



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO  
(PJERJ)**

**DIRETORIA GERAL DE GESTÃO  
DO CONHECIMENTO  
(DGCON)**

***DOCUMENTO ESTRATÉGICO*  
(MANUAL DA QUALIDADE)**

**Data da Vigência:**

**18/09/2009**



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

## SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO .....	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGCON .....	5
2.1	Dados Referenciais .....	5
2.2	História da DGCON .....	5
3	DEFINIÇÕES.....	6
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA/DGCON).....	8
4.1	Contextualização e Visão Sistêmica (NBR ISO 9001:2008, 1.1/ 4.1) .....	8
4.2	Documentação do SIGA/DGCON (NBR ISO 9001:2008,4.2.1).....	9
4.3	Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a) .....	10
4.4	Convenção para o Desdobramento dos Processos de Trabalho .....	11
4.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3) .....	11
4.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4) .....	13
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGCON.....	15
5.1	Comprometimento da Administração Superior da DGCON e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2) .....	15
5.2	Política da Qualidade e Direcionadores Estratégicos do PJERJ (NBR ISO 9001:2008, 5.3) .....	16
5.3.1	Direcionadores Estratégicos da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 5.3) .....	17
5.3	Objetivos e Indicadores Estratégicos (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1) .....	18
5.4	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1) .....	19
5.5	Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1) .....	19
5.6	Responsabilidade do Representante da Administração Superior (RD) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2) .....	21
5.7	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3) .....	22
5.8	Análise Crítica pela Administração Superior da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 5.6) .....	22
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, 6.1) .....	23
6.1	Gestão de Pessoas (NBR ISO 9001:2008, 6.2.1/6.2.2) .....	24
6.2	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3/7.4/7.5.1).....	24
6.3	Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3/7.5.1).....	25
6.4	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4/7.5.1) .....	26
7	REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO NA DGCON (NBR ISO 9001:2008, 7.1/7.2).....	27

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>2 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

### SUMÁRIO

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

7.1	Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1)	27
7.2	Determinação e Análise Crítica dos Requisitos Diretamente Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2)	28
7.3	Projeto e Desenvolvimento de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 7.3)	29
7.4	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4)	30
7.5	Produção e fornecimento de serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.5)	31
7.6	Validação da consistência de cálculos em programas de computador ( <i>softwares</i> ) (NBR ISO 9001:2008, 7.6)	36
8	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1)	36
8.1	Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1/8.2.3)	36
8.2	Auditorias Internas de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2)	37
8.3	Mensuração e Monitoramento de Processos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3)	37
8.4	Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)	38
8.5	Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4)	38
8.6	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)	39
8.7	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3)	39
9	ANEXOS	40
	ANEXO 1 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO	41
	ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGCON	46
	ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGCON	47
	ANEXO 4 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR	48

	<b><u>DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO</u></b>		
	<b>Proposto por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON)	<b>Analisado por:</b> Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	<b>Aprovado por:</b> Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

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

## 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON) é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/DGCON) da unidade organizacional, e é equivalente ao manual da qualidade definido na norma NBR ISO 9001:2008. Nele são apresentadas informações para a compreensão do que é e de como atua a DGCON, e são definidas as linhas mestras do seu sistema da qualidade, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias internas ou externas, seja de certificação ISO 9001:2008, seja para outras auditorias ou avaliações de gestão de interesse da Administração Superior.

O Documento Estratégico apresenta:

- a) o escopo do SIGA/DGCON
- b) a árvore de processos de trabalho e o diagrama de *contexto* com as interações entre os processos de trabalho (Anexos 1 e 2);
- c) a estrutura organizacional do órgão (Anexo 3);
- d) as funções e responsabilidades;
- e) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade institucional;
- f) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos estratégicos (objetivos da qualidade);

O Documento Estratégico pode ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos executores (servidores, prestadores de serviço e estagiários) dos processos de trabalho afetos à DGCON e está disponibilizado eletronicamente na intranet da organização.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>4 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

Cabe ao Representante da Administração Superior (RD), ao substituto do RD e aos Representantes Setoriais da Administração Superior (RDS), com o apoio da Assessoria da DGCON, a responsabilidade quanto à atualização e divulgação do conteúdo do Documento Estratégico.

## **2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGCON**

### **2.1 Dados Referenciais**

#### **DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Avenida Erasmo Braga, 115 sala 633 – Lâmina I

CEP 20020-903 – Centro - Rio de Janeiro - RJ.

**Telefone:** (0xx21) 3133-2138

**Fax:** (0xx21) 3133-1905

**Home-page:** <http://www.tjrj.jus.br>

**e-mail:** [dgcon@tjrj.jus.br](mailto:dgcon@tjrj.jus.br)

**CNPJ:** 28.538.734/0001-48

**Inscrição Estadual:** isenta

### **2.2 História da DGCON**

A institucionalização da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON) se deu após o mapeamento dos macroprocessos de trabalho do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ). O levantamento resultou na construção de uma “árvore de processos”, dentre os quais foi identificado, como um dos processos-chave da Instituição, o conjunto de atividades relacionadas à ação “Prover Conhecimento”, a qual apoia a atividade-fim “Prestar Jurisdição”. O trabalho resultou na proposta de nova estrutura organizacional aprovada pela Resolução TJ/OE nº 15/2003, publicada em 08 de dezembro de 2003. Por meio dessa Resolução, foram delineadas as principais atribuições da DGCON, assim como a vinculação de unidades já existentes, porém dispersas na antiga estrutura organizacional da Instituição.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>5 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

Desta forma, passaram a compor a estrutura da DGCON as seguintes unidades: o **Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**, antigo Departamento de Documentação; o **Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA)** – antigo Departamento Geral de Arquivo; o **Departamento de Gestão de Acervos Bibliográficos (DEGAB)** e o **Departamento de Gestão da Memória do Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DEGEM)** - áreas administrativas da Biblioteca do TJERJ e do Museu da Justiça, respectivamente.

Após as alterações, de abrangência em todo o PJERJ, promovidas pela Resolução TJ/OE nº 19/2004 e pela Resolução TJ/OE nº 06/2005, a DGCON teve definitivamente consolidada sua estrutura organizacional por meio da Resolução TJ/OE nº 06/2006, publicada em 08 de março de 2006 e posteriormente atualizada pela Resolução TJ/OE nº 46/2006, publicada em 22 de dezembro de 2006. Foi realizada nova adequação à estrutura mediante a publicação da Resolução TJ/OE nº 20, de 19 de setembro de 2008. Por meio da Resolução TJ/OE nº 03, de 15 de janeiro de 2009, operou-se nova atualização no modelo hierárquico-funcional do PJERJ.

Algumas atividades desenvolvidas pelas unidades acima apontadas recebem o apoio e orientação dos seguintes órgãos colegiados não-jurisdicionais: Comissão de Jurisprudência, Comissão Permanente de Avaliação Documental (COPAD), Comissão da Biblioteca e Colegiado do Museu da Justiça.

