PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

(Manual da Qualidade)

DATA DA VIGÊNCIA:

01/10/2009

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO....4
1.1 Informações sobre a DGDIN....5
1.2 História da DGDIN....6
2 REFERÊNCIAS....7
3 DEFINIÇÕES....8
4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO – SIGA (NBR ISO 9001:2008, 4)....9
4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, 4.1). 11
4.1.1 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho. 11
4.2 Requisitos da Documentação do SIGA/DGDIN (NBR ISO 9001:2008, 4.2). 12
4.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1). 12
4.2.2 Documento Estratégico – Manual da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2). 13
4.2.3 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3). 14
4.2.4 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4). 15
5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGDIN (NBR ISO 9001:2008, 5)....16
5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1). 16
5.2 Foco no usuário ((NBR ISO 9001:2008, 5.2)....17
5.3 Política da Qualidade da DGDIN (NBR ISO 9001:2008, 5.3). 17
5.4 Planejamento (NBR ISO 9001:2008, 5.4)....19
5.4.1 Objetivos Estratégicos (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1). 20
5.4.2 Planejamento do SIGA/DGDIN (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2). 20
5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5). 20
5.5.1 Responsabilidades (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1). 21
5.5.2 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2). 22
5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3). 23
5.6 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6). 23
6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008,..... 25
6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1)....25
6.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2). 26
6.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3). 27
6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4). 31
7 REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001:2008,7)....31
7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho e de seus resultados (NBR ISO 9001:2008, 7.1). 31
7.2 Processos relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2). 33
7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1). 33
7.2.2 Análise Crítica dos requisitos pertinentes aos resultados dos processos de trabalho (bens e serviços prestados) (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2). 33
7.2.3 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3). 34
7.3 Projeto e Desenvolvimento (NBR ISO 9001:2008, 7.3). 34
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4). 34

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGDIN (NBR ISO 9001:2008, 7.5). 36
7.5.1 Controle da realização dos processos de trabalho da DGDIN ((NBR ISO 9001:2008, 7.5.1) 36
7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2). 40
7.5.3 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3). 42
7.5.4 Propriedades do Usuário (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4). 43
7.5.5 Preservação do produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5)..... 44
7.6 Controle de instrumentos de monitoramento e medição (NBR ISO 9001:2008, 7.6)45
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA..... ..47
8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 8.1). 47
8.2 Monitoramento e medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2)..... 47
8.2.1 Satisfação do usuário (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1)..... 47
8.2.2 Auditorias internas de gestão (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2). 48
8.2.3 Monitoramento e medição dos processos de trabalho e de produtos (bens e serviços prestados) (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4). 48
8.3 Controle de produtos não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3)..... 50
8.4 Análise de dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4). 51
8.5 Melhoria (NBR ISO 9001:2008, 8.5) 52
8.5.1 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1)..... 52
8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3)..... 52
9 ANEXOS.....53

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da **DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DGDIN)** é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), definindo sua política e suas estratégias.

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

- a matriz de correlação entre os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008 e os itens deste Documento Estratégico e demais rotinas dos Sistemas Integrados de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (SIGA/PJERJ) (Anexo 1);
- Os processos de trabalho e as interações entre eles, retratadas no Diagrama de Contexto (Anexo 2);
- a estrutura organizacional da DGDIN (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 dos objetivos estratégicos.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua, sistemicamente, a **DGDIN**. 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.

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 a **DGDIN** (magistrados, servidores, usuários etc.).

Cabe ao Representante da Administração Superior (RAS) divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações, podendo, no seu impedimento, ser realizada por seu substituto ou, ainda, por outro servidor do gabinete da DGDIN.

1.1 Informações sobre a DGDIN

Dados referenciais:

DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DGDIN)
ENDEREÇO: Av. Erasmo Braga, 115 – 9º andar – sala 907 – Lâmina 1 CEP: 20.020-903 – Rio de Janeiro/RJ
FAX: (0xx21) 3133-3959 / 3133-2254
TELEFONE: Recepção (21) 3133-4101
RAMAIS
GABINETE • Diretor Geral: 4402 • Assessoria do Gabinete: 3959 / 4402 / 4422/4475
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA DO SIGA (DGDIN/DEAUD) • Diretor do Departamento: 4025 • Serviço de Cadastro e Capacitação de Auditores (SECCA): 2768 • Serviço de Auditoria do SIGA (SEAUD): 2764
DEPARTAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO (DGDIN/DEDOC) • Diretor do Departamento: 1906 • Serviço de Documentação (DGDIN/SEDOC): 4054 e 3450 • Serviço de Capacitação em Rotinas Administrativas (DGDIN/SECRA): 3230
DEPARTAMENTO DE MELHORIA DO DESEMPENHO

- Diretor do Departamento: 3725
- Serviço de Relacionamento com o Usuário (DGDIN/SEREL): 2254
- Serviço de Controle de Instrumentos de Melhoria (DGDIN/SECIM): 3763
- Serviço de Manutenção de Estatística e Apoio à Análise Crítica (DGDIN/SEAAC): 1917

***Home-page*: http://www.tjrj.jus.br**	***e-mail*: dgdin@tjrj.jus.br**
CNPJ: 28 538 734/0001-48	
Inscrição Estadual: isenta	

1.2 História da DGDIN.

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional é unidade organizacional subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Sua função é a de impulsionar o desenvolvimento institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

A Resolução nº 15/2003, do Órgão Especial do TJERJ, publicada no D.O. de 8 de dezembro de 2003, modificou a estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, em decorrência da modernização da gestão do PJERJ, e criou a Assessoria de Desenvolvimento Institucional (ASDIN), composta de três divisões: Divisão de Normas Internas (ASDIN/DINOI), Divisão de Auditoria do Sistema Normativo (ASDIN/DIAUD) e Divisão de Relacionamento com a Sociedade (ASDIN/DIREL).

A Resolução nº 19/2004, do Órgão Especial, de 19 de dezembro de 2004, transformou a ASDIN em Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), composta de um Gabinete (DGDIN/GBDIN) e três departamentos: Departamento do Sistema Integrado de Gestão (DGDIN/DESIG), com três serviços subordinados (Serviço de Capacitação em Rotinas Administrativas - DGDIN/SECRA, Serviço de Publicação de Rotinas Administrativas - DGDIN/SEPRA e Serviço de Integridade do Sistema Normativo Administrativo - DGDIN/SEINT); Departamento de Auditoria

(DGDIN/DEAUD), com dois Serviços subordinados (Serviço de Cadastro e Capacitação de Auditores - DGDIN/SECCA e Serviço de Auditoria do Sistema Integrado de Gestão - DGDIN/SEAUD); e Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED), com três Serviços subordinados (Serviço de Relacionamento com a Sociedade - DGDIN/SEREL, Serviço de Controle de Instrumentos de Melhoria - DGDIN/SECIM e Serviço de Estatísticas e Apoio à Análise Crítica - DGDIN/SEAAC).

A Resolução nº. 06/2005, publicada em 22 de junho de 2005, deu à estrutura da DGDIN sua feição atual: Gabinete (DGDIN/GBDIN), Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC), com dois Serviços subordinados (Serviço de Capacitação em Rotinas Administrativas - DGDIN/SECRA e Serviço de Documentação - DGDIN/SEDOC); Departamento de Auditoria do SIGA (DGDIN/DEAUD), com dois Serviços subordinados (Serviço de Cadastro e Capacitação de Auditores - DGDIN/SECCA e Serviço de Auditoria do SIGA - DGDIN/SEAUD); e Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED), com quatro Serviços subordinados (Serviço de Relacionamento com a Sociedade - DGDIN/SEREL, Serviço de Controle de Instrumentos de Melhoria - DGDIN/SECIM, Serviço de Estatísticas e Apoio à Análise Crítica - DGDIN/SEAAC, e Serviço de Manutenção e Replicação do SIGA - DGDIN/SEMAR), como pode ser observado no Anexo 3.

A Resolução nº. 06/2006, publicada em 08 de março de 2006, que alinha a estrutura do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro às diretrizes da Reforma Constitucional do Poder Judiciário Nacional e a Resolução 46/2006, publicada em 22 de dezembro de 2006 e republicada em 26 de dezembro de 2006 e 02 de janeiro de 2007, a Resolução 20/2008, publicada em de 19 de setembro de 2008 e a Resolução 03/2009, publicada em de 21 de janeiro de 2009, que consolidam a Estrutura Organizacional da Corregedoria Geral da Justiça do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, não alteraram a estrutura da DGDIN.

2 REFERÊNCIAS

- Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento:

- ABNT NBR ISO 9001:2008; e

- ABNT NBR ISO 9000:2005.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. Na DGDIN, a administração superior é exercida pelo Diretor Geral
Arquivo Corrente	Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas freqüentes.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores, a política da qualidade, os focos e objetivos estratégicos.
Focos Estratégicos	Desafios fundamentais a serem enfrentados pela organização, de forma a cumprir adequadamente a missão estabelecida e alcançar a visão de futuro desejada. Os Focos agrupam temas afins e condicionam o estabelecimento de objetivos estratégicos e metas, assim como a elaboração dos planos de ação decorrentes.
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	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.
Indicador de desempenho	Indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, 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 área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.

TERMO	OBJETO
Objetivo Estratégico	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Focos Estratégicos do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Organismo de Certificação Credenciado (OCC)	Organismo público, privado ou misto, sem fins lucrativos, de terceira parte, que atende aos requisitos de credenciamento estabelecidos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). O OCC tem por finalidade certificar a conformidade do sistema de gestão da qualidade de uma organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
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 Organizacionais (UO)	Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente da sua topologia.
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 estabelecida para cada período.
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 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 (NBR ISO 9001:2008, 4)

A DGDIN é o órgão responsável pelo apoio ao planejamento e à concretização do ciclo de melhorias contínuas do PJERJ, mediante utilização das ferramentas gerenciais pertinentes ao Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário (SIGA/PJERJ). A operação do SIGA/PJERJ consolida ações de gestão operacional e de gestão estratégica.

As ações de gestão operacional dizem respeito à implementação dos processos de trabalho em todas as unidades organizacionais e a gestão dos respectivos indicadores, buscando-se alcançar as metas gerenciais estabelecidas.

As ações de gestão estratégica dizem respeito à implementação da gestão estratégica do PJERJ, cujas linhas mestras são estabelecidas pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES), que conta com a atuação da DGDIN como seu apoio operacional.

Como parte das ações estratégicas, a DGDIN atua na ampliação progressiva do SIGA/PJERJ, inicialmente implementado em unidades organizacionais isoladas (subsistemas integrados) que vão sendo preparadas para a certificação NBR ISO 9001:2008; desse modo fica assegurada a padronização e a consistência dos subsistemas. Cabe à DGDIN, em tempo razoável, promover a integração de outros subsistemas, mediante a extensão do escopo do SIGA/PJERJ, a outras unidades.

Para cumprir a sua missão, a DGDIN 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 gestão do conhecimento (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de segurança e telefonia (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de dados estatísticos (Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais – DGJUR) e de planejamento financeiro e orçamentário (Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças - DGPCF) e de engenharia (Diretoria Geral de Engenharia – DGENG).

A DGDIN também utiliza serviços contratados de terceiros, necessários ao provimento de conhecimentos especializados (consultorias), à realização de auditorias, internas e externas, bem como de outros serviços técnicos especializados e não disponíveis no PJERJ.

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, **4.1**).

A **DGDIN** estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão – SIGA/DGDIN, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DGDIN disponibiliza os instrumentos necessários para que a DGDIN funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto da DGDIN (Anexo 2), e na seqüência geral de operação que é apresentada no Fluxograma Geral de Funcionamento da DGDIN (Anexo 4). Os processos identificados na figura são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico e detalhados, quando verificada a necessidade, em Rotinas Administrativas (RAD), que descrevem os métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Os recursos necessários à operação da DGDIN (humanos, infra-estrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme apresentado no item 6 deste Documento Estratégico.

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

Eventualmente, caso a DGDIN adquira de fontes externas, algum processo de trabalho que afete a conformidade dos seus produtos, providencia formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível ao controle requerido pelo SIGA/DGDIN.

4.1.1 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho.

Para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho:

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

4.2 Requisitos da Documentação do SIGA/DGDIN (NBR ISO 9001:2008, **4.2**).

4.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, **4.2.1**).

A documentação necessária e suficiente à gestão do SIGA/DGDIN, 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/DGDIN e faz remissão aos demais documentos (o Documento Estratégico é equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008);

b) planos de ação e documento intitulado "**Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGDIN"**, que consolida os Direcionadores Estratégicos e seus desdobramentos, tais como os objetivos, as metas e os indicadores;

c) RAD Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, bem como os procedimentos documentados, 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 à DGDIN, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com a DGDIN; o controle dos documentos do SIGA/DGDIN é definido no item 4.6 deste Documento Estratégico;

f) registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD; o controle dos registros é definido no item 4.7 deste Documento Estratégico.

Com o fim de estabelecer a base normativa para as suas rotinas administrativas, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº. 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.

Pormenores do SNA são encontrados no seguinte documento:

🗁 RAD-PJERJ-002 – Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários.

4.2.2 <u>Documento Estratégico – Manual da Qualidade</u> (NBR ISO 9001:2008, **4.2.2**).

Este Documento Estratégico representa o Manual da Qualidade e estabelece o Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGDIN.

O escopo do SIGA/DGDIN compreende o macroprocesso de trabalho “Impulsionar o desenvolvimento institucional”, composto da operação integrada dos cinco processos de trabalho:

a) impulsionar a gestão estratégica do PJERJ;

b) gerir a DGDIN;

c) manter e desenvolver a documentação do SIGA;

d) promover auditorias de gestão do SIGA;

e) promover melhorias de desempenho institucional.

Atualmente, nenhum requisito da NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo do SIGA/DGDIN. É analisado na última reunião de análise crítica de cada ano o requisito 7 da NBR ISO 9001:2008, a fim de se verificar a necessidade de exclusão de algum dos itens.

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

Política da DGDIN para o controle de documentos: a extensão e a complexidade desses controles são definidas na RAD-PJERJ-003 (Controle de Documentos e de Registros), com o fim de assegurar o emprego eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

A DGDIN mantém arquivo dos documentos cuja recuperação é frequente e que requerem, em consequência, acesso imediato. Os documentos cuja recuperação é eventual e, em conseqüência, não requerem acesso imediato, são mantidos no Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA).

Cabe ao GBDIN planejar e gerenciar os arquivos que forem comuns a todos os departamentos da DGDIN, orientando-os.

Cabe aos diretores de departamento e ao GBDIN planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar os servidores quanto à gestão dos registros, designando servidor para operacionalizar os arquivos setoriais mantidos.

Cabe aos gestores da DGDIN 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.

- RAD-DGCON-009 – Organizar arquivos correntes das Unidades Organizacionais.

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

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

A Política da DGDIN para o controle de registros compreende a extensão, a complexidade deste controle e o tempo de guarda dos registros são definidos e classificados conforme a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (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, que compreende o arquivo corrente e os prazos de guarda no arquivo corrente e a disposição, que indica a destinação dos registros.

Adicionalmente aos registros que evidenciam a conformidade de produtos (serviços prestados), são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação e opinião 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 gerenciais, planos de ação, indicadores operacionais 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 a triagem de processos administrativos são realizados pelo Gabinete; já o trâmite interno é realizado pelas respectivas unidades da DGDIN.

Os processos administrativos são mantidos no arquivo corrente da Divisão de Protocolo Administrativo, da Diretoria Geral de Logística.

São atributos de registro cuja preservação é 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 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;
- RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento e Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

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

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).

O diretor da DGDIN, fornece evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento, com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em sua unidade organizacional e com a melhoria contínua mediante as seguintes providências:

- comunicação aos servidores da importância em se atender com propriedade às necessidades e expectativas dos usuários.
- comprometimento com a Política da Qualidade estabelecida no PJERJ.

- estabelecimento dos objetivos estratégicos para cumprimento da missão, em busca da visão de futuro do PJERJ.

- condução das reuniões de análise crítica.

- zêlo pela manutenção dos recursos necessários ao funcionamento da unidade organizacional.

5.2 Foco no usuário ((NBR ISO 9001:2008, **5.2**)

A DGDIN identifica como seus usuários as unidades com SIGA implementado e em processo de implementação, como por exemplo, as Unidades Executoras da Administração Superior, os Núcleos Regionais em que há unidades prestadoras de jurisdição em processo de implementação do SIGA e as unidades em processo de certificação.

Os servidores são instruídos sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e àqueles institucionais do PJERJ, bem como de incorporar autocontrole na execução de suas atividades, sendo instruídos, estimulados e orientados a atendê-los com propriedade.

Para tal finalidade, são elaborados os quadros de requisitos dos usuários de cada unidade organizacional da DGDIN, identificando os usuários por processo de trabalho, bem como os seus requisitos, os requisitos normativos, os produtos, bens e serviços que lhes são prestados.

A DGDIN realiza pesquisa de satisfação do usuário para medir o grau de atendimento aos seus requisistos e a pesquisa de opinião para ouvi-los e implementar melhorias a partir de suas sugestões, reclamações e elogios.

5.3 Política da Qualidade da DGDIN (NBR ISO 9001:2008, **5.3**).

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

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

Missão da DGDIN
Contribuir para o desenvolvimento institucional mediante a disseminação e apoio ao planejamento, à implementação, à manutenção e à melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ.

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

Visão da DGDIN
Implementar o SIGA no PJERJ, com benefícios para os usuários internos e externos.

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.

Valores do PJERJ

- Conhecimento atualizado
  (Necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ)
- Ética
  (Padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas)
- Objetividade
  (Buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”)
- Melhoria contínua
  (Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado)
- Foco no Usuário
  (Preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam ao usuário)
- Busca de conciliação para solução de conflitos
  (Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas)
- Comprometimento
  (Responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo)

A Política da Qualidade e os Valores do PJERJ são utilizados como direcionadores da DGDIN.

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001:2008, **5.4**)

Definidos os focos estratégicos do PJERJ, o Diretor-Geral os comunica aos diretores de departamento para que estes discutam com os demais servidores, a fim de apresentarem proposta de objetivos estratégicos, alinhados aos focos e aos direcionadores estratégicos da DGDIN e do PJERJ. O Diretor-Geral da DGDIN, após ouvir o GBDIN e os diretores dos departamentos, que, por sua vez buscam informações e consultam os servidores das respectivas unidades, define para o biênio seguinte, na última reunião de análise crítica do biênio, os objetivos estratégicos da unidade, com o apoio do Representante da Administração Superior (RAS), que consolida as sugestões dos servidores para a Administração Superior do PJERJ.

Cada objetivo estratégico tem os seus indicadores, capazes de apontar o progresso dos resultados em busca das metas estabelecidas para cada um.

Tanto os objetivos estratégicos quanto os respectivos indicadores e metas associadas são comunicados pelo Diretor-Geral, com o apoio do RAS, a todos os servidores da DGDIN. Nessa comunicação é ressaltada a necessária contribuição dos servidores de cada unidade organizacional.

É responsabilidade do RAS apoiar o Diretor-Geral (DG) na divulgação dos objetivos estratégicos da DGDIN e na coordenação das atividades, sempre que necessário, bem como nas providências quanto à consolidação dos objetivos estratégicos do PJERJ.

É responsabilidade de todos realizarem as atividades constantes do Plano de Ação conforme definido e informarem ao RAS e ao Diretor-Geral tão logo as realizem, fazendo as respectivas anotações.

Assim, o RAS, com apoio dos servidores do GBDIN, acompanha os resultados do monitoramento da gestão estratégica, consolidando os resultados dos objetivos estratégicos da DGDIN, mensalmente, para apresentá-los ao DG e à equipe. Posteriores revisões de prazos e metas requerem a aprovação do Chefe do PJERJ; o Diretor-Geral da DGDIN tem delegação do Chefe do PJERJ para revisar os demais aspectos dos Planos de Ação.

5.4.1 Objetivos Estratégicos (NBR ISO 9001:2008, **5.4.1**).

Os objetivos estratégicos da DGDIN e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos** da DGDIN, cabendo ao RAS:

a) manter arquivo do original impresso atualizado e devidamente autorizado, em pasta apropriada, conforme estabelece a TTD;

b) providenciar a divulgação do documento, informando, a todos na DGDIN, a sua disponibilidade na intranet;

c) manter o controle do arquivo.

Além dos Indicadores de Desempenho dos Objetivos Estratégicos da DGDIN, as RAD também estabelecem os indicadores operacionais, diretamente associados aos 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.

5.4.2 Planejamento do SIGA/DGDIN (NBR ISO 9001:2008, **5.4.2**).

O planejamento do SIGA/DGDIN 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, consolidados no documento intitulado Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGDIN e nos respectivos Planos de Ação.

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

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, **5.5**).

A estrutura organizacional da DGDIN está representada no Anexo 3 e define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho, 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.

5.5.1 **Responsabilidades** (NBR ISO 9001:2008, **5.5.1**).

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGDIN	• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGDIN e do GBDIN; • examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais da DGDIN e relatá-los sempre que necessário; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DGDIN; • promover a melhoria contínua do SIGA/DGDIN, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos, quanto por meio da liderança do SIGA/DGDIN; • conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS; • comunicar aos Diretores de Departamento as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho; • aprovar rotinas administrativas, bem como analisar e prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	da DGDIN; • interagir com outras Diretorias Gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares; • relatar o acompanhamento dos resultados dos objetivos estratégicos e os respectivos indicadores ao Chefe do Poder Judiciário e, quando necessário, à COGES.
Diretores de Departamento	• Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de seus respectivos departamentos; • manter as equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho; • comunicar à equipe de trabalho, em todos os níveis, as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades.
Chefes de Serviço	• Cumprir as responsabilidades descritas nas RAD dos respectivos serviços; • contribuir para a melhoria do serviço, mediante consulta das necessidades dos usuários, propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho e normatização.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

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

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

d) assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SIGA/DGDIN sejam estabelecidos, implementados e mantidos;

e) relatar ao Diretor-Geral o desempenho do SIGA/DGDIN, bem como qualquer necessidade de melhoria;

f) acompanhar as auditorias de gestão da unidade;

g) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGDIN.

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

O Diretor-Geral da DGDIN, o RAS e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGDIN sob a seguinte orientação :

a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;

b) caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;

c) mediante reuniões sistemáticas sempre que se fizerem necessárias (a critério do Diretor-Geral da DGDIN e dos Diretores de Departamento);

d) avisos.

Os servidores têm acesso a informações e dados do SIGA/DGDIN, mediante consulta às pastas das unidades no drive P:\, da rede interna da DGDIN. 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 protocolizados são movimentados pelo Sistema PROT e demais expedientes, por meio de correio eletrônico ou fac-símile.

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

As reuniões para a análise crítica do SIGA/DGDIN são realizadas a cada trimestre, nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro de cada ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da Administração Superior da DGDIN, a fim de assegurar a contínua adequação, suficência, eficácia e eficiência do SIGA/DGDIN, avaliando-se as oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, bem como a política da qualidade e os objetivos estratégicos.

As reuniões de análise crítica do SIGA/DGDIN são conduzidas pelo Diretor-Geral da DGDIN, assessorado pelo RAS e conta com a participação dos Diretores de Departamento. Na ausência ou no impedimento de um dos diretores de departamento, deve ser indicado o Chefe de Serviço ou outro servidor que o represente. Na ausência ou no impedimento do RAS, seu substituto o representa e assessora o Diretor-Geral na condução da reunião.

Sempre que for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o Diretor-Geral da DGDIN pode convidar para as reuniões de análise crítica representantes de outras unidades organizacionais e servidores da DGDIN.

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

a) resultados de auditorias realizadas;

b) grau de satisfação dos usuários da DGDIN, advindo das pesquisas semestrais de satisfação do usuário;

c) propostas de sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho ou reclamações, oriundas da pesquisa de opinião;

d) avaliação sobre pertinência e a adequação da política da qualidade e dos objetivos estratégicos, bem como de seus indicadores;

e) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;

f) situação das ações preventivas e corretivas;

g) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;

h) mudanças que possam afetar o SIGA/DGDIN (tecnologia de informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais etc.);

i) recomendações para melhoria.

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

a) melhoria da eficácia do SIGA/DGDIN e dos seus processos de trabalho;

b) melhoria dos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;

c) eventual necessidade de recursos humanos e materiais.

As melhorias propostas podem gerar ações gerencias monitoradas pelo gestor da área, Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) desencadeados pelo RAS, ou Planos de Ação.

As deliberações 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 exige um plano de ação, este deve ser elaborado pelos envolvidos e submetido ao Diretor-Geral, que toma as devidas providências, se houver necessidade de envolver outras Diretorias Gerais.

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

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

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

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

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

As atividades da DGDIN são desenvolvidas por serventuários, estagiários e empregados de empresas contratadas (terceirizados).

O incremento da capacitação dos servidores incumbe à DGPES e, em particular, à Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o Diretor-Geral solicita à ESAJ o treinamento necessário.

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

As exigências de capacitação necessárias para os que executam os processos de trabalho da DGDIN, quando são empregados de empresas contratadas para a prestação de serviços, 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. Caso sejam identificadas carências de capacitação, o Diretor-Geral da DGDIN e os Diretores de Departamento promovem os treinamentos ou outras ações para prover-lhes a capacitação. Caso o empregado da empresa contratada não atenda às necessidades das atividades, o gestor da área comunica o fato ao GBDIN, com o fim de providenciar sua substituição.

No que se refere aos estagiários, o DEDEP observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades e promove o que for necessário. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o Diretor do Departamento desenvolve ações aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas. Caso o estagiário não atenda às necessidades das atividades, o gestor da área comunica o fato ao GBDIN, com o fim de providenciar sua substituição.

O Diretor-Geral, 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 como cada um de seus integrantes contribui tanto para a gestão estratégica quanto para a gestão operacional da DGDIN.

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na DGDIN, tanto para servidores quanto para empregados de empresas contratadas e estagiários, 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-DGDIN-005 – Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.
- RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações Não-Formais;
- RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

6.3 Infra-estrutura (NBR ISO 9001:2008, **6.3**).

A infra-estrutura da DGDIN compreende as instalações (espaço de trabalho, instalações sanitárias), os meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, internet etc.), os bens permanentes, os materiais de consumo, os equipamentos eletromecânicos, os programas e equipamentos de informática e os serviços de limpeza, transporte, publicação, correspondência, recebimento e encaminhamento de expedientes, serviços gráficos, de segurança e de arquivo.

Os materiais de consumo e os bens permanentes, os serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote/mensageria, protocolo e movimentação de documentos e

serviços gráficos são providos pela DGLOG; os equipamentos e serviços de informática, pela DGTEC; os equipamentos de telecomunicação, os serviços de segurança, de prevenção e combate a incêndios são providos pela DGSEI. As obras, instalações e equipamentos eletromecânicos são providas pela DGENG. Os serviços de publicações oficiais e arquivo, pela DGCON.

Cabe às unidades responsáveis pelo provimento assegurar o fornecimento adequado às finalidades pretendidas, bem como sua manutenção de forma a permitir a execução dos processos de trabalho.

A manutenção predial, mecânica e elétrica e as manutenções preventivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competenete com relação à natureza do serviço.

Pormenores da Infra-estrutura são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-DGDIN-005 - Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional;
- 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-DGLOG-015 – Mensageria;
- RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- RAD-DGLOG-020 – Postagem e Recebimento de Correspondência;
- RAD-DGLOG-024 – Abertura e Fechamento de Malotes;
- RAD-DGLOG-035 – Solicitação de Transportes;
- RAD-DGLOG-036 – Manutenção Corretiva de Carros Oficiais;

- RAD-DGLOG-044 – Devolução de Bens Permanentes;
- RAD-DGLOG-046 – Ciclo de Atendimento e monitoramento de serviços de remanejamentos internos, mudanças e transporte de carga.
- RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- RAD-DGTEC-004 – Homologar Sistemas Corporativos;
- RAD-DGTEC-005 – Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos;
- RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;
- RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento;
- RAD-DGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico;
- RAD-DGTEC-028 – Atender Usuário no Local de Trabalho;
- RAD-DGTEC-029 – Atender Usuário Remotamente;
- RAD-DGTEC-032 – Prover Suporte de Hardware;
- RAD-DGTEC-034 – Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção;
- RAD-DGTEC-037 – Atender Usuários de Equipamento de Informática;
- 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-DGENG-006 – Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial;
- RAD-DGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
- RAD-DGSEI-003 – Controlar Presos em Dependências do PJERJ;
- RAD-DGSEI-004 – Gerenciar Contingências;
- RAD-DGSEI-005 – Tratar Situações de Emergência nas Dependências do TJERJ.
- RAD-DGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio;
- RAD-DGSEI-008 – Monitorar as Dependências do PJERJ;
- RAD-DGSEI-017 – Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ;
- RAD-DGSEI-020 – Instalar e Manter Sistemas de Telefonia;
- RAD-DGCON- 002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- RAD-DGCON-005 – Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais no PJERJ em Sistema Informatizado;
- RAD-DGCON-008 – Divulgar Informações;
- RAD-DGCON-009 – Organizar Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- RAD-DGCON-018 – Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ;
- RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- RAD-DGCON-026 – Emprestar Acervo bibliográfico e Digital.
- RAD-DGCON-055 – Publicar o Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ).

- RAD-DGPCF-063 - Concessão de Diárias por Deslocamento da Sede em Objeto de Serviço.

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

O Diretor 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 da DGDIN;

c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a eficácia e a eficiência dos locais de trabalho, como decorrência do seu padrão de organização ambiental.

É responsabilidade de todos – Diretor-Geral, Diretores, Chefes de Serviço, Servidores, Funcionários de empresas contratadas e Estagiários – manter um ambiente de trabalho harmônico, limpo e organizado.

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

7 REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001:2008, **7**)

7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho e de seus resultados (NBR ISO 9001:2008, **7.1**).

Os processos de trabalho da DGDIN, definidos no escopo do SIGA/DGDIN – Impulsionar a Gestão Estratégica do PJERJ; Gerir a DGDIN; Manter e Desenvolver a

Documentação do SIGA; Promover Auditorias de Gestão do SIGA; Promover Melhorias de Desempenho Institucional – cujo resultado final é impulsionar o desenvolvimento institucional, implementando melhorias contínuas, são planejados e desenvolvidos mediante RAD. Estas estabelecem:

a) o modo de executar os processos de trabalho;

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 de trabalho e produtos, quando pertinente;

e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e

f) os respectivos indicadores de desempenho e de acompanhamento.

