

	<b>APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS <u>DA QUALIDADE</u>, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA</b>		
	<b>Proposto por:</b> Serviço de Estatísticas e Apoio à Análise Crítica (SEAAC)	<b>Analisado por:</b> Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)

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

## 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para apoiar a elaboração e revisão do Documento da Política e Objetivos da Qualidade, a Análise de dados e a Análise crítica das unidades com Sistema Integrado de Gestão (SIGA) implementado, ou em processo de implementação.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Estatísticas e Apoio à Análise Crítica, da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN/SEAAC), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, e entra em vigor a partir de 31 de maio de 2010.

## 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Análise crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Análise de dados	Exame de conjuntos de resultados numéricos de processos de trabalho, observando o valor instantâneo, a tendência e as comparações dos dados com referências estabelecidas, com o fim de fundamentar a tomada de decisão decorrente.
Direcionadores Estratégicos	<u>Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.</u>
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 desempenho	Indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>1 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

TERMO	OBJETO
Objetivos <u>da Qualidade</u>	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, <u>estabelecidos a partir dos Temas Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.</u>
Plano de Ação	Planejamento documentado, composto pelas ações de desdobramento de objetivos fixados e da respectiva parametrização, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos, responsáveis, podendo também prever indicadores, metas, recursos e registro de conclusão.
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 de sua topologia.
Facilitadores do SIGA	Servidores lotados nos Núcleos Regionais (NUR) responsáveis pela multiplicação dos elementos componentes do Sistema Integrado de Gestão adotado no PJERJ

#### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<ul style="list-style-type: none"><li>Planejar, supervisionar e orientar o apoio às unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ);</li><li>examinar e avaliar os resultados dos indicadores de desempenho do SEAAC.</li></ul>
Departamento de Melhoria do Desempenho, da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN/DEMED)	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordenar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho do SEAAC;</li><li>analisar os indicadores de desempenho do SEAAC.</li></ul>
Serviço de Estatísticas e Apoio à Análise Crítica, da Diretoria Geral de	<ul style="list-style-type: none"><li>Prestar apoio na elaboração do Documento da Política e Objetivos <u>da Qualidade</u>;</li></ul>

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>2 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Desenvolvimento Institucional (DGDIN/SEAAC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• prestar apoio na análise de dados estratégicos e operacionais;</li><li>• prestar apoio na realização da reunião de análise crítica;</li><li>• elaborar os indicadores de desempenho do SEAAC.</li></ul>

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1 A atividade de apoio à realização da reunião de análise crítica é realizada para todas as unidades organizacionais com SIGA implementado ou em processo de implementação.
- 5.2 As atividades de apoio à elaboração e revisão do Documento da Política e Objetivos da Qualidade e apoio à análise de dados são realizadas para as unidades prestadoras de jurisdição com o SIGA implementado ou em processo de implementação.
- 5.3 As reuniões de orientação e os treinamentos para capacitação mencionados nesta RAD são registrados em Lista de Presença, conforme modelo da RAD-DGDIN-005 – Gerir a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.

### 6 APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE

- 6.1 Obedece ao cronograma para implementação do Sistema Integrado de Gestão definido pela DGDIN, para apoiar as unidades organizacionais na elaboração do Documento da Política e Objetivos da Qualidade.
- 6.2 Com base em cronograma, agenda reunião com a unidade organizacional ou Facilitadores do SIGA no NUR, definindo a data e local.
- 6.3 Na reunião, orienta quanto à fixação dos objetivos da qualidade, indicadores e metas.
- 6.4 Verifica se os objetivos da qualidade da UO são uma forma de concretização da Política da Qualidade, bem como se estão alinhados aos demais direcionadores estratégicos Missão, Visão e Valores.

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>3 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

- 6.5** Uma vez definidos e aprovados os objetivos da qualidade, os indicadores e as metas para o período, apóia a elaboração de um plano de ação para cada objetivo da qualidade, a fim de atingir o que foi estabelecido.
- 6.6** Orienta as unidades certificadas para que, após o término da elaboração do Documento Política e Objetivos da Qualidade, o encaminhe a DGDIN/SEDOC-Serviço de Documentação da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional, via e-mail, para formatação e, após assinatura, para publicação.
- 6.7** Sempre que observada a necessidade ou quando solicitado pelas unidades certificadas, o SEAAC realiza apoio à revisão dos Objetivos da Qualidade.
- 6.8** Analisa, juntamente com as unidades certificadas, as sugestões para a revisão dos Objetivos da Qualidade, orientando para que, após a conclusão, seja encaminhado ao DGDIN/SEDOC, via e-mail, para formatação e, após assinatura, para publicação.

## 7 APOIAR A ANÁLISE DE DADOS

- 7.1** O SEAAC obedece ao cronograma para implementação do sistema de gestão definido pela DGDIN, para apoiar as unidades organizacionais na análise de dados.
- 7.2** O apoio à análise de dados tem origem:
- em solicitação da unidade;
  - quando constatada a necessidade em decorrência da análise de que os indicadores dos objetivos da qualidade da unidade não se direcionam no sentido da melhoria desejada;
  - na ocorrência de apontamento em relatório de auditoria, mediante apuração do indicador operacional que tem como referência os apontamentos em análise de dados em auditorias de gestão.
  - no Plano de Ação elaborado em decorrência da substituição de Representante da Administração Superior (RAS).

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>4 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

- Cumprimento a calendário de implantação de Modelo Simplificado de Gestão.

**7.3** Orienta as Unidades e Facilitadores do NUR sobre indicadores e procedimentos relacionados à análise de dados.

**7.4** Fornece, quando solicitado pelas unidades com SIGA certificado, ou em processo de certificação, planilha eletrônica para acompanhamento dos indicadores de desempenho.