Destaque-se, por fim, a pertinência do cuidado em se realizar a gestão do saber organizacional, pois, atualmente, o conhecimento tem sido caracterizado como o principal fator de desenvolvimento, promovendo o progresso de indivíduos, organizações e países.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Administração Superior	Grupo de pessoas composto pelo Diretor Geral, Assessores e

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>6 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

TERMO	OBJETO
da DGCON	Diretores de Departamento da DGCON.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia da unidade, englobando a missão, a visão, 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
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 da unidade para um determinado período, estabelecidos a partir dos Focos Estratégicos 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, <u>que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.</u>
Representante da Administração Superior	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>2. Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).</li></ol>
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/DGCON)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais da DGCON, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Unidades Organizacionais (UO)	Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente de sua



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

<b>TERMO</b>	<b>OBJETO</b>
	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 (SIGA/DGCON)**

##### **4.1 Contextualização e Visão Sistêmica (NBR ISO 9001:2008, 1.1/ 4.1)**

A DGCON, unidade organizacional diretamente subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça, é responsável pelas ações destinadas a prover *conhecimento atualizado* às demais unidades, aos magistrados e servidores no exercício das atividades jurisdicionais e administrativas.

Por isso, a diretoria funciona como uma rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada e pormenorizada no Anexo 2 (diagrama de contexto), que apresenta os principais processos, bem como suas interações. Todos os processos e subprocessos identificados na figura são descritos ou referenciados nas seções específicas deste Documento Estratégico. As políticas e diretrizes a eles relacionadas são estabelecidas pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES) do PJERJ ou propostas pelos órgãos colegiados não-jurisdicionais ligados a determinadas atividades da DGCON.

As atividades são orientadas para a constante e ágil captação, tratamento e disseminação do conhecimento produzido nos ambientes interno e externo do PJERJ, com o objetivo de contribuir para a celeridade da prestação jurisdicional.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>8 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

Os processos de trabalho são monitorados e sistematicamente medidos, para gerar dados objetivos que, analisados e tratados, orientam o processo de tomada de decisão gerencial, em seus diversos níveis.

Desta forma, o Sistema Integrado de Gestão (SIGA/DGCON) é constantemente reavaliado com o fim de alinhar os produtos e os serviços oferecidos aos requisitos dos usuários, melhorando-os continuamente - observadas as disposições legais pertinentes e os recursos disponíveis.

Para cumprir sua missão, a DGCON utiliza serviços de suporte operacional contratados de terceiros e 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), de rotinas administrativas (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN), de segurança patrimonial (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI) e de manutenção predial e de equipamentos, exceto de informática (Diretoria Geral de Engenharia – DGENG).

### **4.2 Documentação do SIGA/DGCON (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1)**

A documentação do SIGA/DGCON, em sintonia com o disposto na RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário e demais normas internas, é composta pelas seguintes classes de documentos:

- Documento Estratégico do PJERJ, que consolida as informações sobre o SIGA/PJERJ.
- este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DGCON e faz remissão aos demais documentos do sistema de gestão;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>9 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

- Rotinas Administrativas (RAD) Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, independentemente da natureza das respectivas atividades;
- Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, com o fim de estabelecer os critérios e procedimentos de execução para os principais processos de trabalho da atribuição de cada unidade organizacional vinculada à DGCON;
- os registros dos processos de trabalho, que são identificados no capítulo “gestão de registros” de cada uma das respectivas RAD a que dizem respeito.
- demais documentos necessários à DGCON, destinados a 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 e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com a diretoria, e de documentos de comunicação interna e externa.

### **4.3 Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)**

O escopo do SIGA/DGCON, vinculado ao macroprocesso institucional “Prover Conhecimento”, consiste na operação integrada dos seguintes processos de trabalho:

- a) gerir acervo arquivístico;
- b) gerir acervo bibliográfico;
- c) gerir acervo histórico;
- d) gerir acervo jurisprudencial;
- e) gerir o Banco do Conhecimento.

Visão geral sobre a execução destes processos de trabalho é apresentada no item 7.5.1 deste documento.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>10 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

Em razão do modelo gerencial adotado pelo PJERJ, o qual estabelece atribuições específicas para as unidades que compõem a estrutura organizacional, algumas responsabilidades relacionadas a seção 7 da NBR ISO 9001:2008 (Projetos Relacionados aos Clientes) são realizadas de forma integrada com outros sistemas de gestão, conforme mencionado nos itens 4.1, 6.1, 6.2, 6.3 e 7.4 deste documento.

Por outro lado, em virtude da diversificação dos serviços oferecidos pelas unidades que compõe a DGCON, não são apontadas exclusões.

#### **4.4 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:

- a) macroprocessos;
- b) processos;
- c) subprocessos; e
- d) atividades.

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

A Política do PJERJ para o controle de documentos é definida para assegurar a utilização eficaz de documentos em sua versão atualizada, devendo-se observar os seguintes requisitos:

- aprovação dos documentos antes de serem publicados;
- verificação periódica quanto à sua adequação e revisão quando necessário, com o fim de melhorar continuamente o SIGA/PJERJ;
- identificação quanto à revisão atual e alterações;
- disponibilidade nas versões atualizadas nos locais de uso;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>11 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

- legibilidade e pronta identificação;
- identificação e distribuição sob controle se forem documentos de origem externa;
- identificação e cuidados especiais de tratamento se obsoletos, com o fim de evitar o uso não-intencional;
- classificação e codificação de acordo com o assunto a que se referem.

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

Pormenores do Processo de Controle de Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

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

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

📁 RAD-DGCON-017 – Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário;

📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

Pormenores sobre o controle específico de determinados tipos documentais, que repercutem sobre o SIGA/DGCON, podem ser encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGCON-003 – Indexar Legislação;

📁 RAD-DGCON-004 – Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>12 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

📁 RAD-DGCON-005 – Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ em Sistema Informatizado;

📁 RAD-DGCON-018 – Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ;

📁 RAD-DGCON-032 – Disponibilizar Documentos Preservados em Mídias Alternativas;

📁 RAD-DGJUR-019 – Lançar Inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistema Informatizado.

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

**Política do PJERJ 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.

Para tornar efetivo o controle de registros, o PJERJ utiliza os seguintes instrumentos arquivísticos: Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e Código de Classificação de Documentos (CCD).

A Rotina Administrativa RAD-PJERJ-003 - “Controle de Documentos e de Registros” define a sistemática para o controle de registros pertinentes à execução dos processos de trabalho da DGCON.

Os registros, com os seus respectivos requisitos de controle, são definidos no capítulo “gestão de registros” das RAD pertinentes, no qual também são apresentados os prazos de guarda nos arquivos correntes e a destinação. Esses registros evidenciam a conformidade de processos e de serviços, como por exemplo, a satisfação dos usuários, os resultados das auditorias e outros considerados importantes para

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>13 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

O Gabinete da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/GBCON) e seus Departamentos mantêm arquivos dos registros cuja recuperação é frequente, requerendo, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual, isto é, que não requeiram acesso imediato, são mantidos no Arquivo Central do Poder Judiciário, gerido pelo DEGEA, departamento subordinado à DGCON.