Os gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecem os indicadores, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas e, quando aplicável, estabelecem metas para medir o desempenho desses processos..

O funcionamento, a sequência e interação dos Processos de Trabalho são mostrados no “Diagrama de Contexto da DGDIN” (Anexo 2) e no “Fluxograma Geral de Funcionamento da DGDIN” (Anexo 4), que apresenta resumidamente a maneira como se encontram planejados os processos de trabalho da DGDIN.

A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho se encontra no item 7.5 e seus seqüenciais.

A consecução dos objetivos da qualidade dos serviços da DGDIN, quantificados por metas, é acompanhada mediante indicadores operacionais dos respectivos processos de trabalho.

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

7.2 Processos relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001:2008, **7.2**).

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, **7.2.1**).

Os requisitos relacionados aos usuários são determinados a partir da análise dos produtos bens e serviços prestados pela DGDIN, conforme as necessidades das unidades organizacionais atendidas e são evidenciados no quadro de requisitos dos usuários (FRM-DGDIN-005-03).

O quadro de requisitos do usuário compreende o processo de trabalho, o usuário, o produto, bens e/ou serviço prestado, os requisitos estatutários e regulamentares, os declarados e os não declarados pelo usuário, bem como suas expectativas.

DGDIN identifica como seus usuários as unidades com SIGA implementado e em processo de implementação

A prioridade da DGDIN é a melhoria contínua dos processos de trabalho dessas unidades e a busca pelas melhores práticas de gestão e, quando a DGDIN interagir com a sociedade para a coleta de dados, o faz em nome do PJERJ, convencionando-se que essa relação se dá entre este e a sociedade, sendo os requisitos tratados no Documento Estratégico do PJERJ.

7.2.2 Análise Crítica dos requisitos pertinentes aos resultados dos processos de trabalho (bens e serviços prestados) (NBR ISO 9001:2008, **7.2.2**).

A DGDIN realiza, a cada ano, a análise crítica dos requisitos dos usuários relacionados aos produtos, além dos requisitos estatutários e regulamentares e atualiza o quadro de requisitos quando houver mudança.

No decorrer das atividades também podem ocorrer mudanças que impliquem em alterações dos requisitos, a partir dos resultados de pesquisas de satisfação, das opiniões de seus usuários, dos resultados de auditorias, das saídas de reuniões de análise criítica e de informações nos RIGER setoriais, dentre outras situações.

Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SIGA/DGDIN sempre que pertinentes.

Pormenores da Medição da Percepção do Usuário encontram-se no documento:

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

7.2.3 **Comunicação com o Usuário** (NBR ISO 9001:2008, **7.2.3**).

Para o efeito de comunicação clara de requisitos para os seus usuários a DGDIN divulga os principais serviços prestados na intranet *(Página Inicial / Institucional / Diretorias Gerais / DGDIN / Principais Serviços Prestados)* e os mantêm atualizados.

A comunicação também é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas, quando os servidores da DGDIN 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.

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

7.3 **Projeto e Desenvolvimento** (NBR ISO 9001:2008, **7.3**).

Embora não seja usual, quando for chamada a especificar processos, produtos ou sistemas, atividades relacionadas a projetos que, em decorrência, requerem os respectivos controles, a DGDIN as realiza sob os critérios recomendados pela Norma de referência do SIGA/PJERJ, NBR ISO 9001:2008.

No caso de desenvolvimento de aplicativos de informática (*softwares*) de uso específico, a DGDIN informa ao desenvolvedor as necessidades a serem transformadas em requisitos de sistema, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias a sua aprovação

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

Cabe às Diretorias Gerais responsáveis, mediante informações da DGDIN, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades pretendidas pela DGDIN, tais como auditorias e consultorias especializadas.

As aquisições de bens e serviços são centralizadas na Diretoria Geral de Logística e providas conforme o quadro abaixo:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ
Informações e Conhecimento	Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística
Prestação de serviços gerais	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
Treinamento	Diretoria Geral de Gestão de Pessoas
Serviços de Engenharia	Diretoria Geral de Engenharia

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

Quanto à contratação de auditores e empresas de auditoria de Sistema Integrado de Gestão e à contratação de consultoria especializada, a DGDIN elabora o respectivo projeto básico, sendo responsável pela cotação preliminar, recebimento de documentos dos interessados e por outras informações que se façam necessárias, em observância ao disposto na Lei federal nº. 8.666/93, para encaminhamento à DGLOG.

É responsabiidade da DGDIN a fiscalização da execução dos contratos, visando a garantir-lhes a adequação às finalidades pretendidas, a assegurar a realização das ações de auditoria interna e externa, e a realização da consultoria especializada.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados na seguinte RAD:

- RAD-DGLOG-005 – Ciclo de formação de contratos administrativos.

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGDIN (NBR ISO 9001:2008, **7.5**).

7.5.1 Controle da realização dos processos de trabalho da DGDIN ((NBR ISO 9001:2008, **7.5.1**)

A DGDIN planeja a execução de seus processos de trabalho com a elaboração de Rotinas Administrativas (RAD) operacionais relativas ao Gabinete e aos Departamentos. As atividades são controladas nos sistemas próprios do gabinete e dos departamentos, respectivamente SISGE, SIAUD, SIDOC e SICOR, pelos resultados dos indicadores constantes das RAD e pelas anotações, no quadro de produtos não-conformes, das ocorrências das não-conformidades e das ações tomadas, consolidadas ao final de cada mês pelo GBDIN para avaliação pelo Diretor Geral.

Os processos de trabalho da DGDIN compreendem:

- Impulsionar a gestão estratégica do PJERJ e Gerir a DGDIN.

Esses processos de trabalho, realizados sob a responsabilidade da Diretoria Geral, com apoio do GBDIN e dos departamentos, consistem em apoiar as atividades de gestão estratégica e operacional do PJERJ e coordenar e supervisionar as da DGDIN, propor e acompanhar a capacitação para o desenvolvimento institucional no que se refere à “Gestão e Qualidade”, bem como prover apoio técnico e de secretaria à COGES, mediante os seguintes subprocessos de trabalho:

a) apoiar a implementação da gestão estratégica do PJERJ, formulada pela COGES, consolidando e divulgando os objetivos estratégicos estabelecidos, com o fim de alcançar as metas estabelecidas;

b) apoiar a gestão operacional do PJERJ consolidando, divulgando e impulsionando a melhoria contínua dos indicadores;

c) apoiar a elaboração dos Relatórios de Informações Gerenciais (RIGER) Setoriais das Unidades Executoras da Administração Superior;

d) apoiar a gestão do PJERJ, mediante a consolidação e a divulgação das informações gerenciais fornecidas pelas Unidades Executoras da Administração Superior, emitindo o RIGER do PJERJ;

e) consolidar informações para preparar a pauta da reunião de Análise Crítica do SIGA/PJERJ;

f) estimular a capacitação e o compromisso dos servidores do PJERJ, bem como a integração entre as diferentes unidades organizacionais do PJERJ, mediante o fomento de eventos para a melhoria contínua nas áreas de gestão da qualidade;

g) elaborar, revisar e implementar as Rotinas Administrativas Gerais (RAD-PJERJ);

h) formular e gerenciar a gestão estratégica e operacional da DGDIN;

i) promover a ampliação do escopo do Sistema Integrado de Gestão.

Pormenores do processo de trabalho Impulsionar a gestão estratégica do PJERJ e Gerir a DGDIN são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais;
- RAD-DGDIN-005 – Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.
    - Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA.

Esse processo de trabalho é realizado sob responsabilidade do DEDOC e consiste em promover ações capazes de manter e desenvolver os documentos do SIGA, mediante os seguintes subprocessos de trabalho:

a) capacitar em elaboração e revisão de Rotinas Administrativas;

b) orientar em controle de documentos e de registros do SIGA, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Norma ISO 9001:2008;

c) preparar Rotinas Administrativas e demais documentos do SIGA para a respectiva publicação, mantendo o padrão de formatação estabelecido pelo SIGA/PJERJ;

d) organizar e atualizar o Siglário do PJERJ;

e) organizar e atualizar o Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ;

f) controlar o trâmite de documentos do Sistema Integrado de Gestão.

Pormenores do processo de trabalho Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA/PJERJ são encontrados nos seguintes documentos:

🗁 RAD-PJERJ-002 – Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários;

🗁 RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos e de Registros;

🗁 RAD-PJERJ-008 - Siglário do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

🗁 RAD-PJERJ-009 - Glossário do Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

🗁 RAD-DGDIN-004 - Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e Registros;

🗁 RAD-DGDIN-008 - Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão.

- Promover Auditorias de Gestão.

Esse processo de trabalho é realizado sob responsabilidade do DEAUD e consiste em planejar e integrar ações com a finalidade de implementar auditorias do SIGA, mediante:

a) a programação anual e a provisão do apoio necessário à realização das auditorias internas e externas das unidades organizacionais;

b) o estímulo ao desenvolvimento de competência para o exercício da função de auditor interno do PJERJ;

c) a seleção, o cadastro, a capacitação e a avaliação de auditores internos com o fim de manter o Quadro de Auditores Internos do PJERJ.

Pormenores do processo de trabalho Promover Auditorias de Gestão são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-005 – Auditoria interna do Sistema Integrado de Gestão;
- RAD-DGDIN-006 – Promover Auditorias de Gestão;
- RAD-DGDIN-007 – Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ.

- Promover a Melhoria do Desempenho Institucional.

Esse processo de trabalho, sob a responsabilidade do DEMED, consiste no estabelecimento de instrumentos que visam à melhoria contínua e ao monitoramento dos processos de trabalho das unidades do PJERJ. Mais especificamente, consiste no apoio às unidades organizacionais que estejam com o SIGA implementado ou em processo de implementação, bem como na implementação de ações decorrentes de auditorias, mediante os seguintes subprocessos de trabalho:

a) controlar os instrumentos de melhoria, mediante a vigilância sistemática do SIGA e estimular a implementação de resultados;

b) apoiar a capacitação e a emissão dos relatórios de ações corretivas e de ações preventivas (RACAP);

c) apoiar a análise de dados das unidades jurisdicionais;

d) apoiar a elaboração e a revisão do Documento "Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos" de unidades jurisdicionais;

e) apoiar a realização de reuniões de Análise Crítica;

f) apoiar a realização de Pesquisa de Opinião e de Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Pormenores do processo de trabalho Promover a Melhoria do Desempenho Institucional são encontrados nos seguintes documentos :

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-DGDIN-002 – Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria;
- RAD-DGDIN-009 – Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ;
- RAD-DGDIN-010 – Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica.