**7.4.1** A planilha eletrônica fornecida é protegida de alteração, exceto os campos dos valores dos indicadores, cujos dados são de responsabilidade da unidade.

**7.4.2** Antes da entrega de nova planilha eletrônica, faz a conferência orientando-se pelos itens do FRM-DGDIN-010-01 - Controle da Verificação e Entrega do Mapa de Indicadores das Unidades Jurisdicionais do PJERJ com SIGA Implementado ou em Processo de Implementação.

## **8 APOIAR A REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**

**8.1** O SEAAC obedece ao cronograma para implementação do Sistema de Gestão definido pela Alta Administração do PJERJ, para apoiar as unidades organizacionais na primeira reunião de análise crítica.

**8.2** O apoio às demais reuniões de análise crítica tem origem:

- na solicitação das unidades;
- quando constatada a necessidade em decorrência da análise das atas das reuniões de análise crítica, caso sejam enviadas ao SEAAC;
- na ocorrência de apontamento em relatório de auditoria, mediante apuração do indicador operacional que tem como referência o requisito 5.6 da NBR ISO 9001:2008.
- no Plano de Ação elaborado em decorrência da substituição de Representante da Administração Superior (RAS).

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>5 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

- Cumprimento a calendário de implantação de Modelo Simplificado de Gestão.

**8.3** Para iniciar o apoio, o SEAAC agenda reunião com a unidade organizacional, definindo hora e local, para orientação sobre análise crítica.

**8.4** A orientação consiste no esclarecimento do item 5.6 da NBR ISO 9001:2008, na explicação de cada entrada e saída da análise crítica, demonstrando a relação com as RAD gerais e operacionais do PJERJ, na leitura do Documento Estratégico da UO no que se refere à reunião de análise crítica e no fornecimento de outras informações que se façam necessárias para uma reunião eficaz.

### 9 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Grau de Não Conformidades, Observações, Oportunidades de Melhorias e Preocupações no item 5.6 da NBR ISO 9001:2008 por Auditorias de Gestão realizadas nas unidades jurisdicionais.	$[(\sum \text{ de NC, Obs., OM e PR em análise crítica})/(\sum \text{ de auditorias de gestão no período})]*100$	Mensal
Grau de Não Conformidades, Observações, Oportunidades de Melhorias e Preocupações no item 5.6 da NBR ISO 9001:2008 por Auditorias de Gestão realizadas nas unidades administrativas.	$[(\sum \text{ de NC, Obs., OM e PR em análise crítica})/(\sum \text{ de auditorias de gestão no período})]*100$	Mensal
Grau de Não Conformidades, Observações, Oportunidades de Melhorias e Preocupações em análise de dados em Auditorias de Gestão realizadas nas unidades jurisdicionais.	$((\sum \text{ de NC, Obs., OM e PR em análise de dados})/(\sum \text{ de auditorias de gestão no período}))*100$	Mensal

### 10 GESTÃO DE REGISTROS

**10.1** Os registros destes processos de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>6 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Controle da verificação e entrega do Mapa de Indicadores das unidades jurisdicionais do PJERJ com SIGA implementado ou em processo de implementação (FRM-DGDIN-010-01)	0-0-3b	DGDIN/DEMED	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

## 11 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Apoiar a Elaboração do Documento da Política e Objetivos da Qualidade;
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Apoiar a Análise de Dados;
- Anexo 3 - Fluxograma do processo de trabalho Apoiar a Reunião de Análise Crítica.

=====

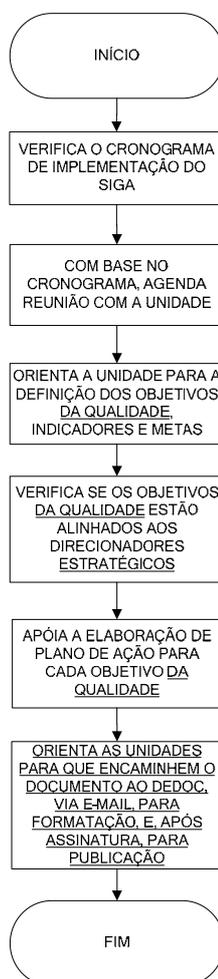
Base Normativa: <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGDIN-010</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>7 de 10</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

### **ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO APOIAR A ELABORAÇÃO E REVISÃO DO DOCUMENTO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE**

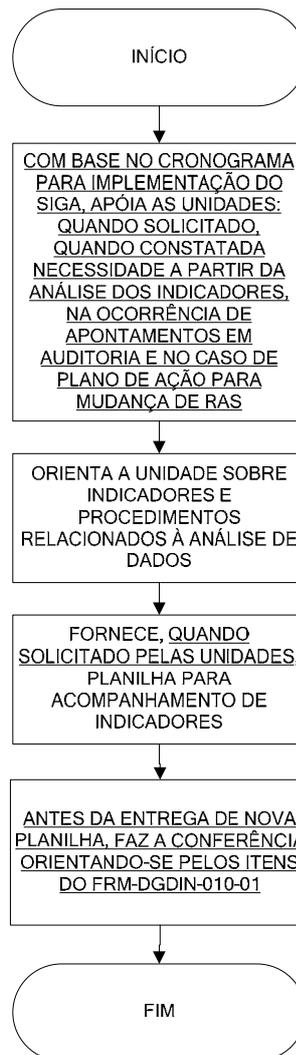




## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

### ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO APOIAR A ANÁLISE DE DADOS





## APOIAR A ELABORAÇÃO DE OBJETIVOS DA QUALIDADE, A ANÁLISE DE DADOS E A ANÁLISE CRÍTICA

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

### ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO APOIAR A REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA