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

Cada unidade organizacional que compõe a DGCON é responsável pela manutenção dos registros de seus processos de trabalho, observada a adequada metodologia para arquivamento.

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 (prazo de guarda) e disposição.

Pormenores do Processo de Controle de Registros são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 📁 RAD-DGCON-017 – Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>14 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

### **5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGCON**

#### **5.1 Comprometimento da Administração Superior da DGCON e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2)**

A Administração Superior da DGCON está comprometida com a observância das diretrizes definidas nos documentos do SIGA/DGCON, sendo responsável por sensibilizar sua equipe sobre a importância do atendimento às necessidades e expectativas dos usuários, bem como por oferecer orientação direcionadas ao alcance dos objetivos e metas estabelecidas.

Os servidores da DGCON são instruídos, estimulados e orientados para atender os usuários com propriedade, considerando que o foco do PJERJ é a satisfação dos usuários, mediante a contribuição profissional, eficaz, eficiente e cortês de cada servidor em todas as atividades realizadas

Para tal finalidade são realizadas reuniões, a cada trimestre, de avaliação da eficácia e da suficiência, dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações.

Os departamentos da DGCON realizam a cada semestre pesquisa de satisfação com vistas a avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, identificando as oportunidades de melhoria.

Além das ações de caráter operacional, destinadas a solucionar as demandas usuais, são determinadas ações gerenciais, corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, de melhorias contínuas e de consecução de sua gestão estratégica.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>15 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

A Administração Superior da DGCON é responsável pela provisão dos recursos necessários à execução dos processos de trabalho da diretoria, observada a disponibilidade pelas unidades de apoio, conforme item 6.2 deste documento.

### **5.2 Política da Qualidade e Direcionadores Estratégicos do PJERJ (NBR ISO 9001:2008, 5.3)**

A política da qualidade e os direcionadores estratégicos do PJERJ são as diretrizes fundamentais que devem nortear o desenvolvimento e a implementação dos objetivos da qualidade, dos projetos e das ações das unidades organizacionais da DGCON.

#### **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 PJERJ**

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

#### **Visão de Futuro do PJERJ**

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

#### **Valores do PJERJ**

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria contínua;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>16 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

- Foco no usuário;
- Busca de conciliação para solução de conflitos;
- Comprometimento;
- Transparência.

### **Focos Estratégicos**

A Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ estabelece, para cada biênio, os focos estratégicos do PJERJ, aos quais devem ser associados os objetivos estratégicos da DGCON.

Detalhamento sobre a definição dos Focos Estratégicos é apresentado no Documento Estratégico do PJERJ.

#### **5.3.1 Direcionadores Estratégicos da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 5.3)**

Os direcionadores estratégicos da DGCON, alinhados com os direcionadores do PJERJ, constituem o fundamento de validade para o desenvolvimento e a implementação dos objetivos da qualidade, dos projetos e das ações da Diretoria.

A DGCON, assim como as demais unidades organizacionais, adota a Política da Qualidade e os Valores do PJERJ na composição dos seus Direcionadores Estratégicos.

Na comunicação dos direcionadores estratégicos, Administração Superior da DGCON orienta a equipe a observar os princípios de gestão da qualidade na realização de seus processos de trabalho, especialmente o do foco no usuário, o da abordagem sistêmica e o da melhoria contínua.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>17 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

### **Missão da DGCON**

Promover ações para incentivar e facilitar o compartilhamento do conhecimento no PJERJ, contribuindo para a entrega da prestação jurisdicional.

### **Visão de futuro da DGCON**

Excelência na disseminação das informações arquivísticas, bibliográficas, históricas, jurisprudenciais e legais.

### **5.3 Objetivos e Indicadores Estratégicos (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1)**

Os objetivos estratégicos (objetivos da qualidade), bem como os respectivos indicadores, são definidos pela Administração Superior da DGCON. Tais objetivos estão alinhados com os focos estratégicos do PJERJ e são submetidos à aprovação da Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário.

Após aprovados pela COGES, os objetivos estratégicos são comunicados a todos os integrantes da DGCON e divulgados por meio do sítio do Tribunal de Justiça, na área reservada ao Sistema Integrado de Gestão. É responsabilidade do RD, de seu substituto e dos RDS a divulgação dos objetivos estratégicos consolidados aos integrantes da DGCON, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que sejam alcançados, bem como o acompanhamento e a implementação dos respectivos planos de ação.

Para cada objetivo estratégico é definido pelo menos um indicador, de forma a evidenciar o nível de alcance das metas estabelecidas.

Além dos objetivos e dos indicadores estratégicos da DGCON, outros indicadores de nível operacional são estabelecidos nas RAD, relacionados aos processos a que dizem respeito, constituindo a base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

#### **5.3.1 Planejamento do SIGA (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2)**

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>18 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

O planejamento do SIGA/DGCON é realizado com o fim de atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada por meio dos indicadores de desempenho, bem como à gestão estratégica, formulada nos objetivos estratégicos da DGCON e nos respectivos planos de ação. Os objetivos estratégicos da DGCON são consolidados nos Objetivos Estratégicos do PJERJ e disponibilizados na intranet.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA/DGCON é assegurada pelas ações coordenadas pelo Diretor Geral, pelo RD, RDS e Diretores de Departamento da DGCON.

### **5.4 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)**

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional da DGCON, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de autoridade e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe do seu gestor, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA/DGCON.

### **5.5 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1)**

Para a implementação e a manutenção do SIGA/DGCON são estabelecidas as seguintes responsabilidades gerais:

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Administração Superior da DGCON	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar o planejamento estratégico da DGCON;</li><li>• estabelecer sistemática de objetivos de desempenho, com indicadores que permitam o acompanhamento e o controle das atividades desenvolvidas pela DGCON;</li><li>• participar das reuniões de análise crítica e das reuniões de abertura e encerramento de auditorias.</li></ul>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>19 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGCON	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar a DGCON;</li><li>• planejar e coordenar projetos e ações em consonância com as diretrizes estabelecidas pela <u>Administração Superior do PJERJ.</u>;</li><li>• apoiar as ações necessárias à manutenção do SIGA/DGCON;</li><li>• acompanhar o desempenho do SIGA/DGCON e contribuir para a melhoria de sua eficácia;</li><li>• designar o Representante da Administração Superior (RAS/RD), Representante Setorial da Administração Superior (RDS) e seus substitutos.</li></ul>
Gabinete da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/GBCON)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar a formulação e a implementação do planejamento estratégico da DGCON;</li><li>• proceder ao registro de movimentação e acompanhamento dos projetos em desenvolvimento ou em implantação;</li><li>• prestar assessoramento técnico, administrativo e jurídico aos processos internos;</li><li>• supervisionar e orientar as atividades realizadas pelos departamentos da DGCON;</li><li>• examinar e avaliar os indicadores estratégicos da DGCON;</li><li>• administrar os recursos humanos e a infra-estrutura do GBCON, conforme orientação da direção geral, e supervisionar a gestão desses recursos no âmbito dos departamentos.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RD)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidades descritas no item 5.7 deste Documento Estratégico.</li></ul>
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar e consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.</li><li>• monitorar, acompanhar e apresentar os resultados, ao superior hierárquico, dos indicadores dos processos de trabalho da sua unidade;</li><li>• acompanhar, consolidar, analisar e comunicar ao superior</li></ul>