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

Os processos de trabalho da DGDIN são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/DGDIN, propostas pela equipe do Gabinete e dos Departamentos. São analisadas criticamente pelo RAS, no gabinete e pelos gestores nos departamentos e aprovadas pela Diretora Geral, conforme

critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

- no período máximo de um ano, as RAD são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

- as RAD são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário na DGDIN, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;

- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;

Os registros das atividades estabelecidas para validação obedecem aos seguintes requisitos:

- registros de formalização e aprovação das RAD/DGDIN são guardados em arquivo corrente na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-003;

- registros de implementação das RAD/DGDIN para os funcionários são guardados em arquivo corrente na DGDIN, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-003;

- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente da DGDIN, relativos ao Gabinete e Departamentos;

- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados na DGDIN, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040.

A cada ano ocorre a avaliação dos processos de trabalhos e do fornecimento do serviço, com a revalidação das RAD, ou sua revisão se necessário.

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

A identificação e rastreabilidade dos produtos (bens e serviços prestados) durante a sua realização se dá pelos diversos meios utilizados na DGDIN, dentre os quais, destaca-se o sistema de banco de dados desenvolvido para cada unidade da DGDIN, no qual são inseridas informações que retratam a produção e/ou prestação de serviço.

Esse sistema de banco de dados, fornece relatórios para controle dos produtos (bens e prestação de serviços) durante sua realização, bem como para o monitoramento dos resultados e medição do desempenho.

Ao longo de sua realização, as atividades são monitoradas da seguinte forma:

- as ocorrências de não-conformidades e os produtos não-conformes são anotadas pela equipe no Quadro de produtos não-conformes da DGDIN, informando a data da ocorrência, as ações tomadas para resolvê-las, se foram resolvidas ou não e se houve emissão de RACAP, a partir da avaliação do diretor em cada departamento e do RAS, no gabinete.

- Ao final de cada mês as não-conformidades são consolidadas pelo gabinete para ciência do Diretor Geral e, quando necessário, são tomadas novas ações gerenciais.

- A situação dos resultados dos processos de trabalho (bens e prestação de serviços) são indentificadas pelos indicadores estabelecidos em cada RAD-DGDIN, que são avaliados periodicamente ou medidos quanto ao desempenho, quando aplicável sua medição.

Quando ao longo da realização dos processos de trabalho são expedidos documentos estes são identificados e rastreados conforme exemplificado na tabela a seguir:

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT
Aviso	Nº atribuído	Número
Memorando	Nº / assunto / data / destino e número atribuído pelo Sistema PROT	Sistema PROT ou Planilha de controle de memorandos.
Ofício	Nº / assunto / data / destino e nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT ou Planilha de controle de ofícios.
RAD	Conforme RAD-PJERJ-003	Pasta da Unidade / Ano / Vigência / Histórico de identificação de documentos
Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos	Período (bianual) / data da emissão	Data ou versão
Auditorias	Conforme RAD-PJERJ-005	Pasta da Unidade / Ano / Tipo.
E-mail	Unidade / encaminhamento / assunto / data	Respectiva pasta do arquivo eletrônico.

OBS: Nº de memorandos e de ofícios são atribuídos pelo Gabinete, em ordem seqüencial de emissão / ano de emissão.

7.5.4 Propriedades do Usuário (NBR ISO 9001:2008, **7.5.4**).

Quando os pertences dos usuários estão sob o controle da DGDIN, eles são resguardados e protegidos para sua preservação e se qualquer propriedade for

perdida ou danificada, a DGDIN informa o fato ao usuário e promove as ações que lhe forem cabíveis.

Para os pertences dos usuários na DGDIN são exemplificados os seguintes cuidados:

PERTENCES DO USUÁRIO	CUIDADOS DISPENSADOS	RESPONSÁVEL
Informações referentes aos resultados de auditorias ocorridas nas unidades organizacionais.	Mantida a confidencialidade	DEAUD
Dados pessoais dos auditores internos	Mantida a confidencialidade	DEAUD
RAD originais aprovadas	Guarda e proteção	DEDOC
Boletas da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de outras unidades para leitura no SIPDIN.	Proteção no manuseio, enquanto fornecidas para leitura óptica	DEMED

Os produtos intelectuais decorrentes das atividades próprias do PJERJ ou da utilização de seus recursos são propriedade da Instituição.

7.5.5 Preservação do produto (NBR ISO 9001:2008, **7.5.5**).

Durante todo o ciclo de realização das atividades da DGDIN, o Diretor-Geral, os gestores e servidores zelam pela preservação das informações e dos documentos transformados internamente e dispensam os cuidados cuidados necessários para sua proteção.

Esses cuidados compreendem a integridade das informações e de dados fornecidos, a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, tais

como os relatórios de auditorias, os expedientes, os processos administrativos, as RAD, Manuais e formulários das unidades organizacionais, dentre outros.

Os documentos são manuseados e arquivados de modo a manter sua preservação, tomando-se os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração, como por exemplo, armazenar as RAD/Manuais e FRM em pastas identificadas por Unidade organizacional para facilitar sua localização, empilhá-las em ordem, de forma adequada para que não amassem, rasguem ou se deteriorem.

7.6 Controle de instrumentos de 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 da DGDIN e o controle desses instrumentos de forma a assegurar que o monitoramento e a medição são realizados de maneira consistente:

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
Banco de Dados desenvolvido no Microsoft Office Access (Sistema de Gestão (SISGE), Sistema de auditorias (SIAUD), Sistema de Documentação (SIDOC) e Sistema de Controle de RACAP (SICOR)	A consistência dos dados é verificada no início de cada ano, e sempre que necessário, a partir de informações fornecidas pelos usuários do Banco ao responsável pelo desenvolvimento do Banco de Dados que realiza o ajuste. O ajuste é executado	Monitoram a execução dos processos de trabalho da DGDIN e a realização dos seus resultados.

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
	somente pelo responsável pelo desenvolvimento do Banco de Dados e protegido por senha.	
Planilha de indicadores desenvolvidas no Microsoft Office Excel	A fórmula dos cálculos é protegida com a senha do gestor da unidade organizacional respectiva.	Monitora os resultados dos processos de trabalho e mede o desempenho quando aplicável tal medição.
Sistema Corporativo de movimentação de processo administrativo	A sua capacidade de atender a aplicação pretendida é assegurada pela DGTEC com a sua homologação e a validação da consistência de cálculos. .	Monitora o andamento dos processos administrativos no PJERJ.
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário -DGDIN (SIPDIN)	A sua capacidade de atender a aplicação pretendida é assegurada pela DGTEC com a sua	Realiza o registro de pesquisas de satisfação do usuário, seu resultado e a emissão de relatórios gerenciais

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
	homologação e a validação da consistência de cálculos	pertinentes

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, **8.1**).

A gestão na DGDIN é realizada com base no monitoramento e medição dos objetivos estratégicos, dos processos de trabalho da DGDIN, do controle de ocorrência e tratamento de não-conformidades e de produtos não-conformes, dos resultados das Pesquisas de Satisfação e de Opinião do Usuário, das auditorias de gestão e consolidações das informações no RIGER, com o fim de:

a) demonstrar a conformidade dos produtos da DGDIN;

b) assegurar a conformidade do SIGA / DGDIN;

c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA / DGDIN.

8.2 Monitoramento e medição (NBR ISO 9001:2008, **8.2**).

8.2.1 Satisfação do usuário (NBR ISO 9001:2008, **8.2.1)**

A DGDIN monitora as informações relativas à percepção de seus usuários a partir da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada a cada semestre, cujos resultados possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

Em complementação à Pesquisa de Satisfação é realizada a pesquisa de opinião, cuja finalidade é registrar sugestões, reclamações e elogios. A pesquisa de opinião não se

interrompe, de modo que seja sempre mantido o canal entre o susário e a DGDIN, o que possilibita realizar melhorias contínuas no SIGA/DGDIN e atender o seus usuários cada vez melhor.

Pormenores da Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados no seguinte documento:

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-DGDIN-005 – Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.

8.2.2 Auditorias internas de gestão (NBR ISO 9001:2008, **8.2.2**).

A DGDIN, unidade responsável por implementar as auditorias do SIGA do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SIGA, contemplando as necessidades circunstanciais.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores treinados como auditores internos, preservada a isenção do auditor em relação ao que está sendo auditado.

É responsabilidade dos responsáveis pelas áreas a serem auditadas tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, em tempo adequado, quanto contribuir para melhorar a eficácia e a eficiência do SIGA/DGDIN.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

- RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão;
- RAD-DGDIN-006 – Promover Auditorias de Gestão;
- RAD-DGDIN-007 – Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ.

8.2.3 Monitoramento e medição dos processos de trabalho e de produtos (bens e serviços prestados) (NBR ISO 9001:2008, **8.2.3 e 8.2.4**).

Os processos de trabalho realizados na DGDIN, pertinentes à gestão estratégica e operacional, bem como seus respectivos produtos, são monitorados durante a realização das atividades e medidos, periodicamente, a partir dos resultados dos indicadores estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento, respeitando-se, quanto à sua medição, a periodicidade definida nas RAD e consolidando-se os respectivos resultados a cada trimestre, para as reuniões de análise crítica e a cada semestre, para o RIGER Setorial.

DGDIN mantém quadro com indicadores pertinentes à gestão operacional, sendo responsabilidade de todo servidor sugerir ao RAS eventuais alterações nos indicadores de sua área de atuação. Cabe ao RAS aprovar as alterações com o Diretor-Geral e manter o quadro atualizado, comunicando aos diretores de departamento e aos servidores do GBDIN, bem como providenciando a alteração da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ.

Os produtos e processos de trabalho da DGDIN também podem ser monitorados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da Pesquisa de Opinião, nos casos em que há possibilidade de o usuário ser diretamente indagado quanto a um determinado produto ou processo de trabalho da DGDIN.

