DESEP disponibiliza os instrumentos necessários para que o DESEP funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto do DESEP (Anexo 1). Os processos de trabalho identificados na figura são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando estas descrições forem insuficientes, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD) com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

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

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos produtos, medidos, gerando dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões com base em fatos, nos vários níveis de gestão.

4.3 Documentação do SIGA/DESEP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1)

A documentação necessária e suficiente à gestão do SIGA/DESEP, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é composta por:

- a) Este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DESEP e faz remissão aos demais documentos (o Documento Estratégico é

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 11 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008);

- b) Um documento intitulado “Política e Objetivos da Qualidade do DESEP”, que consolida os objetivos da qualidade, os temas aos quais estão alinhados e as metas;
- c) RAD Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2008;
- d) RAD Operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) Demais documentos necessários ao DESEP, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com o DESEP; o controle dos documentos do SIGA/DESEP é definido no item 4.5 deste Documento Estratégico;
- f) Registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RAD; o controle dos registros do SIGA/DESEP é definido no item 4.6 deste Documento Estratégico.

4.3.1 Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo n.º 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo (SNA), estruturado em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

4.4 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DESEP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 12 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

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

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

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

Cabe à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) gerenciar o ciclo de vida dos documentos do SIGA/DESEP e manter seus respectivos originais aprovados.

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

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

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

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

Os registros do DESEP são compostos pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho, compondo as evidências das atividades realizadas.

Política do DESEP para o controle de registros: a extensão, a complexidade deste controle e o tempo de guarda dos registros são definidos no Código de Classificação de Documentos (CCD) e na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 13 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

(TTD), com o fim de prover eficácia e eficiência na recuperação e no emprego dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Os registros de comprovação da conformidade dos resultados de execução dos processos de trabalho, com os seus respectivos requisitos, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “gestão de registros”, em que também são definidas a retenção (arquivo corrente e os prazos de guarda no arquivo corrente e a disposição (destinação dos registros).

Adicionalmente aos registros que evidenciam a conformidade de produtos (serviços prestados), são controlados registros pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros considerados importantes para viabilizar a rastreabilidade de processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

O recebimento, o registro e o trânsito interno de Processos Administrativos (PA) são formalizados no sistema PROT, tanto pelo DESEP quanto pelas suas Divisões diretamente afetas ao assunto relativo ao PA.

O DESEP mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e que requerem, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requerem acesso imediato, são mantidos no DEGEA.

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

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

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 14 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

Cabe ao Diretor orientar os demais servidores e promover a manutenção de quadros de organização dos arquivos setoriais afixados em local visível.

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

São atributos de registros cuja preservação seja essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, esta realizada após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou ser remetido ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/ DEGEA).

Pormenores do Controle de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DESEP

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

O DESEP identifica dois grupos de usuários: as demais unidades organizacionais do PJERJ e a sociedade em geral, por meio da consolidação das pesquisas de satisfação e de opinião, com o objetivo de transformá-la em ações para a melhoria contínua do PJERJ.

Os servidores são instruídos pela Administração Superior sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 15 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

àqueles institucionais do PJERJ, bem como de incorporar autocontrole na execução de suas atividades. Os servidores são também instruídos, estimulados e orientados a atendê-los com propriedade, considerando que o foco do DESEP é a satisfação das unidades organizacionais e das pessoas às quais presta serviços relacionados à segurança patrimonial. Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da suficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores de desempenho e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, o Diretor de Departamento e seus Diretores de Divisão determinam as ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca da correção de desvios, de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência, e de consecução da sua gestão estratégica, consolidada no documento “Política e Objetivos da Qualidade”. Tais reuniões podem ser de rotina, com frequência mínima mensal, ou de análise crítica periódica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

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

O compromisso da Administração Superior do DESEP para com a qualidade dos serviços entregues aos seus usuários é formalizado mediante as declarações a seguir, alinhadas com os respectivos direcionadores estratégicos do PJERJ.

O DESEP adota a mesma Política da Qualidade e os mesmos Valores do PJERJ. A Política da Qualidade é a fonte primária para o desdobramento dos Objetivos da Qualidade do DESEP.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 16 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

Política da Qualidade do PJERJ

Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.

Missão do DESEP

Prover serviços de segurança patrimonial, visando a proteção dos magistrados, servidores, usuários e do patrimônio do Poder Judiciário do

Visão do DESEP

Ser reconhecido, por seus usuários, como unidade organizacional capaz de prover segurança patrimonial com

Valores do PJERJ

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria contínua;
- Foco no usuário;
- Busca de conciliação para a solução de conflitos;
- Comprometimento;

5.3 Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1)

Como ponto de partida de condução da Gestão Estratégica, o Diretor do DESEP recebe do Diretor Geral (DG) da DGSEI a comunicação do Tema e Objetivos Estratégicos do PJERJ, estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES), e os replica aos seus diretores de divisão, explicitando os respectivos impactos no Departamento. Os diretores de divisão promovem discussão no âmbito apropriado de servidores, com o fim de obter elementos para apresentarem, de volta ao Diretor do DESEP, e este levar ao DG da DGSEI uma proposta de Objetivos da Qualidade do DESEP, necessariamente alinhados ao Tema e com os Direcionadores Estratégicos do DESEP e do PJERJ. No decurso da última reunião de análise crítica do ano, as sugestões e propostas são transformadas em Objetivos da Qualidade para o ano seguinte, mediante o apoio do Representante da Administração Superior (RAS).

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 17 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

Os Objetivos da Qualidade do DESEP e dos demais departamentos da DGSEI, são submetidos à Administração Superior do PJERJ.

Para cada Objetivo da Qualidade é elaborado um Plano de Ação, provido de indicadores de desempenho, capaz de apontar o progresso dos resultados em busca das metas estabelecidas para cada qual.

Tanto os Objetivos da Qualidade quanto os respectivos indicadores e metas associadas são comunicados pelo Diretor do DESEP, com o apoio do RAS, a todos os servidores do DESEP. Nessa comunicação é ressaltada a necessária contribuição dos servidores de cada unidade organizacional. É responsabilidade do RAS divulgar os Objetivos da Qualidade do DESEP e impulsionar a implementação das atividades constantes nos respectivos Planos de Ação, além de apoiar o Diretor do DESEP na coordenação das atividades, sempre que necessário. Por outro lado, é responsabilidade de todos realizarem as atividades constantes dos Planos de Ação, conforme definidos, e informarem ao RAS acerca do andamento dos trabalhos.

Os Objetivos da Qualidade, indicadores e metas encontram-se reunidos no documento Política e Objetivos da Qualidade do DESEP, cabendo ao RAS:

- a) manter arquivo do original impresso atualizado, devidamente autorizado;
- b) providenciar a divulgação do documento, informando a todos na UO a sua disponibilidade na Intranet;
- c) manter o controle do arquivo.

Além dos indicadores de desempenho dos Objetivos da Qualidade do DESEP, as RAD também estabelecem os indicadores operacionais, diretamente associados aos respectivos processos de trabalho, que constituem referência para a análise de dados e de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, cabendo a cada gestor fixar as suas respectivas metas.

5.4 Planejamento do SIGA/DESEP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 18 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

O planejamento do SIGA/DESEP visa a realizar a gestão, estabelecida pelas RAD e pelo documento Política e Objetivos da Qualidade do DESEP; avaliadas mediante os respectivos indicadores, para alcançar a Missão a fim de alcançar a Visão do DESEP.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA/DESEP é assegurada pelas ações coordenadas pelo Diretor do DESEP, pelo RAS e pelos Diretores de Divisão.

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

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional do DESEP, que define as relações hierárquicas fundamentais para efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho, levando em conta o necessário alinhamento entre estes e a estrutura organizacional.

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.

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

Para a implementação e a manutenção do SIGA/DESEP, o Diretor do DESEP estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com o Regimento de Atribuições do PJERJ e com a estrutura organizacional do DESEP (Anexo 3), pormenorizadas tanto neste Documento Estratégico quanto nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 19 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|----------------------|--|
| Diretor da DGSEI | <ul style="list-style-type: none">• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DESEP;• Promover a melhoria contínua do SIGA/ DESEP, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos <u>da Qualidade</u>, quanto por meio da liderança do SIGA/ DESEP;• Conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;• Aprovar rotinas administrativas, bem como analisar e prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito do DESEP;• Interagir com outros departamentos nas atividades que envolvem ações integradas ou complementares;• Relatar o acompanhamento dos resultados dos objetivos <u>da Qualidade</u> e os respectivos indicadores ao Chefe do Poder Judiciário quando necessário;• Aprovar a emissão e encerramento de Relatórios de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP). |
| Diretor do DESEP | <ul style="list-style-type: none">• Assessorar o Diretor Geral da DGSEI na condução da gestão estratégica do DESEP;• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DESEP;• Examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais do DESEP e relatá-los sempre que necessário;• Comunicar aos Diretores de Divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho;• Substituir quando necessário o Diretor da DGSEI nos assuntos estratégicos do DESEP. |
| Diretores de Divisão | <ul style="list-style-type: none">• Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de suas respectivas divisões;• Manter as equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|------------|---|
| | desempenho; <ul style="list-style-type: none">• Comunicar à equipe de trabalho, em todos os níveis, as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades.• <u>Propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.</u> |
| Servidores | <ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• Informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho. |

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

Cabe ao RAS, designado pelo Diretor-Geral da DGSEI, mediante Portaria:

- a) assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SIGA/DESEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar ao Diretor do DESEP o desempenho do SIGA/DESEP, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar as auditorias de gestão no DESEP;
- 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.

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

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

- a) Os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 21 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

- b) Caso haja necessidade de registro, os assuntos são posteriormente ratificados por documentos apropriados a cada caso;
- c) Mediante reuniões sistemáticas ou sempre que se fizerem necessárias, a critério do Diretor do DESEP e dos Diretores de Divisão;
- d) Avisos, afixados em quadros, murais ou divulgados por qualquer mídia disponível.

A comunicação interna também é realizada por meio de utilização da intranet do PJERJ e de envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico. Os processos administrativos e expedientes são movimentados pelo sistema PROT.

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

As reuniões para a análise crítica do SIGA/DESEP são realizadas a cada trimestre, preferencialmente nos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano; as alterações em relação aos períodos preferenciais são realizadas sempre que houver impossibilidade de obter os resultados esperados do evento. As reuniões de análise crítica são realizadas com o fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a suficiência do SIGA/DESEP, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores da gestão estratégica e da gestão operacional.

As reuniões de análise crítica do SIGA/DESEP são realizadas com a participação do Diretor Geral da DGSEI, diretor do DESEP, dos seus Diretores de Divisão e do RAS. Na ausência ou no impedimento de um Diretor de Divisão, deve ser indicado um servidor que o represente.

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

O planejamento das reuniões de análise crítica é realizado pelo RAS, com base nos resultados dos indicadores e nas seguintes informações:

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 22 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

- a) Gestão estratégica – indicadores de desempenho relacionados aos Objetivos da Qualidade;
- b) Gestão operacional – indicadores de desempenho de processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- c) Resultados das auditorias realizadas;
- d) Situação das ações preventivas e ações corretivas;
- e) Acompanhamento das ações oriundas de reuniões de análise crítica anteriores;
- f) Resultados de pesquisa de satisfação do usuário (se tiver ocorrido rodada de pesquisa semestral após a reunião de análise crítica anterior);
- g) Resultados de pesquisa de reclamações e sugestões de usuários;
- h) Mudanças que possam afetar o SIGA/DESEP (tecnologia de informação, legislação, auditorias etc.);
- i) Análise das exclusões de requisitos da ISO 9001:2008 do escopo de certificação (preferencialmente na última reunião de análise crítica de cada ano, ou quando necessário);
- j) Avaliação da pertinência e da adequação dos objetivos da qualidade, bem como de seus indicadores (preferencialmente na última reunião de análise crítica de cada ano, ou quando necessário);
- k) avaliação do grau de implementação do SIGA/DESEP;
- l) proposta de itens para compor o plano de ação de melhorias.

As reuniões são convocadas pelo Diretor do DESEP, com o apoio do RAS. Durante as reuniões para análise crítica do SIGA/DESEP, o RAS deve registrar as considerações ou ações que contemplem pelo menos os seguintes tópicos:

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 23 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

- a) Melhoria da eficácia do SIGA/DESEP;
- b) Melhoria dos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) Consolidação dos itens do Plano de Ação para melhorias;
- d) Necessidades de recursos.

As melhorias propostas podem gerar ações gerenciais monitoradas pelo gestor da área, Relatórios de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) desencadeados pelo RAS ou planos de ação.

Os principais resultados da reunião de análise crítica são comunicados à equipe para que tome ciência das decisões e possa conscientemente identificar e executar suas respectivas contribuições à melhoria contínua.

Nos casos em que a melhoria exija um plano de ação, este deve ser elaborado pelos envolvidos e submetido ao Diretor de DESEP, que toma as devidas providências, se houver necessidade de envolver outros Departamentos.

6 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1)

O Diretor do DESEP identifica, com o auxílio dos Diretores de Divisão e do RAS, os recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DESEP, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, periodicamente reavaliada. O Diretor do DESEP é responsável por coordenar a provisão de recursos.

Pormenores do processo de trabalho Prover Recursos Humanos e Materiais são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGSEI-027 – Gerir o DESEP.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 24 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

O incremento da capacitação dos servidores incumbe à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, à Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ). Eventualmente, com o fim de solucionar carências específicas, o Diretor do DESEP solicita à ESAJ o treinamento necessário.

A capacitação especializada dos militares cedidos pela PMERJ e pelo CBMERJ é realizada por suas instituições de origem, e a sua capacitação em assuntos específicos do SIGA/DESEP é provida pelo PJERJ, com o apoio da DGPES ou da DGDIN.

Realizada a capacitação requerida, é avaliada a eficácia das ações executadas, mediante ação conjunta do DESEP e do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP).

As capacitações para a execução de serviços do DESEP sob a execução de pessoas pertencentes a empresas contratadas são estabelecidas nos respectivos projetos básicos que instruem as licitações para a contratação dos serviços, e verificadas antes do início das atividades de cada pessoa.

Em qualquer caso, se forem identificadas carências de capacitação, o Diretor do DESEP e os Diretores de Divisão promovem os treinamentos ou outras ações capazes de prover-lhes a capacitação necessária à execução de suas tarefas. Se a capacitação ofertada não se mostrar eficaz, o gestor da área comunica o fato ao Diretor do DESEP, com o fim de providenciar a substituição daquela pessoa contratada.

O Diretor do DESEP, com a utilização de diferentes recursos gerenciais pertinentes (reuniões, ações diretas nos locais de trabalho, palestras etc.), promove a conscientização sobre a pertinência e a importância das atividades da equipe e sobre

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 25 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

como cada um de seus integrantes contribui tanto para a gestão estratégica quanto para a gestão operacional do DESEP.

A integração geral de novos servidores é realizada pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ). No DESEP, tanto para policiais e bombeiros militares ou servidores quanto para empregados de empresas contratadas, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e, em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

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

-  RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores.
-  RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matrizes de Competências Profissionais.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3)

O DESEP é equipado com instalações adequadas (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, internet etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SIGA/DESEP. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

6.3.1 Manutenção da Infraestrutura

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes são providos pela DGLOG, mediante solicitação ou entrega automática, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Os serviços de apoio necessários (tais como tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenções predial, mecânica e elétrica, transportes, segurança etc.) são providos sob a responsabilidade de Diretorias Gerais, indicadas no

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 26 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

Diagrama de Contexto do DESEP (Anexo 1), cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviço.

O DESEP centraliza as informações das solicitações de manutenção, com o fim de harmonizar os esforços e os recursos. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada à Diretoria Geral correspondente, inicialmente por telefone e após, se necessário, ratificada formalmente pelo DESEP.

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

A proteção contra incêndios é gerenciada pelo próprio DESEP, enquanto que o Departamento de Saúde (DGPES/DESAU) provê o atendimento médico de urgência.

Pormenores do processo de trabalho Manutenção da Infraestrutura são encontrados nos documentos relacionados a seguir:

- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não Codificados
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 27 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4)

O Diretor do DESEP e o RAS promovem a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção de resultados mais eficazes (objetivos alcançados) e eficientes (custos menores), 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 DESEP.

É responsabilidade de todos – Diretor do DESEP, diretores de divisão, policiais e bombeiros militares, servidores e terceirizados – manter um ambiente de trabalho harmônico, limpo e organizado.

7 REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO

7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1)

Os processos de trabalho do DESEP, definidos no escopo do SIGA/DESEP – realizar a segurança patrimonial; realizar o controle de presos; prevenir e atender a situações de emergência – são planejados e desenvolvidos mediante RAD que estabelecem, para esses processos de trabalho:

- a) O modo de executá-los;
- b) A responsabilidade pela execução das atividades;
- c) O monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação, sempre que aplicáveis;
- d) A fixação de objetivos para os processos e produtos, quando pertinente;

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 28 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

- e) Os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e
- f) Os respectivos indicadores de desempenho e de acompanhamento.

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

7.1.1.1 Não são estabelecidas metas para indicadores sobre os quais o DESEP não tenha autoridade de intervenção, a exemplo de indicadores de acompanhamento destinados apenas à informação para outras unidades organizacionais.

7.1.2 Interação dos Processos de Trabalho

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho do DESEP e suas interações em macroperspectiva são mostrados no “Diagrama de Contexto do DESEP” (Anexo 1). Os requisitos administrativos e os controles desses processos se encontram definidos nas RAD relacionadas na Árvore de Processos de Trabalho do DGSEI/DESEP (Anexo 2).

7.1.2.1 A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho do DESEP é apresentada no item 7.5 deste Documento Estratégico.

7.1.2.2 A consecução dos objetivos da qualidade dos serviços do DESEP, quantificados por metas, é acompanhada mediante indicadores operacionais dos respectivos processos de trabalho, coerentemente com a disposição do item 5.3 deste documento, pertinente à gestão operacional.

7.1.2.3 A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pelo DESEP é feita da maneira descrita no item 6 deste Documento Estratégico.

7.2 Determinação e Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 29 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

7.2.1 Determinação dos Requisitos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1)

Os usuários do DESEP são identificados como os destinatários finais dos serviços do DESEP.

Os requisitos relacionados aos usuários, Unidades Organizacionais (UO) do PJERJ, são determinados a partir das atribuições do DESEP, pertinentes às necessidades de cada uma das UO atendidas. Para efeito de comunicação clara de requisitos entre o DESEP (como fornecedor) e UO (como usuárias), o primeiro elabora e divulga uma tabela de correspondência entre a natureza da atividade de suas atribuições e o respectivo grupo de unidades organizacionais nela enquadrados. A tabela de requisitos é comunicada por meio adequado às unidades organizacionais usuárias. O DESEP faz nova comunicação sempre que houver alterações nos requisitos estabelecidos.

| USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO DESEP | |
|--------------------------------|--|
| UNIDADES USUÁRIAS | PRINCIPAIS ATIVIDADES DO DESEP |
| Presidência | Apoio de segurança patrimonial a eventos nas dependências do PJERJ. |
| Corregedoria-Geral da Justiça | Apoio de segurança patrimonial a eventos nas dependências do PJERJ. |
| DGLOG | Controle e segurança dos estacionamentos e dependências do PJERJ. |
| DGDIN | Informação para auditorias internas e externas do SIGA/DESEP |
| UO auditadas | Implementação das oportunidades de melhoria e ações corretivas e preventivas observadas nas auditorias internas etc. |
| COGES | Proposição de direcionadores estratégicos, planejamento, execução e acompanhamento das ações de Gestão Estratégica. |
| Câmaras e Varas Criminais | Escortas de presos para audiências no PJERJ. |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO DESEP | |
|---------------------------------|---|
| UNIDADES USUÁRIAS | PRINCIPAIS ATIVIDADES DO DESEP |
| Demais unidades organizacionais | Apoio na área de segurança patrimonial. |

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

Pormenores da medição da percepção do usuário encontram-se no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção dos Usuários.

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Pertinentes aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2)

A análise crítica dos requisitos dos usuários do DESEP é feita mediante a apresentação de Tabela de Requisitos dos Usuários à unidade usuária, que deve validar a proposta do DESEP, com revisões anuais.

Adicionalmente, o DESEP valida continuamente com os usuários os requisitos dos serviços prestados, com base tanto em resultados de auditorias, análises críticas e RIGER setoriais, quanto em resultados de pesquisas de satisfação e de pesquisas de opinião de servidores das demais UO. Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SIGA/DESEP, sempre que pertinentes. O DESEP encaminha aos usuários as novas versões da Tabela de Requisitos dos Usuários decorrentes de alterações.

Pormenores da pesquisa de opinião são encontrados no seguinte documento:

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 31 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção dos Usuários.

7.2.3 Comunicação com as Unidades Organizacionais Usuárias (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3)

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, distribuição de folders telefonia e visitas, quando os servidores do DESEP se esmeram em não somente comunicar os assuntos necessários, como também em estimular os colegas à prática da qualidade, em busca dos melhores resultados gerais do PJERJ. Informações sobre o DESEP são disponibilizadas na intranet (Página Inicial / Institucional / Diretorias Gerais / Diretoria Geral de Segurança Institucional).

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

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

Quando identificada a necessidade de incorporar um novo produto ao seu escopo, o DESEP 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 responsabilidades, 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 a parte anteriormente concluída com as alterações, aprovadas antes de cumprir os seus efeitos.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 32 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

O DESEP realiza as atividades relacionadas a projetos sob os critérios recomendados pela Norma de referência do SIGA/PJERJ, NBR ISO 9001:2008.

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

📁 RAD-DGSEI-027 – Gerir o Departamento de Segurança Patrimonial.

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

Os equipamentos, materiais e bens permanentes empregados, bem como os serviços necessários à realização das atividades do DESEP, são providos, conforme sua natureza (material de consumo, material permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ, mediante solicitação ou entrega automática.

As aquisições são centralizadas na Diretoria Geral de Logística (DGLOG), que prepara as licitações com base em “projetos básicos” elaborados pelo DESEP, que detém a especialização do assunto tratado, conforme o quadro que se segue.

| NATUREZA DA COISA PROVIDA | DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ |
|--|--|
| Material de consumo e permanente | Diretoria Geral de Logística |
| Prestação de serviços de transportes, infraestrutura operacional, correio, mensageria e protocolo administrativo | Diretoria Geral de Logística |
| Equipamentos de tecnologia da informação | Diretoria Geral de Tecnologia da Informação |
| Equipamentos de comunicação | Diretoria Geral de Segurança Institucional |
| Auditorias de Gestão da Qualidade | Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional |
| Prestação de serviços de engenharia e manutenção predial e de equipamentos | Diretoria Geral de engenharia |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 33 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

Cabe às Diretorias Gerais específicas 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 respectiva RAD que a regulamenta.

Cabe ao DESEP, além de informar em tempo oportuno os eventuais não atendimentos às suas necessidades, fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, bem como orientar as diretorias provedoras quanto a variação de demandas, que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

Pormenores do processo de trabalho Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGTEC-026 – Atender solicitação de acesso à rede, à internet e ao correio eletrônico;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção.

7.5 Execução e Controle dos Processos de Trabalho da DESEP (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)

7.5.1 Controlar Acesso às Dependências do PJERJ

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial, da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DIVPA). Consiste nas atividades de controle do acesso de usuários às dependências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

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

- 📁 RAD-DGSEI-002- Controlar Acesso às Dependências do PJERJ

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 34 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

7.5.2 Controlar Presos em Dependências do PJERJ

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

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

📁 RAD-DGSEI-003- Controlar Presos em Dependências do PJERJ.

7.5.3 Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ

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

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

📁 RAD-DGSEI-005 – Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ;

7.5.4 Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ

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

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 35 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

📁 RAD-DGSEI-006 – Controlar Estacionamento em Áreas do PJERJ.

7.5.5 Prevenir e Combater Incêndio

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

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

📁 RAD-DGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio.

7.5.6 Monitorar as Dependências do PJERJ

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Vigilância Patrimonial (DIVPA). Consiste nos procedimentos relativos ao monitoramento das dependências e das áreas de acesso do PJERJ, por meio do Centro de Gerenciamento de Crise (CENGEC).

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

📁 RAD-DGSEI-008 – Monitorar as Dependências do PJERJ.

7.5.7 Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade do próprio Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP). Consiste nas atividades de

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 36 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

realizar e controlar o acautelamento e a devolução de materiais e equipamentos de segurança da DGSEI, incluindo armas de fogo e munições.

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

📁 RAD-DGSEI-010 - Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança.

7.5.8 Apurar Incidentes de Segurança nas Dependências do PJERJ

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da direção do Departamento de Segurança Patrimonial (DESEP). Consiste em atividades de apuração de incidentes de segurança ocorridos nas dependências do PJERJ.

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

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

7.5.9 Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ

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

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

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

7.5.10 Organizar Equipamentos de Emergência

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 37 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

Este processo de trabalho é realizado sob a responsabilidade da Divisão de Prevenção e Combate a Incêndios (DICIN). Consiste nas atividades realizadas para organizar e manter os materiais de emergência sob condições de uso, bem como para manter o respectivo controle patrimonial ou inventário.

Pormenores do processo de trabalho Organizar Equipamentos de Emergência são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGSEI-026 – Organizar Equipamentos de Emergência.

7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)

Tendo em vista a natureza do trabalho do DESEP, essencialmente de prestação de serviços, os métodos de trabalho prescritos nas RAD são validados previamente às suas respectivas alterações; adicionalmente, o pessoal que os executa recebe orientação específica no trato com os usuários, com o fim de aumentar o grau de conformidade dos resultados e a satisfação dos usuários, objeto de verificações sistematizadas.

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

Os produtos do DESEP, documentos e registros, são identificados pelos métodos utilizados pelo PJERJ, conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

| TIPO | IDENTIFICAÇÃO | RASTREABILIDADE |
|-------------------------|--|-----------------------------------|
| Processo administrativo | Nº atribuído pelo sistema PROT | Sistema PROT |
| Memorando | Nº / assunto / data / destino e número | Número ou data. |
| Ofício | Nº / assunto / data / destino e nº atribuído pelo sistema PROT | Sistema PROT, número ou data. |
| RAD | Conforme RAD-PJERJ-003 | Histórico de identificação de RAD |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 38 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| TIPO | IDENTIFICAÇÃO | RASTREABILIDADE |
|--|---|--------------------------------|
| Política e Objetivos da <u>Qualidade</u> | Período (ano) / data da emissão | Data ou versão |
| Auditorias | Conforme RAD-PJERJ-005 | Número ou data. |
| E-mail | Unidade / encaminhamento / assunto / data | Respectivo arquivo no Outlook. |

OBS: Nº de memorandos / CI e de ofícios são atribuídos em ordem sequencial de emissão / ano de emissão, tanto pela Administração do DESEP quanto por cada Divisão separadamente.

A identificação de pessoal se dá mediante o uso de crachá. A identificação de material permanente e de comunicação visual obedece a padrão do PJERJ, definido pela DGLOG.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

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

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

7.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)

Durante todo o ciclo de realização das atividades do DESEP, o Diretor do Departamento, os gestores e os servidores zelam pelos produtos gerados, mediante a aplicação das 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. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, dos expedientes e dos processos

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 39 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

administrativos integrantes dos serviços fornecidos pelo DESEP, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

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

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

| <u>INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</u> | <u>COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</u> | <u>O QUE ELES MONITORAM E MEDEM</u> |
|---|---|---|
| <u>Scanner de Raio-x</u> | <u>O Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações – DETEL, realiza manutenção preventiva e corretiva do equipamento</u> | <u>Permite identificar objetos que possam gerar ocorrências delituosas e/ou colocar em risco a segurança dos magistrados, funcionários e usuários do TJERJ</u> |
| <u>Pórtico com detector de metal</u> | <u>O DETEL realiza manutenção preventiva e corretiva do equipamento</u> | <u>Controla o fluxo de pessoas que acessam o TJERJ, examinando corpo do indivíduo a procura de algum objeto de metal que possa se traduzir num risco e/ou ser utilizado como uma arma</u> |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| <u>INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</u> | <u>COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</u> | <u>O QUE ELES MONITORAM E MEDEM</u> |
|--|--|--|
| <u>Detector de metal - portátil</u> | <p><u>A entrega do equipamento ao agente de segurança está condicionada ao seu perfeito estado de funcionamento, conforme previsto na RAD-DGSEI-010 – Controlar Materiais e Equipamentos de Segurança</u></p> <p><u>O agente de segurança antes do início do serviço com o detector de metal portátil verifica se o mesmo está em condições de uso</u></p> <p><u>O DETEL realiza manutenção corretiva do equipamento</u></p> | <p><u>Utilizado para examinar, quando necessário, corpo do indivíduo a procura de algum objeto de metal que possa se traduzir num risco e/ou ser utilizado como uma arma</u></p> |
| <u>Sistema de controle de Alarmes de pânico (Guardion)</u> | <p><u>São realizados testes de confiabilidade periódicos no sistema conforme descrito na RAD-DGSEI-008 – Monitorar as Dependências do PJERJ</u></p> <p><u>O DETEL realiza manutenção corretiva do equipamento</u></p> | <p><u>Situações de risco com magistrados, serventuários, terceirizados e usuários do TJERJ</u></p> |
| <u>Sistema de controle de acesso (SCACORP)</u> | <p><u>Empresa detentora da tecnologia executa a manutenção preventiva e corretiva do sistema</u></p> | <p><u>Sistema informatizado utilizado para o registro do acesso às instalações do TJERJ através de cartão de acesso</u></p> |
| <u>Circuito Fechado de televisionamento (CFTV)</u> | <p><u>Diariamente, conforme RAD-DGSEI-008 é verificado se os equipamentos estão funcionando corretamente</u></p> <p><u>O DETEL e a DGTEC são responsáveis pela manutenção corretiva dos equipamentos</u></p> | <p><u>Sistema de monitoramento por câmeras de vídeo, destinado à segurança dos magistrados, funcionários, usuários e instalações do PJERJ</u></p> |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

| <u>INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</u> | <u>COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</u> | <u>O QUE ELES MONITORAM E MEDEM</u> |
|--|---|---|
| <u>Alarme presencial</u> | <u>O DETEL realiza manutenção corretiva do equipamento</u> | <u>Ocorrências de entradas indevidas em Unidades do fora do horário de expediente que possam sugerir danos ao patrimônio do PJERJ</u> |
| <u>Sistema Corporativo de movimentação de processo administrativo</u> | <u>A sua capacidade de atender à aplicação pretendida é assegurada pela DGTEC com a sua homologação e a validação da consistência de cálculos</u> | <u>Monitora o andamento dos processos administrativos no PJERJ</u> |
| <u>Planilha de indicadores desenvolvidas no Microsoft Office Excel</u> | <u>A fórmula dos cálculos é protegida com a senha do gestor da Unidade Organizacional</u> | <u>Monitora os resultados dos processos de trabalho e mede o desempenho quando aplicável tal medição</u> |

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Gestão Com Base em Indicadores (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

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

- Demonstrar a conformidade dos produtos do DESEP;
- Assegurar a conformidade do SIGA/DESEP;
- Melhorar continuamente a eficácia do SIGA/DESEP.

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

A percepção do usuário é medida mediante pesquisas de satisfação do usuário e pesquisas de opinião.

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

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 42 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

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

As auditorias do SIGA/DESEP são programadas e implementadas pela Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN).

É responsabilidade do Diretor do DESEP e dos Diretores de Divisão tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a eficiência do SIGA/DESEP.

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

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

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

8.4 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho Operacionais e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4)

As atividades realizadas no DESEP, pertinentes à Gestão Estratégica e Operacional, são medidas ou monitoradas nos seus aspectos críticos ou relevantes tendo como base objetiva os respectivos indicadores (estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento). Os indicadores do DESEP pertinentes à Gestão Operacional são relacionados nas respectivas RAD.

Pormenores desses processos de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

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

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

8.4.1 Respeita-se, quanto à medição, a periodicidade definida nas RAD.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 43 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

Os produtos não conformes, identificados pelo DESEP de acordo com a RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, ou ainda, em Relatório de Auditorias, recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar uso ou trâmite não-intencional. Tais produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. A sequência do processamento, após a correção das não conformidades ou delimitação de suas consequências, é supervisionada pelo diretor da respectiva divisão, que re replica os controles que identificaram a não conformidade original.

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

📁 RAD-DGSEI-028 – Controlar Produtos Não Conformes no Departamento de Segurança Patrimonial;

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

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho do DESEP, da satisfação dos usuários (servidores e sociedade), de auditorias internas da qualidade e das unidades de apoio, são tratados e analisados com o fim de aferir a eficiência e a eficácia do SIGA/DESEP. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas nas divisões do DESEP responsáveis também pela análise preliminar dos resultados.

O DESEP faz a divulgação adequada dos seus indicadores e mantém os registros pertinentes e indispensáveis tanto à avaliação instantânea do desempenho quanto à formação das séries históricas.

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

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 44 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

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

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões da equipe do DESEP, sob coordenação do Diretor do Departamento, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões mensais de acompanhamento dos indicadores e nas reuniões de análise crítica do SIGA/DESEP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica à política da qualidade, aos valores, aos objetivos, às metas e aos resultados dos indicadores, buscando a suficiência e a eficácia do SIGA/DESEP e a progressiva satisfação dos usuários.

Pormenores do processo 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 e 8.5.3)

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, se necessário, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais, e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

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

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

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DGSEI/DESEP;

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DESEP-001 | Revisão: 06 | Página: 45 de 49 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

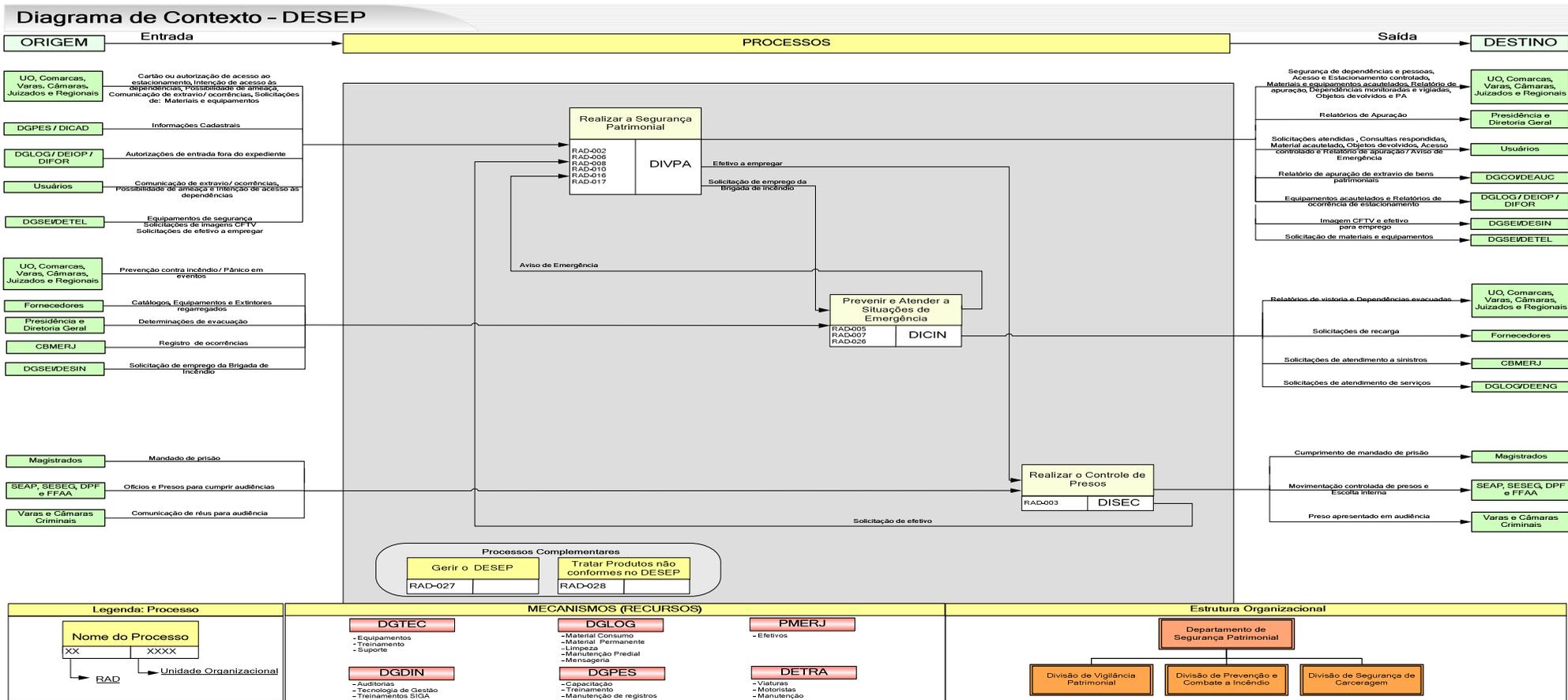
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho do DGSEI/DESEP;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional do DGSEI/DESEP.

=====



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DGSEI/DESEP





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DO DGSEI/DESEP

| MACROPROCESSO | PROCESSO | SUBPROCESSO | RAD |
|--------------------------------------|--|---|---------------|
| P.1 – Prover Segurança Institucional | P.1.1 – Realizar a Segurança Patrimonial | P.1.1.1 – Controlar acesso às dependências do PJERJ | RAD-DGSEI-002 |
| | | P.1.1.2 – Controlar estacionamento em áreas do PJERJ | RAD-DGSEI-006 |
| | | P.1.1.3 – Monitorar as dependências do PJERJ | RAD-DGSEI-008 |
| | | P.1.1.4 – Controlar materiais e equipamentos de segurança | RAD-DGSEI-010 |
| | | P.1.1.5 – Apurar incidentes de segurança nas dependências do PJERJ | RAD-DGSEI-016 |
| | | P.1.1.6 – Realizar a vigilância patrimonial nas dependências do PJERJ | RAD-DGSEI-017 |
| | P.1.2 - Realizar o Controle de Presos | P.1.2.1 – Controlar presos em dependências do PJERJ | RAD-DGSEI-003 |
| | P.1.3 – Prevenir e Atender a Situações de Emergência | P.1.3.1 – Tratar situações de emergência nas dependências do TJERJ | RAD-DGSEI-005 |
| | | P.1.3.2 – Prevenir e combater incêndio | RAD-DGSEI-007 |
| | | P.1.3.3 – Organizar equipamentos de emergência | RAD-DGSEI-026 |



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DESEP

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