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>hierárquico os dados relativos à Pesquisa de Satisfação realizada no âmbito de sua unidade;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• providenciar a revisão, em tempo adequado, das rotinas administrativas relativas aos processos de trabalho de sua unidade;</li><li>• coordenar, em suas respectivas unidades, a implementação das RAD e dos demais documentos que tenham relação com o SIGA/DGCON.</li></ul>
Diretores e Chefes de Serviço da DGCON	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades no âmbito de suas atribuições;</li><li>• <u>garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior da DGCON, mediante o acompanhamento dos indicadores estabelecidos.</u></li></ul>
Orgãos Colegiados Não-Jurisdicionais	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propor diretrizes para atividades de trabalho às quais estão vinculados.</li></ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar os processos de trabalho, conforme definido nas RAD;</li><li>• informar aos superiores quaisquer ocorrências que possam comprometer a execução eficiente e eficaz dos processos de trabalho.</li></ul>

### **5.6 Responsabilidade do Representante da Administração Superior (RD) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2)**

Cabe ao RD, com o apoio da Assessoria da DGCON, a responsabilidade por: atualizar o conteúdo do Documento Estratégico; assegurar que os processos de trabalho da DGCON sejam estabelecidos, implementados e mantidos; relatar à direção geral o desempenho do SIGA/DGCON, bem como qualquer necessidade de melhoria; acompanhar auditorias internas; assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da Diretoria; planejar e auxiliar na condução das reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados.

Tendo em vista o volume e a complexidade de informações do SIGA/DGCON, é designado para cada departamento, um RDS com a responsabilidade de coordenar as

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>21 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

ações de gestão da qualidade no seu âmbito de influência. Cabe ao gestor da unidade organizacional (departamento) escolher o servidor que exercerá o papel de RDS, indicando-o ao Diretor Geral da DGCON para efeitos de designação oficial.

### **5.7 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3)**

O RD, os Representantes da Administração Superior (RAS) – no caso de unidades da DGCON certificadas ou em processo de certificação na NBR ISO 9001:2008 –, os Diretores de Departamento e de Divisão promovem a comunicação interna na DGCON sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos são comunicados pessoalmente, caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- b) por meio de correio eletrônico;
- c) utilização das formas de correspondência escrita, postada ou não, a exemplo de ofícios, folhetos, folders, cartazes e outros;
- d) mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério dos Diretores);
- e) mediante a utilização do sistema PROT, no que tange à tramitação de processos administrativos e outros expedientes.

### **5.8 Análise Crítica pela Administração Superior da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 5.6)**

As reuniões para análise crítica do SIGA/DGCON ocorrem a cada trimestre, nos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano. O planejamento das reuniões é realizado pelo RD, com base nos resultados dos indicadores de desempenho e demais informações. As reuniões são convocadas e documentadas pelo RD, com o registro das considerações ou ações.

As reuniões avaliam a pertinência, a adequação, a suficiência e a eficácia do SIGA/DGCON, tendo como entradas:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>22 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

- a) resultados de auditorias;
- b) retroalimentação do usuário;
- c) desempenho de processos e conformidade de produtos;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) acompanhamento das ações de análises críticas anteriores pela administração;
- f) mudanças que possam afetar o SIGA/DGCON;
- g) recomendações para melhoria;
- h) avaliação dos direcionadores e objetivos estratégicos;

As saídas dessas reuniões são as seguintes:

- a) avaliação do grau de implementação do SIGA/DGCON;
- b) mehoria dos serviços prestados em relação aos requisitos dos usuários;
- c) necessidades de recursos;

As reuniões de análise crítica do SIGA/DGCON são realizadas com a participação de Representantes da Assessoria da DGCON, dos Diretores de Departamentos e de Divisão, e dos RDS. A condução da reunião é realizada pelo Diretor Geral que pode delegar esta atribuição ao RD ou outra pessoa que integre a Administração Superior da DGCON.

## **6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, 6.1)**

A Administração Superior da DGCON provê os recursos necessários e suficientes para manter e aperfeiçoar o SIGA/DGCON, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>23 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

### **6.1 Gestão de Pessoas (NBR ISO 9001:2008, 6.2.1/6.2.2)**

A Administração Superior da DGCON realiza a gestão do seu capital humano, de acordo com as seguintes rotinas administrativas:

📁 RAD-DGCON-033 – Gerir a Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento;

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

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

📁 RAD-DGPES-045 - Elaborar e Manter Ações de Capacitação.

Com vistas a fornecer as competências necessárias à realização de seus processos de trabalho, destaca-se a elaboração de documento de identificação das competências profissionais dos servidores lotados na diretoria, o qual é implementado com o apoio da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES).

No âmbito da DGCON, a integração de novos servidores é feita com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo RD no Gabinete da Diretoria Geral, pelo RAS na(s) unidade(s) certificada(s), pelo gestor imediato ou RDS nas demais unidades organizacionais.

### **6.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3/7.4/7.5.1)**

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho da DGCON inclui os recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, as instalações, o mobiliário, os materiais de escritório, os equipamentos de informática, os programas de computador e os serviços de apoio necessários, dentre os quais podem ser citados como exemplo os serviços de informações e conhecimento, de tecnologia da informação, de manutenção predial, de segurança etc.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados na DGCON são providos pela DGLOG, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária. Os equipamentos de informática e os programas de computador são providos pela DGTEC. Os serviços de apoio são providos sob a responsabilidade das

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>24 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

diretorias gerais às quais estão relacionados. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com as RAD implementadas.

Pormenores do processo 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-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não-Codificados;
- 📁 RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-018 – Gerenciar Distribuição de Equipamentos de Informática em Garantia;
- 📁 RAD-DGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico;
- 📁 RAD-DGCON-033 – Gerir a Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento;
- 📁 RAD-DGCON-034 – Apoiar a Administração do GBCON;
- 📁 RAD-DGCON-035 – Estruturar o Banco do Conhecimento do PJERJ.

### **6.3 Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3/7.5.1)**

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos compete às unidades especialistas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada por meio das Centrais de Atendimento.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>25 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

Pormenores do processo Manutenção da Infra-estrutura são encontrados nos seguintes documentos, entre outros:

- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG -003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGENG -004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial:
- 📁 RAD-DGSEI-004 – Gerenciar Contingências;
- 📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-028 – Atender Usuário no Local de Trabalho;
- 📁 RAD-DGTEC-029 – Atender Usuário Remotamente;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção;
- 📁 RAD-DGCON-033 – Gerir a Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento;
- 📁 RAD-DGCON-034 – Apoiar a Administração do GBCON.

### **6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4/7.5.1)**

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>26 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

Promove-se o 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) 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 da DGCON;
- 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 e organizado.

### **7 REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO NA DGCON (NBR ISO 9001:2008, 7.1/7.2)**

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

**7.1.1** O planejamento dos processos de trabalho da DGCON, definidos neste Documento, e cujo resultado pode estar documentado em RAD, é sistematizado da seguinte forma:

- o modo de executá-los;
- a responsabilidade da execução;
- os respectivos indicadores de desempenho ou de acompanhamento, quando pertinentes;
- os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>27 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

As RAD que disciplinam o modo de executar os processos de trabalho afetos à DGCON são referenciadas no item 7.5 deste documento.

**7.1.2** O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho da DGCON, sob uma perspectiva macro, é mostrado nos anexos 2 e 3.

**7.1.3** Cabe aos gestores da DGCON realizar, sistematicamente, a avaliação do desempenho dos processos de trabalho de suas unidades, estabelecendo metas que conduzam à melhoria contínua na execução de cada atividade.

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

**7.2.1** Os requisitos relacionados aos usuários, necessidades e expectativas, são estabelecidos pela legislação vigente e normatização interna, que devem ser observados pelas unidades competentes de acordo com suas especificidades.

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

**7.2.2** A análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários, considerando a impossibilidade de individualizar a validação, é realizada com base em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários.

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

A comunicação com os usuários é realizada da seguinte forma:

- a) correio eletrônico;
- b) ofícios ou memorandos;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>28 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

- c) publicações do Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário Estado do Rio (DJERJ);
- d) publicações na Intranet/Internet;
- e) contato direto.

### **7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 7.3)**

A DGCON, quando necessário para a realização de seus processos de trabalho, solicita às unidades organizacionais de apoio, identificadas no Anexo 2 (Diagrama de Contexto), a elaboração, a implementação e o controle de projetos e desenvolvimento de produtos específicos, isto é, que dependam da avaliação/execução por áreas especialistas, tais como os relacionados à tecnologia da informação, à engenharia e à telecomunicação.

Cabe à DGCON, na condição de unidade organizacional usuária desses serviços, fornecer as informações de requisitos que forem solicitadas pela unidade organizacional de apoio encarregada do projeto e desenvolvimento.

A unidade organizacional de apoio, encarregada do projeto e desenvolvimento de produto, realiza e controla as atividades que se seguem:

- planejamento de projeto e desenvolvimento;
- determinação das entradas de projeto e desenvolvimento;
- apresentação das saídas de projeto e desenvolvimento;
- realização da análise crítica de projeto e desenvolvimento;
- verificação de projeto e desenvolvimento;
- validação de projeto e desenvolvimento;
- controle de alterações de projeto e desenvolvimento.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>29 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

A DGCON acompanha a evolução do cronograma de desenvolvimento ou plano de ação relativo aos projetos.

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

Os equipamentos e os materiais utilizados, bem como os serviços necessários à DGCON, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo ou permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por alguma das Diretorias Gerais do PJERJ. As aquisições são centralizadas na DGLOG, que prepara as licitações com base em projetos básicos elaborados pela Diretoria Geral que detenha a especialização no assunto tratado, conforme o seguinte arranjo:

<b>NATUREZA DA COISA PROVIDA</b>	<b>DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ</b>
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística
Prestação de serviços <u>gerais</u>	Diretoria Geral de Logística
<u>Equipamentos de tecnologia da informação</u>	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional
<u>Auditorias de Gestão da Qualidade</u>	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
<u>Manutenção predial e de equipamentos</u>	<u>Diretoria Geral de Engenharia</u>

Cabe às Diretorias Gerais 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 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;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>30 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não-Codificados;
- 📁 RAD-DGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico;
- 📁 RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-018 – Gerenciar Distribuição de Equipamentos de Informática em Garantia;
- 📁 RAD-DGCON-034 – Apoiar a Administração do GBCON.
- 📁 RAD-DGDIN-006 – Promover Auditorias de Gestão.

### **7.5 Produção e fornecimento de serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.5)**

#### **7.5.1 Execução e controle dos processos de trabalho da DGCON (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)**

Além dos controles relativos à infraestrutura necessária à realização dos principais processos de trabalho afetos à DGCON, conforme definido nos itens 6.1, 6.2 e 6.3 deste documento, abaixo é apresentada visão geral sobre cada um deles, com referências às RAD que disciplinam a forma de executá-los.

##### **7.5.1.1 Gerir Acervo Arquivístico**

Compreende a gestão do ciclo de vida dos documentos no PJERJ, constituindo as atividades relacionadas à coleta, processamento técnico, arquivamento, desarquivamento, eliminação (descarte) e assessoramento às unidades do PJERJ.

Os processos de trabalho que compõem este macroprocesso estão relacionados no anexo 3 e seus pormenores podem ser encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>31 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais
- 📁 MAN-DGCON-009 - Manual de Arquivos Correntes;
- 📁 RAD-DGCON-010 – Coletar e Entregar Documentos;
- 📁 RAD-DGCON-011 – Receber Documentos para Arquivamento;
- 📁 RAD-DGCON-012 – Cadastrar Acervo Arquivístico
- 📁 RAD-DGCON-013 – Movimentar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-014 – Prestar Atendimento aos Usuários;
- 📁 RAD-DGCON-015 – Apoiar a Administração do DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-017 – Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário;
- 📁 RAD-DGCON-018 – Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ;
- 📁 RAD-DGCON-019 – Atualizar os Instrumentos Arquivísticos;
- 📁 RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGCON-021 - Gerir Arquivo Permanente;
- 📁 RAD-DGCON-022 – Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos;
- 📁 RAD-DGCON-024 – Controlar Produtos Não-Conformes no DEGEA.
- 📁 RAD-DGCON-057 – Expedir Documentos no DEGEA.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>32 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

### **7.5.1.2 Gerir Acervo Bibliográfico**

Compreende a gestão dos processos de seleção, aquisição, processamento técnico, armazenamento e disseminação das informações nos suportes bibliográficos e afins.

Os processos de trabalho que compõem este macroprocesso estão relacionados no anexo 3, sendo alguns de seus pormenores encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGCON-003 – Indexar Legislação;
- 📁 MAN-DGCON-003 – Manual de Seleção de Atos Oficiais para Indexação
- 📁 RAD-DGCON-007 – Selecionar Livros para Compra;
- 📁 RAD-DGCON-025 – Realizar Pesquisas Bibliográficas e Legislativas;
- 📁 RAD-DGCON-026 – Emprestar Acervo Bibliográfico e Digital
- 📁 RAD-DGCON-028- Assinar Periódicos
- 📁 RAD-DGCON-037 – Catalogar Livros e Folhetos
- 📁 RAD-DGCON-038 – Classificar Livros e Folhetos
- 📁 RAD-DGCON-039 – Analisar Artigos de Periódicos

### **7.5.1.3 Gerir Acervo Histórico**

Compreende a gestão das atividades de captação, processamento técnico e disseminação das informações históricas do PJERJ.

Os processos de trabalho que compõem este macroprocesso estão relacionados no anexo 3, sendo alguns de seus pormenores encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-DGCON-046 – Resgatar Memória Oral e Visual.
- 📁 RAD-DGCON-047 – Promover Cursos e Palestras.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>33 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

📁 RAD-DGCON-048 – Divulgar Eventos.

### **7.5.1.4 Gerir Acervo Jurisprudencial**

Compreende a gestão das atividades captar, selecionar, organizar e disseminar o conhecimento jurisprudencial e afins.

Os processos de trabalho que compõem este macroprocesso estão relacionados no anexo 3, sendo alguns de seus pormenores encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGCON-005 – Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ em Sistema Informatizado;

📁 RAD-DGCON-008 - Divulgar Informações;

📁 RAD-DGCON-029 - Elaborar Ementário de Jurisprudência;

📁 RAD-DGCON-030 - Realizar Pesquisa Jurídica;

📁 RAD-DGCON-031 Elaborar e Distribuir a Revista de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;

📁 RAD-DGCON-032 – Disponibilizar Documentos Preservados em Mídias Alternativas.

📁 RAD-DGCON-056 – Gerir Conteúdo do Banco de Dados de Ações Cíveis Públicas

### **7.5.1.5 Gerir o Banco do Conhecimento**

Compreende a gestão das atividades de captação, processamento e disseminação das informações relevantes aos usuários no ambiente interno e externo do PJERJ.

Os processos de trabalho que compõem este macroprocesso estão relacionados no anexo 3, sendo alguns de seus pormenores encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGCON-004 – Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ;

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>34 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

📁 RAD-DGCON-035 – Estruturar o Banco do Conhecimento do PJERJ;

📁 RAD-DGCON-055 – Publicar o Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ)

### **7.5.2 Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)**

Os processos de produção e de fornecimento de serviço são monitorados e medidos pelas rotinas operacionais que compõem o SIGA/DGCON. Serão tratadas de forma particular as situações que não possam ser verificadas pelos meios previstos nas RAD, a fim de que seja assegurado o alcance dos resultados dos processos.

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

Os produtos são identificados e rastreáveis de acordo com as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-003, RAD-PJERJ-005 e neste Documento Estratégico, bem como pelos controles específicos, informatizados ou não, da execução dos processos de trabalho descritos nas RAD que compõem o SIGA/DGCON.

### **7.5.4 Propriedade do usuário (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4)**

A equipe da DGCON é orientada a zelar pela propriedade do usuário enquanto a estiver usando ou for responsável por seu controle, bem como a informar aos respectivos gestores qualquer dano ocorrido.

Todo bem, material ou imaterial, de propriedade do usuário e que esteja sob os cuidados das unidades vinculadas à diretoria seguem os padrões de identificação e proteção definidos no Sistema Normativo Administrativo (SNA) do PJERJ, na legislação vigente, e, sempre que viável, os controles são feitos por sistema informatizado corporativo.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>35 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

### **7.5.5 Preservação de produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)**

A equipe da DGCON adota os procedimentos necessários à preservação dos produtos de suas atividades, observadas as diretrizes técnicas definidas nas RAD gerais e operacionais.

### **7.6 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares) (NBR ISO 9001:2008, 7.6)**

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos programas de computador da DGCON, relacionados à gestão do acervo arquivístico, bibliográfico, histórico, jurisprudencial e do Banco do Conhecimento é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de softwares.

## **8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1)**

Para o eficaz desenvolvimento do SIGA/DGCON são estabelecidos indicadores que subsidiam o processo de monitoramento, mediação, análise e melhoria contínua do sistema de gestão e sua aderência à NBR ISO 9001:2008.

### **8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1/8.2.3)**

A satisfação dos usuários da DGCON é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores de desempenho ou de monitoramento dos processos de trabalho, e em pesquisa de satisfação e de opinião dos usuários.

O RD, RDS e o RAS (no caso de unidades da DGCON certificadas ou em processo de certificação na NBR ISO 9001:2008) selecionam, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los no aprimoramento dos processos de trabalho e na qualidade dos serviços prestados pela unidade.

Cada departamento vinculado à DGCON realiza, a cada semestre, pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários de seus serviços.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>36 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

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

📁 RAD-DGCON-022 – Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos.

### **8.2 Auditorias Internas de Gestão 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 da DGCON, considerando-se em especial aqueles relacionados às unidades em processo de certificação. As Auditorias Internas da Qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SIGA/DGCON e de identificar oportunidades de melhorias.

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

É responsabilidade do RD, RDS e/ou do RAS - este no âmbito de sua unidade organizacional – implementar as ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes de relatórios de auditoria interna, ou melhorar o SIGA/DGCON.

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

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

### **8.3 Mensuração e Monitoramento de Processos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3)**

Durante a realização dos processos de trabalho da DGCON, as atividades são medidas e monitoradas consoante os requisitos estabelecidos nas Rotinas Administrativas (RAD) nas diretrizes da Administração Superior do PJERJ e na legislação em vigor.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>37 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

### **8.4 Controle de Produtos Não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)**

Os resultados (produtos) dos processos de trabalho, em processamento ou concluídos, e 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 conseqüências, é supervisionado pelo RD (e/ou RAS), que re replica os controles que identificaram a não-conformidade original.

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

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

📁 RAD-DGCON-024 – Controlar Produtos Não-conformes no DEGEA;

📁 RAD-DGCON-045 – Tratamento de Produtos Não-conformes na DGCON.

### **8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4)**

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho, aí incluídas a satisfação dos usuários e auditorias internas de gestão da qualidade são tratados e analisados com a finalidade de aferir a eficiência e a eficácia do SIGA/DGCON.

Cada departamento realiza, periodicamente, a análise dos indicadores de seus processos de trabalho, identificando os pontos passíveis de melhoria e encaminha para o GBCON para a devida avaliação.

A cada trimestre, a Administração Superior da DGCON realiza reunião de análise com o fim de avaliar o desempenho dos indicadores estratégicos, bem como tratar de outros assuntos referentes ao sistema de gestão da diretoria, conforme item 5.8 deste documento.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>38 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## **DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

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

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

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

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

### **8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)**

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RD (e/ou do RDS e RAS) e das equipes da DGCON, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SIGA/DGCON e a progressiva satisfação dos usuários.

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

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

### **8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3)**

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 Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGCON-024 – Controlar Produtos Não-Conformes no DEGEA;

📁 RAD-DGCON- 045 – Tratamento de Produtos Não-conformes na DGCON.

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>39 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

### **9 ANEXOS**

- Anexo 1 – Árvore de Processos de Trabalho.
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGCON.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional da DGCON.'
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Executoras da Administração Superior.

=====

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGCON-001</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>40 de 48</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO  
CONHECIMENTO**

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

**ANEXO 1: ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO**

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	INDICADOR
Gerir acervo arquivístico	<u>Coletar documentos e entregar documentos</u>	Quantidade de Caixas-Arquivo Coletadas
	Receber documentos <u>para arquivamento</u>	<u>Caixas-Arquivo Conferidas</u>
	Cadastrar acervo arquivístico	Índice de Erros no Cadastramento
	Movimentar documentos	<u>Quantidade de Caixas-Arquivo Movimentadas no DEGEA</u>
	Expedir documentos	<u>Quantidade de Processos Expedidos</u>
	Prestar atendimento ao usuário	Manifestações Recebidas
	Prestar apoio administrativo	Acompanhamento de Custos do DEGEA
	Avaliar, selecionar <u>e eliminar documentos do arquivo intermediário</u>	Quantidade de Documentos Avaliados
	<u>Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ</u>	<u>Registros Revisados em até 03 dias úteis</u>
	<u>Atualizar os instrumentos arquivísticos</u>	Sem indicador
	<u>Organizar os arquivos correntes das unidades organizacionais</u>	<u>Visitas Realizadas às Unidades Organizacionais</u>
	Administrar acervos arquivísticos permanentes	<u>Cadastramento de Documentos Arranjados</u>
	Medir a Percepção do Usuário	<u>Satisfação do Usuário do DEGEA</u>



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO  
CONHECIMENTO**

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

<b>MACROPROCESSOS DE TRABALHO</b>	<b>PROCESSOS DE TRABALHO</b>	<b>INDICADOR</b>
	Gerenciar Rede de Arquivos	Localização do Acervo Arquivístico
Gerir acervo bibliográfico	Indexar Legislação	<u>Percentual de Atos Oficiais Indexados no prazo de até 2 dias úteis, após a publicação</u>
		<u>Quantidade de Atos Oficiais Alterados</u>
	Selecionar Livros para Compra	Quantidade de Livros Comprados
		Índice de Crescimento e Atualização do Acervo Bibliográfico
	Divulgar acervo	<u>Quantidade de Material Bibliográfico Divulgado</u>
	<u>Emprestar Acervo Bibliográfico e Digital</u>	<u>Quantidade de Obras Empréstadas aos Magistrados do TJERJ</u>
	Realizar Pesquisas Bibliográficas e Legislativas	Percentual de Magistrados que Utilizam os Serviços de Pesquisa Personalizada
		Quantidade de Pesquisas Realizadas para os Magistrados e <u>Unidades Organizacionais do TJERJ</u>
		<u>Satisfação do Usuário do SECEM</u>
Registrar livros, <u>folhetos</u> , periódicos, <u>Diários Oficiais</u> e <u>material digital</u>	Sem indicador	
<u>Assinar periódicos</u>	Sem indicador	



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO  
CONHECIMENTO**

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

<b>MACROPROCESSOS DE TRABALHO</b>	<b>PROCESSOS DE TRABALHO</b>	<b>INDICADOR</b>
	Catalogar <u>Livros e Folhetos</u>	<u>Quantidade de Livros e Folhetos Catalogados</u>
	Classificar <u>Livros e Folhetos</u>	<u>Quantidade de Livros e Folhetos Classificados</u>
	Analisar artigos de periódicos	<u>Quantidade de Artigos de Periódicos Analisados</u>
	Encadernar <u>livros, folhetos, diários oficiais e periódicos</u>	Sem indicador
	Tratar acervo digital	<u>Quantidade de acervo Digital Tratado</u>
	Receber doação de publicação	Sem indicador
	Realizar intercâmbio de publicações	Quantidade de Periódicos Recebidos por Intercâmbio
	Atender ao público	Frequência de Usuários que Utilizam os Serviços da Biblioteca Satisfação do Usuário
Gerir acervo histórico	Adquirir, <u>catalogar e classificar</u> bem cultural	Quantidade de Bens Culturais Adquiridos, <u>Catalogados e Classificados</u>
	Atender Pesquisadores	Quantidade de Pesquisadores Atendidos
	Resgatar Memória Oral e Visual	Quantidade de <u>Entrevistas Realizadas</u>
	Realizar pesquisa histórica	Quantidade de Pesquisas Realizadas
	Realizar exposições	Quantidade de Visitantes nas Exposições.
	Digitalizar Documentos Históricos	Quantidade de Imagens Digitalizadas



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	INDICADOR
	Promover cursos e palestras	Quantidade de Participantes nos Cursos e Palestras
	Divulgar eventos	Quantidade de matérias publicadas na mídia
	Promover Concursos de Monografias	Quantidade de Participantes <u>do Concurso de Monografias</u>
Gerir acervo jurisprudencial	Divulgar Informações	<u>Grau de Satisfação do Usuário do SEDIF</u>
	Elaborar Ementário de Jurisprudência	<u>Grau de satisfação dos Magistrados quanto a seleção dos Acórdãos /Decisões Monocráticas que integram os Ementários de Jurisprudência do PJERJ</u>
	Realizar Pesquisa Jurídica	Índice de Disponibilização de Pesquisa Personalizada
	Disponibilizar documentos	<u>Percentual de Solicitações Atendidas em 1 dia útil</u>
	Elaborar Revista de Direito	Sem indicador
	<u>Gerir conteúdo do banco de dados de ações civis públicas</u>	<u>Sem indicador</u>
Gerir o Banco do Conhecimento do PJERJ	Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento	Grau de Satisfação com os Conteúdos Disponibilizados no Banco do Conhecimento
	Estruturar o Banco do Conhecimento	Estruturação do Banco do Conhecimento



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO  
CONHECIMENTO**

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

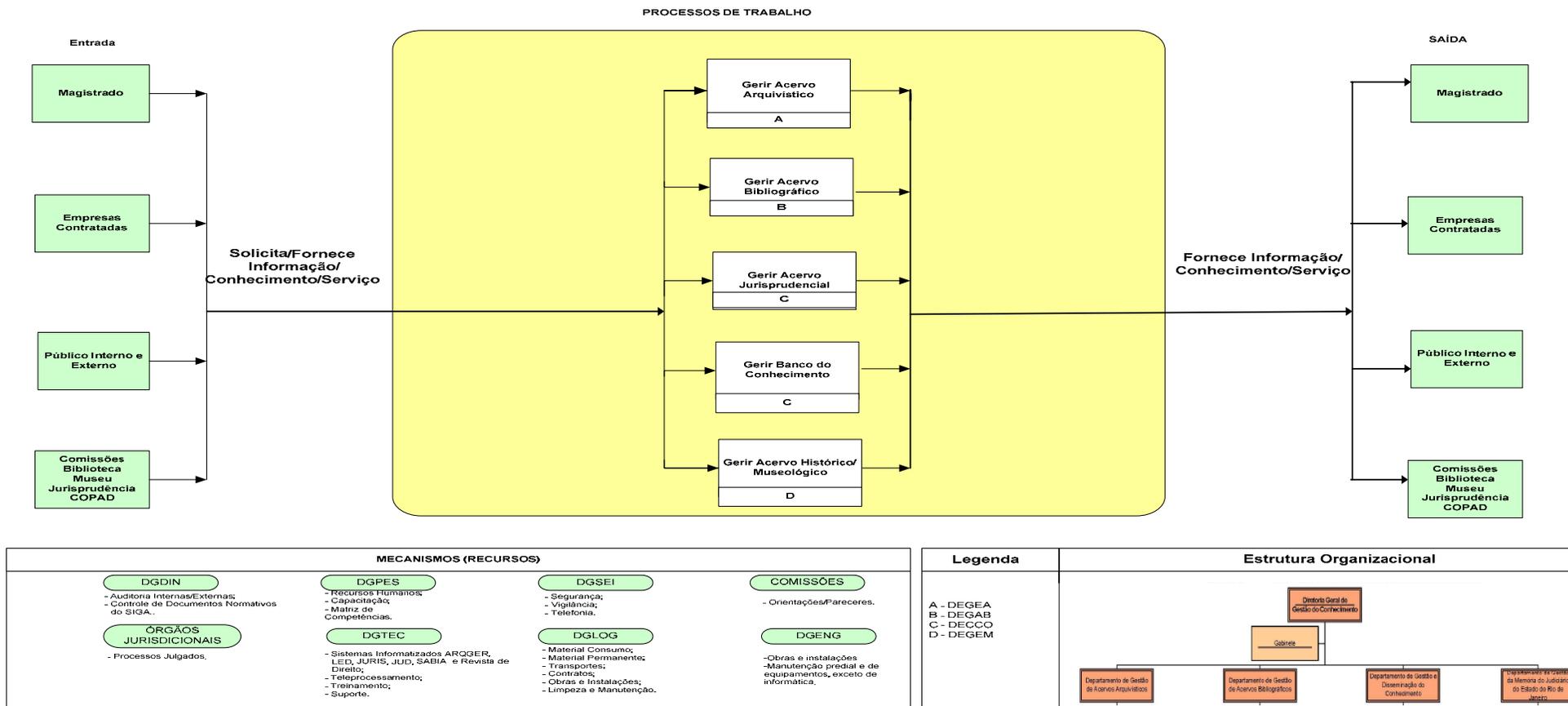
MACROPROCESSOS DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	INDICADOR
		Destaques DGCON
	<u>Lançar inteiro teor de atos oficiais do PJERJ em sistema informatizado</u>	<u>Índice de Inserção de Atos Oficiais</u>
		<u>Quantidade de Atos Oficiais Inseridos para Complemento da Base de Dados</u>
	<u>Publicar o Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ)</u>	<u>Sem indicador</u>



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGCON**

DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGCON

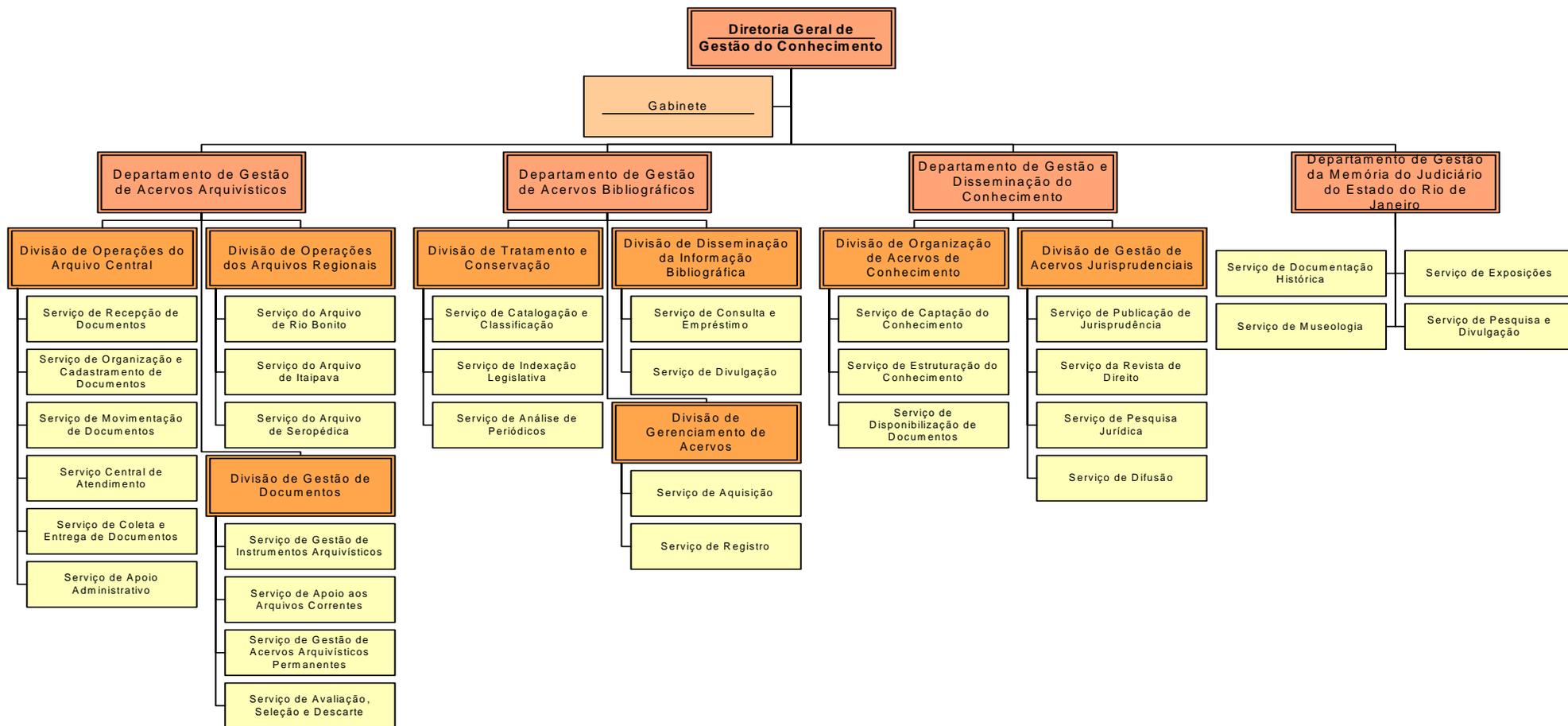




# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

## ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGCON





# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

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

## ANEXO 4 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