A sistemática visa assegurar que os produtos (bens ou serviços prestados) sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho, inspecionando-os; a menos que seja aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

Com o fim de prover referências claras aos usuários, as unidades da DGDIN mantém atualizados quadros de requisitos de usuários para os produtos dos processos de trabalho que realizam, enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);

b) requisitos não-declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estartutários e regulamentares e não-explicitado pelos usuários, mas que são necessários);

c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);

d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

Quando os resultados obtidos não correspondem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto, bem e serviço prestado pela DGDIN.

Pormenores 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;
- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- RAD-DGDIN-003 – Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN;
- RAD-DGDIN-005 – Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.

8.3 **Controle de produtos não-conformes** (NBR ISO 9001:2008, **8.3**).

Os produtos não-conformes são identificados pela DGDIN de acordo com a RAD-DGDIN-003- Tratamento de Produtos Não-Conforme na DGDIN, e ainda, em relatório de auditorias e 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 seqüência do processamento, após a correção das não-conformidades ou delimitação de suas conseqüências, é supervisionada pelo diretor do respectivo departamento e, no Gabinete, pelo RAS.

Pormenores sobre os produtos não-conformes da DGDIN são encontrados nos seguinte documentos:

- RAD-DGDIN-003 – Tratamento de Produtos Não-Conformes na DGDIN;
- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

8.4 **Análise de dados** (NBR ISO 9001:2008, **8.4**).

As análises são realizadas com base nos registros oriundos dos objetivos estratégicos, dos processos de trabalho e seus resultados, do controle dos produtos não-conformes, dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, das auditorias de gestão e da medida e monitoramento de fornecedores, em busca da adequação e da eficácia do SIGA/DGDIN.

Na análise dos dados são observados:

- a tendência dos objetivos estratégicos em alcançar as metas e os prazos estabelecidos;
- o desempenho, quando aplicável, e a tendência dos processos de trabalho conforme o planejado;
- a ocorrência dos produtos não-conformes, as ações tomadas, se foram resolvidas ou não e a freqüência com que ocorrem para fins de abertura de Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- o resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas opiniões;
- o resultado das auditorias de gestão, as observações feitas pelos auditores;
- a qualidade dos produtos fornecidos, o Boletim de Gestão Contratual, dentre outros.

Uma vez realizadas as análises dos dados, consolidam-se as informações para a tomada de ações, que podem ser: de melhorias, preventivas, corretivas ou correções imediatas do problema.

Realiza-se a verificação da eficácia das ações, e, quando não são eficazes, revisa as análises realizadas, as ações propostas, conforme o caso.

Promove-se a análise crítica do SIGA pela administração superior.

Consolida os dados analisados em RIGER Setorial Semestral e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

Pormenores da Análise de Dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

8.5 **Melhoria** (NBR ISO 9001:2008, **8.5)**

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões da equipe da DGDIN, sob coordenação do Diretor-Geral, 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/DGDIN. Nesse processo, são vinculados de forma lógica à política da qualidade e aos valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SIGA/DGDIN e a progressiva satisfação dos usuários.

Pormenores de Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

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

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

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 das Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-DGDIN-003 – Tratamento de Produtos Não-Conformes na DGDIN;
- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Matriz de Correlação da NBR ISO 9001:2008 com os itens deste Documento Estratégico e demais rotinas do Sistema Normativo do SIGA/PJERJ.
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGDIN.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional da DGDIN.
- Anexo 4 – Fluxograma Geral de Funcionamento da DGDIN.
- Anexo 5 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Executoras da Administração Superior.

==========

ANEXO 1 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO DA NBR ISO 9001:2008 COM OS ITENS DESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO E DEMAIS ROTINAS DOS SIGA DO PJERJ

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
1	Escopo	1.1 Generalidades	1	Explicação Introdutória sobre o Documento Estratégico	1.1 Informações sobre a DGDIN	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		1.2 Aplicação			1.2 História da DGDIN	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
2	Referência Normativa	---	2	Referências	---	---
3	Termos e Definições	---	3	Definições	---	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		---			---	RAD-PJERJ-009 Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ
4	Sistema de Gestão da Qualidade	4.1 Requisitos Gerais	4	Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4.1 Requisitos Gerais	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
					4.1.1 Convenção para o desdobramento dos processos de trabalho	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		4.2 Requisitos da Documentação 4.2.1 Generalidades			4.2 Requisitos da Documentação do SIGA/DGDIN	RAD-PJERJ-002 Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários
					4.2.1 Generalidades	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
		4.2.2 Manual da Qualidade			4.2.2 Documento Estratégico- Manual da Qualidade	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		4.2.3 Controle de Documentos			4.2.3 Controle de Documentos	RAD-PJERJ-003 Controle de Documentos e de Registros
						RAD-DGCON-009 Organizar Arquivos Correntes das UO
		4.2.4 Controle de Registros			4.2.4 Controle de Registros	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
						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

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
						RAD-DGTEC-021 Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento e Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação
5	Responsa-bilidade da Direção	5.1 Comprometimento da Direção	5	Responsabilidade da Adm. Superior da DGDIN	5.1 Comprometimento da Administração Superior	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.2 Foco no Cliente			5.2 Foco no Usuário	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
						RAD-PJERJ-010 Medir a Percepção do Usuário
		5.3 Política da Qualidade			5.3 Política da Qualidade da DGDIN	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.4 Planejamento			5.4 Planejamento	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.4.1 Objetivos da Qualidade			5.4.1 Objetivos Estratégicos	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.4.2 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade			5.4.2 Planejamento do SIGA/DGDIN	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação			5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
		5.5.1Responsabilidade e Autoridade			5.5.1Responsabilidades	
		5.5.2 Representante da Direção			5.5.2 Representante da Administração Superior (RAS)	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.5.3 Comunicação Interna			5.5.3 Comunicação Interna	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		5.6 Análise Crítica pela Direção			5.6 Análise Crítica pela Administração Superior	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
6	Gestão de Recursos	6.1 Provisão de Recursos	6	Gestão de Recursos	6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
						RAD-DGDIN- 005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
		6.2 Recursos Humanos			6.2 Gestão de Pessoas por Competência	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
						RAD-DGDIN- 005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
						RAD-DGPES-040 Identificar Competências Profissionais dos Servidores

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
						MAN-DGPES-040-01 Metodologias para a Implementação de ações Não-Formais
						RAD-DGPES-041 Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais
		6.3 Infra-estrutura			6.3 Infra-estrutura	RAD-DGDIN-005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
						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-DGLOG-015 Mensageria
						RAD-DGLOG-017 Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos
						RAD-DGLOG-020 Postagem e Recebimento de Correspondência

NORMA NBR ISO 9001:2008		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	REQUISITO	SUBITEM	TÍTULO
				RAD-DGLOG-024 Abertura e Fechamento de Malotes
				RAD-DGLOG-035 Solicitação de Transportes
				RAD-DGLOG-036 Manutenção Corretiva de Carros Oficiais
				RAD-DGLOG-044 Devolução de Bens Permanentes
				RAD-DGLOG-046 Ciclo de Atendimento e monitoramento de serviços de remanejamentos internos, mudanças e transporte de carga.
				RAD-DGTEC-003 Atender ao Usuário
				RAD-DGTEC-004 Homologar Sistemas Corporativos
				RAD-DGTEC-005 Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos
				RAD-DGTEC-011 Desenvolver Sistemas
				RAD-DGTEC-012 Realizar Manutenção de Sistemas

NORMA NBR ISO 9001:2008		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	REQUISITO	SUBITEM	TÍTULO
				RAD-DGTEC-021 Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento
				RAD-DGTEC-026 Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico
				RAD-DGTEC-028 Atender Usuário no Local de Trabalho
				RAD-DGTEC-029 Atender Usuário Remotamente
				RAD-DGTEC-032 Prover Suporte de Hardware
				RAD-DGTEC-034 Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção
				RAD-DGTEC-037 Atender Usuários de Equipamento de Informática
				RAD-DGENG-002 Manutenção de Instalações
				RAD-DGENG-003 Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos
				RAD-DGENG-004 Manutenção Preventiva de Equipa

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
						RAD-DGENG-005 Manutenção Predial Preventiva
						RAD-DGENG-006 Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial
						RAD-DGSEI-002 Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
						RAD-DGSEI-003 Controlar Presos em Dependências do PJERJ;
						RAD-DGSEI-004 Gerenciar Contingências nas Dependências do TJERJ
						RAD-DGSEI-007 Prevenir e Combater Incêndio
						RAD-DGSEI-005 Tratar Situações de Emergência
						RAD-DGSEI-008 Monitorar as Dependências do PJERJ
						RAD-DGSEI-017 Realizar a Vigilância Patrimonial nas Dependências do PJERJ

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
						RAD-DGSEI-020 Instalar e Manter Sistemas de Telefonia
						RAD-DGCON- 002 Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA
						RAD-DGCON-005 Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais no PJERJ em Sistema Informatizado
						RAD-DGCON-008 Divulgar Informações
						RAD-DGCON-009 Organizar Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais
						RAD-DGCON-018 Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ
						RAD-DGCON-020 Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais
						RAD-DGCON-026 Emprestar Acervo bibliográfico e Digital
						RAD-DGCON-055 Publicar o Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ)

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
						RAD-DGPCF-063 Concessão de Diárias por Deslocamento da Sede em Objeto de Serviço
		6.4 Ambiente de Trabalho			6.4 Ambiente de Trabalho	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
7	Realização do Produto	7.1 Planejamento da Realização do Produto	7	Realização dos Resultados dos Processos de Trabalho	7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho e de seus resultados	------
		7.2 Processos relacionados a clientes 7.2.1 Determinação dos Requisitos relacionados ao produto			7.2 Processos Relacionados aos usuários 7.2.1 Determinação dos Requisitos relacionados aos usuários	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico RAD-DGDIN-005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
		7.2.2 – Análise Crítica dos requisitos relacionados ao produto			7.2.2 Análise Crítica dos requisitos pertinentes aos resultados dos processos de trabalho (bens e serviços prestados)	RAD-PJERJ-010 Medir a Percepção do Usuário
		7.2.3 Comunicação com o cliente			7.2.3 Comunicação com o Usuário	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		7.3 Projeto e Desenvolvimento			7.3 Projeto e Desenvolvimento	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico

NORMA NBR ISO 9001:2008		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	REQUISITO	SUBITEM	TÍTULO
	7.4 Aquisição		7.4 Aquisição de Materiais e Serviços	RAD-DGDIN-001- Documento Estratégico
				RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos
	7.5 Produção e Prestação de Serviço 7.5.1 Controle de Produção e Prestação de Serviço		7.5 Execução e Controle dos Processos de Trabalho da DGDIN 7.5.1Controle da Realização dos Processos de Trabalho da DGDIN	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
				RAD-DGDIN-002 Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria
				RAD-DGDIN-004 Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e Registros
				RAD-DGDIN-005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
				RAD-DGDIN-006 Promover Auditorias de Gestão
				RAD-DGDIN-007 Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ
				RAD-DGDIN-008 Controlar o Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão

NORMA NBR ISO 9001:2008		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	REQUISITO	SUBITEM	TÍTULO
				RAD-DGDIN-009 Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ
				RAD-DGDIN-010 Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, Análise de Dados e Análise Crítica
				RAD-PJERJ-002 Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários
				RAD-PJERJ-003 Controle de Documentos e de Registros
				RAD-PJERJ-004 Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
				RAD-PJERJ-005 Auditoria interna do Sistema Intregrado de Gestão
				RAD-PJERJ-006 Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas
				RAD-PJERJ-007 Elaborar Relatório de Informações Gerenciais

NORMA NBR ISO 9001:2008		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	REQUISITO	SUBITEM	TÍTULO
				RAD-PJERJ-008 Siglário do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
				RAD-PJERJ-009 Glossário do Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
				RAD-PJERJ-010 Medir a Percepção do Usuário
				Processo de Trabalho Promover a ampliação do escopo do Sistema Integrado de Gestão
				Processo de Trabalho Apoiar a Gestão Estratégica e Operacional do PJERJ
	7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço		7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço	RAD-DGDIN-001Documento Estratégico
	7.5.3 Identificação e Rastreabilidade		7.5.3 Identificação e Rastreabilidade	RAD-DGDIN-001Documento Estratégico

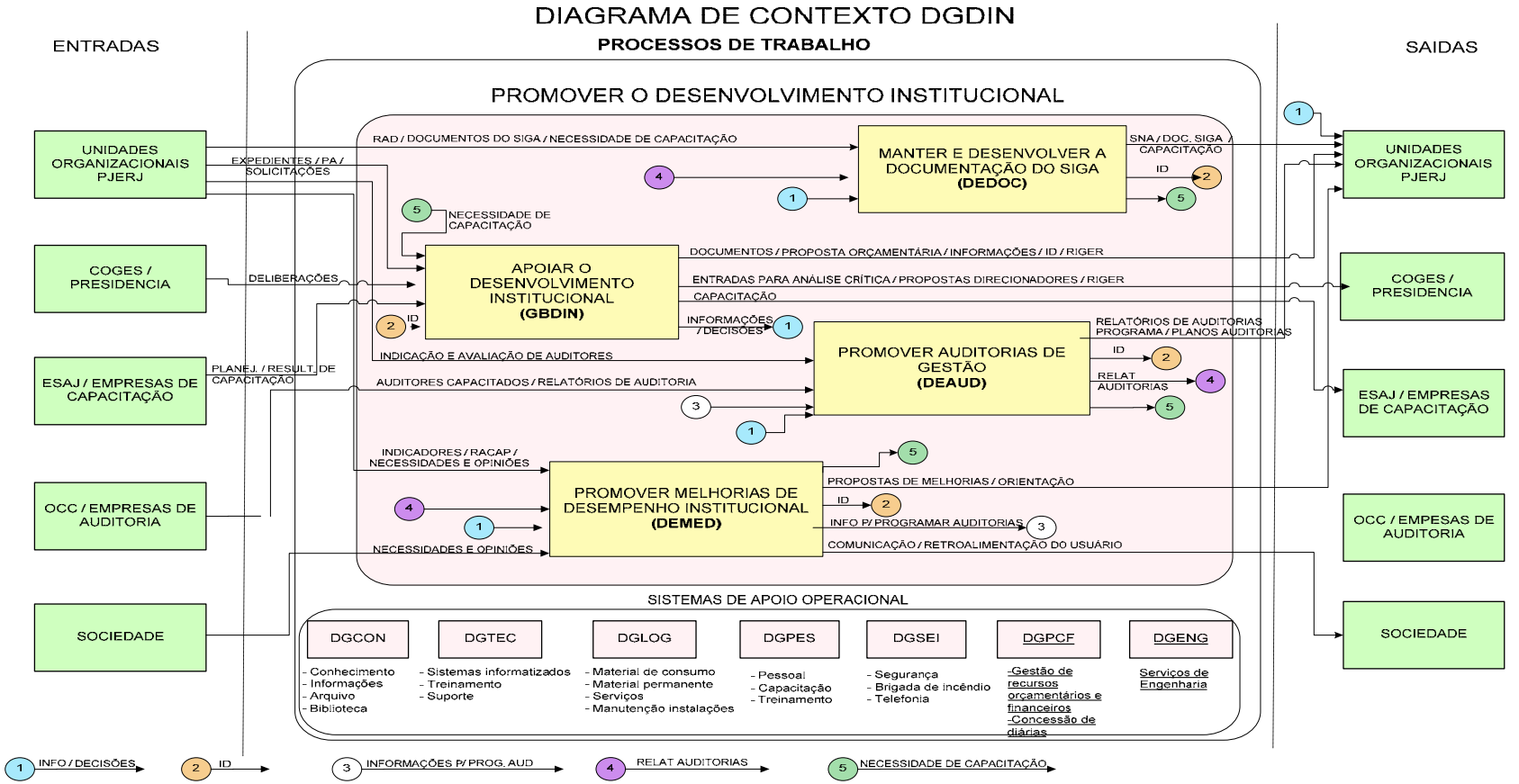
NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
		7.5.4 Propriedade do Cliente			7.5.4 Propriedades do Usuário	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		7.5.5 Preservação do Produto			7.5.5 Preservação do Produto	RAD-DGDIN-001Documento Estratégico
		7.6 Controle de equipamento de monitoramento e medição			7.6 Controle de instrumentos de monitoramento e medição	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
8	Medição, Análise e Melhoria	8.1 Generalidades	8	Medição, Análise e Melhoria	8.1 Generalidades	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
		8.2 Monitoramento e Medição			8.2 Monitoramento e Medição	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
						RAD-DGDIN-005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
		8.2.1 Satisfação do cliente			8.2.1 Satisfação do Usuário	RAD-DGDIN-005 Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
						RAD-PJERJ-010 Medir a percepção do usuário
		8.2.2 – Auditoria Interna			8.2.2 – Auditorias Internas de Gestão	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico

NORMA NBR ISO 9001:2008		DOCUMENTO NORMATIVO		
REQUISITO	SUBITEM	REQUISITO	SUBITEM	TÍTULO
				RAD-PJERJ -005 Auditoria interna do Sistema Integrado de Gestão
				RAD-DGDIN-007 Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ
				RAD-DGDIN-006 Promover Auditorias de Gestão
	8.2.3 – Monitoramento e Medição de Processos E 8.2.4 – Monitoramento e Medição de Produto		8.2.3 – Monitoramento e Medição dos Processos de Trabalho e dos Produtos (bens e Serviços prestados)	RAD-DGDIN-001 Documento Estratégico
				RAD-PJERJ-004 Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
				RAD-PJERJ-005 Auditoria interna do Sistema Integrado de Gestão
				RAD-PJERJ-006 Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas
				RAD-DGDIN-003 Tratamento de Produtos não-conformes na DGDIN
				RAD-DGDIN-005 Gerira a DGDIN
	8.3 – Controle de Produto Não-Conforme		8.3 – Controle de Produtos Não-conformes	RAD-DGDIN-003 Tratamento de Produtos Não-Conformes na DGDIN

NORMA NBR ISO 9001:2008			DOCUMENTO NORMATIVO			
REQUISITO		SUBITEM	REQUISITO		SUBITEM	TÍTULO
						RAD-PJERJ-004 Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas
		8.4 – Análise de Dados			8.4 – Análise de Dados	RAD-PJERJ-007 Elaborar Relatório de Informações Gerenciais
		8.5 – Melhoria 8.5.1 – Melhoria Contínua			8.5 – Melhoria 8.5.1 – Melhorias contínuas	RAD-PJERJ-006 Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas
		8.5.2 – Ação Corretiva e 8.5.3 - Ação Preventiva			8.5.2 – Ações Corretivas e Ações Preventivas	RAD-DGDIN-003 Tratamento de Produtos Não-Conformes na DGDIN
						RAD-PJERJ-004 Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas

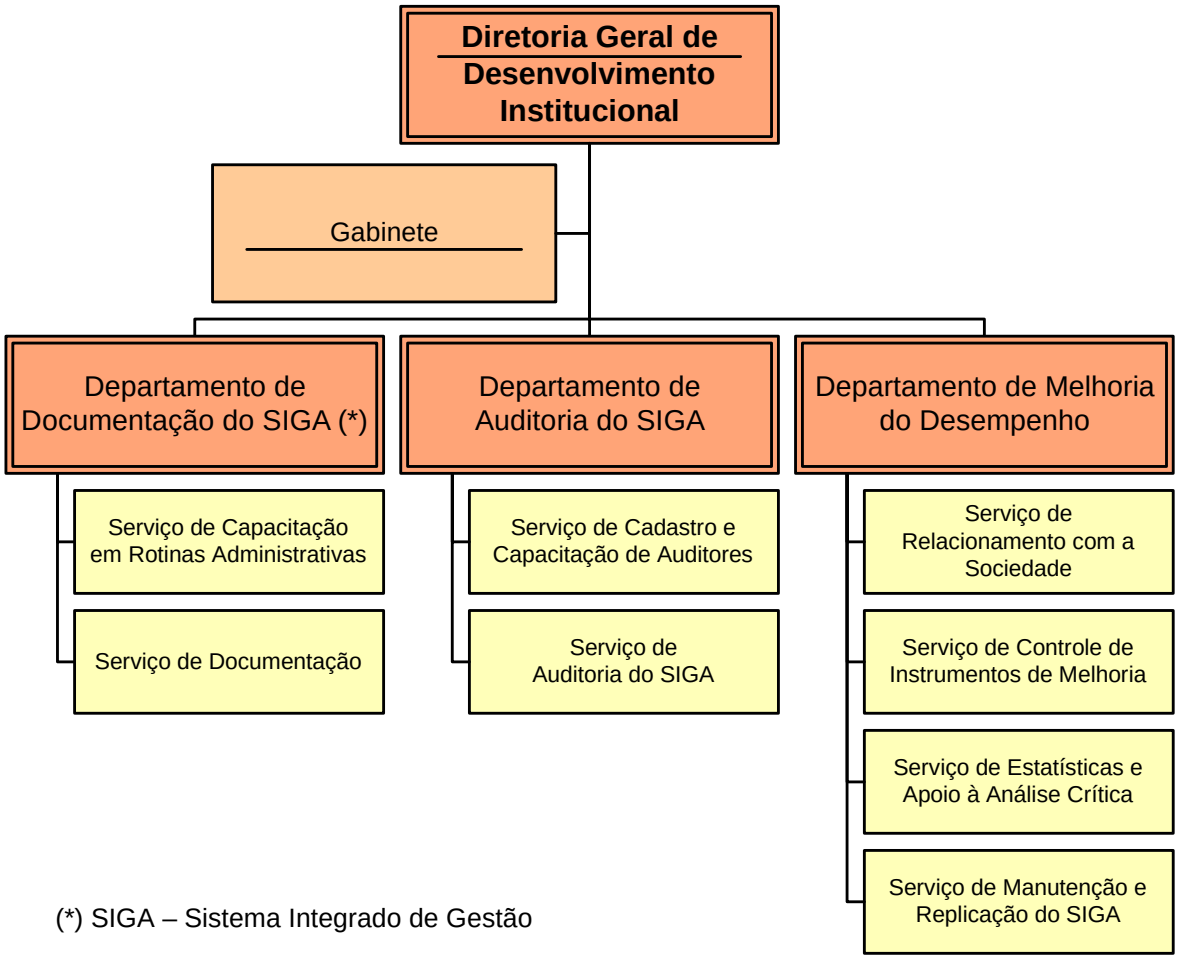
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGDIN



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

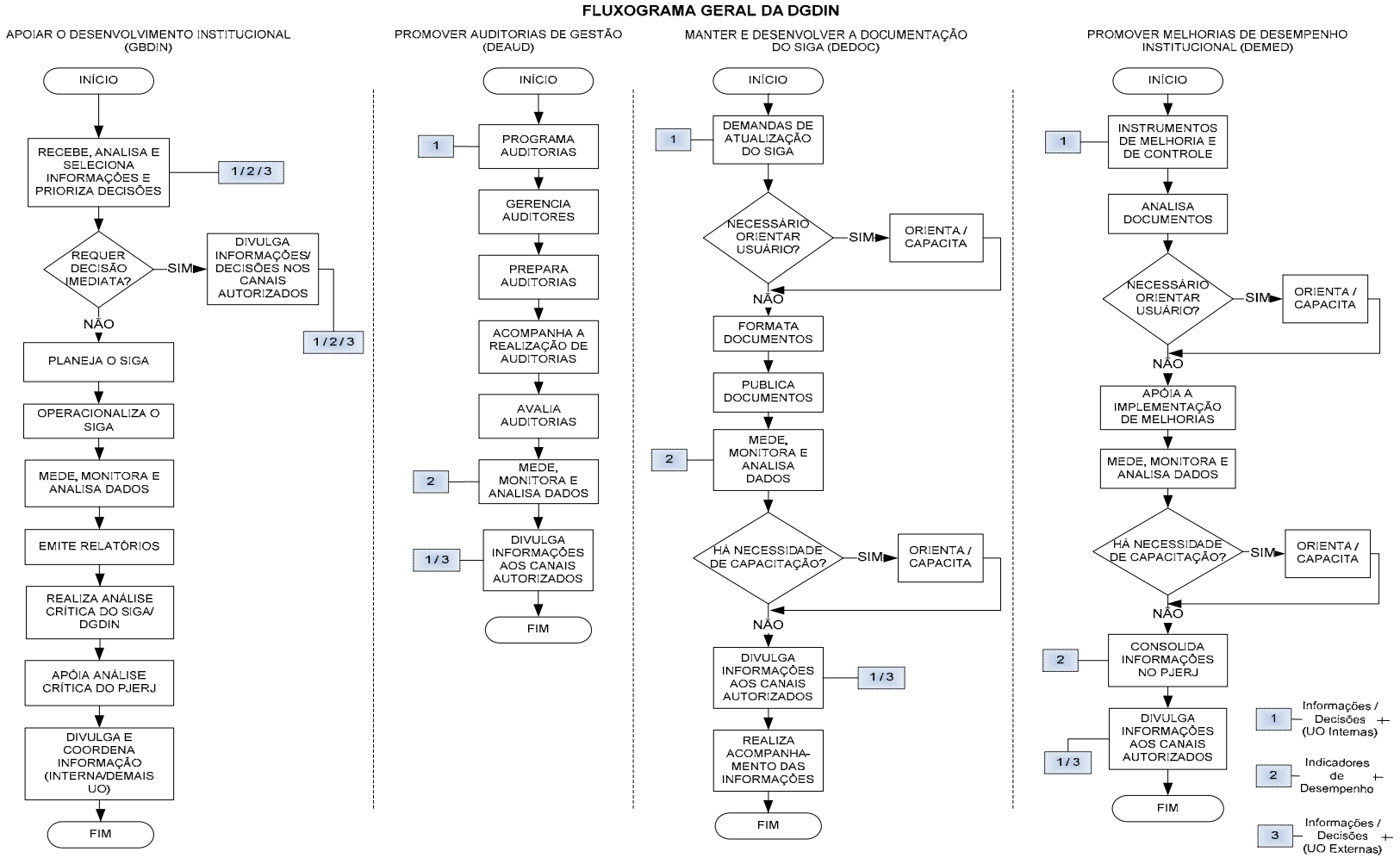
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGDIN

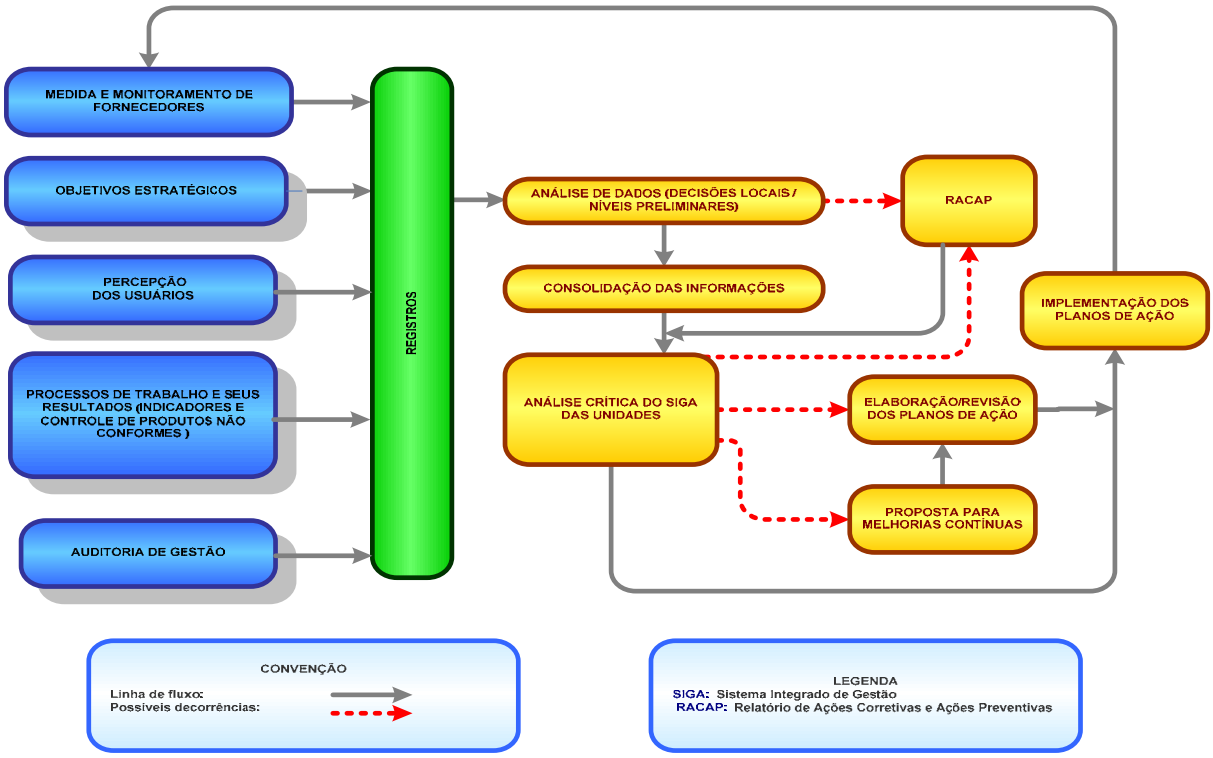
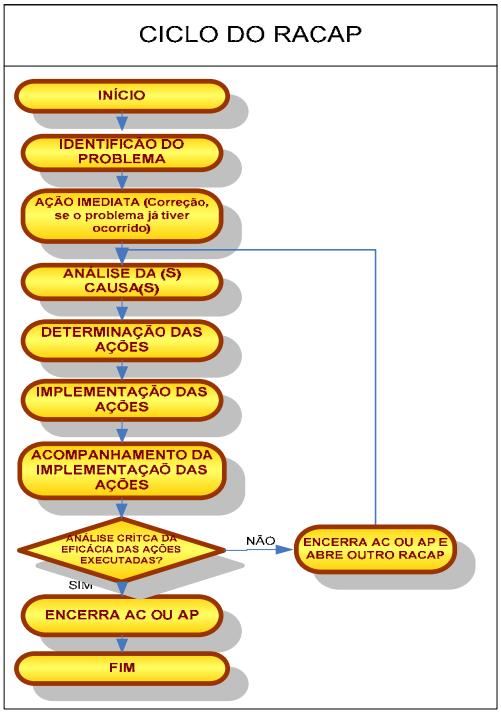


(*) SIGA – Sistema Integrado de Gestão

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

ANEXO 4 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DGDIN



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

ANEXO 5 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR