



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

**DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE
PESSOAS**

**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA
(ESAJ)**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)**

DATA DE VIGÊNCIA

25/05/2010

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ
	SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE A ESAJ	6
2.1	Dados referenciais.....	6
2.2	História da ESAJ.....	6
2.3	Modelo de atuação da ESAJ.	7
3	DEFINIÇÕES.....	8
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	9
4.1	Visão sistêmica da ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.1).	9
4.2	Documentação do SIGA/ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).	10
4.3	Escopo do Sistema Integrado de Gestão da ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a).....	11
4.4	Controle de documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).	11
4.5	Controle de registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).	12
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA ESAJ	14
5.1	Comprometimento da administração superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).	14
5.2	Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).....	15
5.3	Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	15
5.4	Objetivos e indicadores de desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).....	17
5.5	Planejamento do SIGA/ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).....	18
5.6	Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5).....	18
5.7	Responsabilidades gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).	19
5.8	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2). .	21
5.9	Comunicação interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).	21
5.10	Análise crítica pela administração superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6).....	22
6	GESTÃO DE RECURSOS	24
6.1	Provisão de recursos humanos e materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).....	24
6.2	Gestão de pessoas por competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).	24
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).	25
6.4	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).....	27
7	REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO.....	28
7.1	Planejamento da realização de ações de capacitação (NBR ISO 9001:2008, 7.1).....	28

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-ESAJ-001	13	2 de 52

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ
	SUMÁRIO

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

7.2	Processos relacionados a usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).	28
7.2.2.1	As solicitações de novas ações de capacitação e de turmas de ações de capacitação já existentes são analisadas criticamente pelo Diretor da ESAJ.....	29
7.2.2.2	As análises críticas são realizadas antes de a Escola assumir o compromisso de atender às solicitações e norteiam o empenhamento de verba e o planejamento e a programação mensal de cursos.....	29
7.3	Projeto e desenvolvimento (NBR ISO 9001:2008, 7.3).	30
7.4	Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).	30
7.5	Execução e controle dos processos de trabalho da ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 7.5).	32
7.6	Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2)	35
7.7	Ações gerenciais.	35
7.8	Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).	36
7.9	Propriedade dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).	36
7.10	Preservação das ações de capacitação (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).	36
7.11	Controle de Equipamentos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 7.6).....	37
8	MEDICÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	37
8.1	Medição e monitoramento da satisfação dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).....	37
8.2	Auditorias internas do SIGA/ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	37
8.3	Medição e monitoramento de processos de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3)..	38
8.4	Medição e monitoramento de ações de capacitação (NBR ISO 9001:2008, 8.2.4)...	38
8.5	Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	39
8.6	Análise de dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).	39
8.7	Melhorias contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	40
8.8	Ações corretivas e ações preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).....	41
9	ANEXOS.....	41
	ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ESAJ	43
	ANEXO 2 - SISTEMA DE GESTÃO COM ABORDAGEM POR PROCESSO.....	44
	ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SIGA/ESAJ.....	45
	ANEXO 4 - REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DE FUNCIONAMENTO DO SIGA/ESAJ	46

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 3 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

SUMÁRIO

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

ANEXO 5 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DO SIGA/ESAJ	47
ANEXO 6 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES ORGANIZACIONAIS.....	52

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ		
	Proposto por: Representante da Administração Superior (RAS)	Analisado por: Diretor da Escola da Administração Judiciária (ESAJ)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da **Escola de Administração Judiciária da Diretoria Geral de Gestão Pessoas (DGPES/ESAJ)** é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA/ESAJ), que estabelece a sua política, as suas estratégias e os seus objetivos.

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

- a) a árvore dos processos de trabalho e as suas principais interações (Diagrama de Contexto do SIGA/ESAJ – Anexo 3);
- b) a estrutura organizacional da unidade (Anexo 1);
- c) as funções e responsabilidades;
- d) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- e) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

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

O Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho junto a todos os interessados nas relações com a **ESAJ** (magistrados, servidores, instrutores, gestores, usuários etc.).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 5 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ
---	--------------------------------------

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A ESAJ

2.1 Dados referenciais.

Denominação	Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	
Endereço	Av. Erasmo Braga, 115 sl 419 – Lâmina I CEP 20.020-903 - Rio de Janeiro, RJ.	
Telefone	(21) 3133-2103	Fax (21) 3133-2659
CNPJ	28.538.734/0001-48	
Home-page	www.tjrj.jus.br	
e-mail	esaj@tjrj.jus.br	

2.2 História da ESAJ.

A **ESAJ** foi criada em outubro de 1974, pelo Ato 43 do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Guanabara, com o nome de Centro de Seleção e Aperfeiçoamento do Pessoal da Justiça (CESAJU). Suas finalidades eram promover o aperfeiçoamento e a especialização e fazer o recrutamento e a seleção de servidores.

Subordinada, de início, diretamente ao Tribunal Pleno, teve o nome alterado para Escola de Administração dos Servidores da Justiça (EASERJU) e, em 1995, para Escola de Administração do Tribunal de Justiça. A subordinação passou para a Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças e posteriormente para a Secretaria de Administração.

O Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 59/2002, que criou a Secretaria de Gestão de Pessoas, pelo desmembramento da Secretaria de Administração, vinculou a Escola à sua estrutura.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 6 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A Resolução nº 15/2003, do Órgão Especial, que estabeleceu a nova estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), criou a Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), integrando a ESAJ à estrutura dessa Diretoria, com atribuições específicas de capacitação.

Em 1996, a Escola ganhou suas próprias instalações, no 5º andar da lâmina II do prédio do Fórum Central.

Em 1997, o Ato Executivo 1.404, do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, criou o Conselho Consultivo da ESAJ, presidido por um desembargador, com a função de formular planos, programas e projetos de formação e aperfeiçoamento para servidores.

Em 2005, o Ato Executivo nº 1454, do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, alterou a composição do Conselho Consultivo, que passou a ser formado por dois desembargadores, um juiz, pelo Diretor Geral de Gestão de Pessoas e pelo Diretor da ESAJ.

Em outubro de 2006, a ESAJ teve o seu sistema integrado de gestão certificado de acordo com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000.

Em 2009, o SIGA/ESAJ foi recertificado, de acordo com a NBR ISO 9001:2008, até 17/11/2012.

Em fevereiro de 2010, a ESAJ foi transferida provisoriamente para o 4º andar, sl 419, em virtude das obras que estão sendo realizadas para acomodar as novas instalações.

2.3 Modelo de atuação da ESAJ.

As ações de capacitação da ESAJ são estruturadas em cinco áreas de ensino, relacionadas a seguir, e uma área de Programas Especiais:

- Direito e Legislação;
- Procedimentos e Rotinas do PJERJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 7 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- Gestão e Qualidade;
- Técnico-Administrativa;
- Informática.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso da ESAJ, compreende o Diretor da ESAJ e os Diretores de suas Divisões.
Conteudista	<u>Servidor-instrutor, designado pela Direção da ESAJ, tendo como principais atribuições: participar da elaboração de ementas, casos práticos, verificação de aprendizagem, adequação dos cursos, manuais de procedimentos e material didático.</u>
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
<u>Objetivo da Qualidade</u>	<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, estabelecidos a partir dos Temas Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.</u>
Política da qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os <u>Temas</u> e <u>Objetivos</u> .
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ. No caso da ESAJ, compreende servidor, conciliador, estagiário, terceirizado, gestor de UO do PJERJ, e outros que façam uso dos serviços prestados pela ESAJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 8 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Visão sistêmica da **ESAJ** (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

A **ESAJ** tem como atribuições desenvolver e realizar ações de capacitação com o fim de contribuir para a resolução de conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza por meio de ações de educação continuada.

O produto final da **ESAJ** é a ação de capacitação, visando atender, com eficiência e eficácia, as demandas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) no que diz respeito à capacitação de seus servidores. As políticas e diretrizes relacionadas às ações de capacitação são estabelecidas pelo Diretor da **ESAJ**, em consonância com a Diretoria Geral de Gestão de Pessoas.

A **ESAJ** funciona como uma rede interdependente de processos de trabalho, ilustrada no Diagrama de Contexto (Anexo 3), que mostra os principais processos de trabalho, bem como suas interações. Todos os processos identificados na figura são apresentados, com suficiente grau de detalhamento, nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando essa descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD) com a descrição dos métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

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

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

Para cumprir a sua missão, a **ESAJ** conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de apoio ao Sistema Integrado de Gestão - SIGA (Diretoria

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-ESAJ-001	13	9 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN), de gestão do acervo arquivístico e de conhecimento do PJERJ (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de apoio de segurança e telecomunicação (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de manutenção predial e de equipamento (Diretoria Geral de Engenharia – DGENG).

4.2 Documentação do SIGA/ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).

A documentação necessária para a gestão do SIGA/ESAJ, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é composta pelos seguintes documentos:

- a) Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/ESAJ e faz remissão aos demais; o Documento Estratégico substitui o Manual da Qualidade, previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008;
- b) **“Política e Objetivos da Qualidade”**, alinhada aos objetivos e direcionadores estratégicos do PJERJ e inclui os temas, objetivos e os projetos a estes vinculados, com os seus respectivos indicadores e metas;
- c) Rotinas Administrativas (RAD) Gerais do PJERJ, com o fim de estabelecer os assuntos exigidos pela Norma NBR ISO 9001:2008, bem como aqueles necessários à organização do Sistema Normativo, à formalização da estrutura organizacional do PJERJ, à comunicação interna e externa, à medição da percepção do usuário, à orientação para análise de dados, bem como à formalização de relatórios de informações gerenciais;
- d) Rotinas Administrativas (RAD) Operacionais, com o fim de estabelecer os critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao PJERJ, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a Constituição Federal, a Constituição

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-ESAJ-001	13	10 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Estadual, legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e privadas, que interagem com o PJERJ, as normas institucionais e documentos de comunicação interna e externa;

f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

4.2.1 Para organizar a documentação normativa administrativa, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2.950/2003, o Sistema Normativo Administrativo (SNA). O SNA está estruturado em três classes de documentos normativos:

a) Documento Estratégico – documento de mais alto nível, que consolida a política e a estratégia do PJERJ, das unidades organizacionais em processo de certificação e das Diretorias Gerais;

b) Rotinas Administrativas Gerais do PJERJ – já explicado no item 4.2 c;

c) Rotinas Administrativas Operacionais – já explicado no item 4.2 d.

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

O escopo de certificação da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) compreende a operação integrada dos processos de trabalho referentes às ações de capacitação realizadas nas instalações da ESAJ.

Nenhum requisito da NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo do SIGA/ESAJ.

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

Política da Qualidade da ESAJ para o Controle de Documentos: a extensão e a complexidade dos controles de documentos são definidas para assegurar a utilização eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

A sistemática para o controle de documentos pertinentes à execução dos processos de trabalho da ESAJ está definida na Rotina Administrativa Controle de Documentos e de Registros (RAD-PJERJ-003).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 11 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

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

A legislação e as normas são consultadas em publicações (suporte papel), em versões atualizadas, ou por meio de *link* nos sites governamentais (p. ex.: www.planalto.gov.br, www.senado.gov.br, www.alerj.rj.gov.br), identificadas pela forma como as normas são comumente conhecidas (p. ex.: Constituição, Código, Lei), podendo também, ser solicitadas à DGCON, que é a unidade responsável pela gestão do conhecimento do PJERJ.

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

O recebimento, o registro e a triagem de processos administrativos e outros documentos são de responsabilidade do Diretor da Divisão de Suporte Administrativo, da Diretoria Geral de Gestão Pessoas (DGPES/DISUP).

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

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

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

4.5 Controle de registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).

Política da ESAJ para o controle de registros: a extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda dos registros, são definidas para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de utilização dos registros necessários às comprovações da qualidade, administrativas ou legais, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários. A política do PJERJ para o controle de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 12 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

registros é balizada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

Além dos documentos normativos do SIGA/ESAJ (Documento Estratégico, Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais), são controlados processos administrativos, listas de presença, material didático, avaliações, ofícios, relatórios, Política e Objetivos da Qualidade da **ESAJ** e demais documentos, conforme cada caso específico, sempre que influenciarem diretamente a qualidade das ações de capacitação e a satisfação dos usuários.

A Rotina Administrativa Controle de Documentos e de Registros (RAD-PJERJ-003) define a sistemática para o controle de registros pertinentes à execução dos processos de trabalho da **ESAJ**.

Os registros da **ESAJ** são documentos que apresentam os resultados obtidos: nos processos de trabalho, nas pesquisas de percepção dos usuários, nas auditorias e em outros meios considerados importantes para demonstrar a qualidade praticada, ou que fornecem evidências de atividades realizadas.

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

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”, onde também são definidas a retenção no arquivo corrente e a disposição.

A **ESAJ** mantém arquivos correntes dos registros cuja recuperação é frequente, requerendo, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requerem acesso imediato, são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-ESAJ-001	13	13 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Conhecimento (DGCON/DEGEA). Também são encaminhados ao DGCON/DEGEA os registros com prazo permanente de guarda.

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

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

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

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

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

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

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA ESAJ

5.1 Comprometimento da administração superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).

A Administração Superior da ESAJ evidencia o seu comprometimento com a manutenção e a melhoria contínua do SIGA/ESAJ mediante as seguintes ações:

- a) comunica aos servidores a importância de atender aos requisitos dos usuários e aos requisitos regulamentares e estatutários utilizando os meios de informação adequados;
- b) estabelece e valida a Política da Qualidade e demais direcionadores estratégicos da ESAJ, distribui e afixa nas dependências da Escola cartazes explicitando os direcionadores e assegurando que a Política da Qualidade e suas revisões sejam conhecidas por toda a equipe;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 14 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- c) estabelece, revisa anualmente e providencia a publicação dos objetivos, a fim de viabilizar o cumprimento da Política da Qualidade;
- d) realiza reuniões de análise crítica ordinárias ou extraordinárias, conforme definido no item 5.10 deste Documento;
- e) assegura o provimento de recursos necessários à realização de ações de capacitação, pormenorizado no item 6.1 deste Documento.

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

A Administração Superior da **ESAJ** assegura o atendimento aos requisitos dos usuários conforme definido no item 7.2.1 deste Documento, desde que alinhados às políticas, objetivos e aos regulamentos institucionais.

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

O compromisso da Administração Superior da **ESAJ** com a qualidade dos serviços entregues aos usuários é formalizado mediante a Política da Qualidade, alinhada com a Missão, a Visão e os valores, da qual são derivados Objetivos da Qualidade.

A **ESAJ** segue a Política da Qualidade e os Valores definidos pela Administração Superior do PJERJ para todas as suas unidades organizacionais.

Valores da 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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 15 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

(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 aos usuários);

- 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);

- Transparência

(Prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer).

Atributos de Valor para a Sociedade

- Acessibilidade;

- Celeridade;

- Ética;

- Imparcialidade;

- Modernidade;

- Probidade;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 16 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

• Responsabilidade Social e Ambiental;

• Transparência.

Política da Qualidade do PJERJ

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

Missão da ESAJ

Desenvolver ações de capacitação, visando contribuir para a resolução de conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.

Visão de Futuro da ESAJ

Ser referencial em educação continuada do Poder Judiciário, contribuindo para o exercício democrático da cidadania.

5.4 Objetivos e indicadores de desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os objetivos da Qualidade são definidos pela Administração Superior da ESAJ como desdobramento de sua Política da Qualidade. São revisados ou confirmados para o ano seguinte na última reunião de análise crítica do SIGA/ESAJ de cada ano ou em outra reunião em caso de necessidade. Podem ser propostos por iniciativa do RAS, que consolida sugestões dos usuários.

Tais objetivos e indicadores são alinhados aos objetivos estratégicos do PJERJ.

Cada objetivo da qualidade tem um ou mais indicadores capazes de apontar o progresso dos resultados, em busca de metas estabelecidas.

Depois de aprovados pela Administração Superior da **ESAJ**, os objetivos da qualidade são comunicados a todos os integrantes da Escola, ressaltando-se a necessária

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 17 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

contribuição de cada um para que as metas sejam alcançadas. É responsabilidade do RAS a divulgação dos objetivos da qualidade, bem como o acompanhamento, a análise e a implementação dos respectivos planos de ação.

Os objetivos da qualidade, suas metas e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Política e Objetivos da Qualidade**, publicado na Intranet.

5.5 Planejamento do SIGA/ESAJ (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

O planejamento do sistema de gestão da **ESAJ** e de sua interação com outras UO do PJERJ é realizado de forma a atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2008 e aos princípios da gestão da qualidade, bem como a proporcionar à equipe da **ESAJ** condições de atuar de forma integrada, visando à melhoria de seu desempenho.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA/ESAJ é assegurada:

- pelas ações dos gestores da **ESAJ**, coordenadas pelo RAS no que se refere aos aspectos internos da **ESAJ**; e
- pelas ações da DGDIN, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo.

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

5.6.1 Estrutura organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

O Anexo 1 apresenta a estrutura organizacional da ESAJ, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA.

A Estrutura Organizacional de primeiro nível da **ESAJ** compreende:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 18 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- Conselho Consultivo (CONSU);
- Direção;
- Divisão de Ensino e Pesquisa, da Diretoria Geral de Gestão Pessoas (DGPES/DIEPE);
- Divisão de Capacitação e Desenvolvimento, da Diretoria Geral de Gestão Pessoas (DGPES/DIDES);
- Divisão de Suporte Administrativo, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DISUP).

5.7 Responsabilidades gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

Para a implementação e a manutenção do SIGA/ESAJ, a Administração Superior da ESAJ estabelece e comunica à equipe as seguintes responsabilidades gerais, alinhadas com a estrutura organizacional da ESAJ (Anexo 1).

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior da ESAJ	• Comunicar a importância de atender aos requisitos de usuários, regulamentares e estatutários; • realizar periodicamente análises críticas do SIGA/ESAJ, determinando ações de melhoria contínua; • estabelecer ou revisar a Missão, a Visão e os Valores da ESAJ; • estabelecer ou revisar a declaração da Política da Qualidade da ESAJ e determinar sua divulgação, de forma a assegurar a compreensão por todos os integrantes da ESAJ; • aprovar os objetivos da qualidade da ESAJ e analisá-los criticamente para verificar sua adequação e a pertinência de sua manutenção; • acompanhar se os objetivos e respectivas metas estabelecidas estão sendo atingidos.
Diretor da ESAJ	• Gerir o SIGA/ESAJ; • conduzir as reuniões ordinárias e extraordinárias de análise crítica; • determinar as ações necessárias para a correção de desvios do sistema de gestão, visando à melhoria contínua de seus

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 19 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	processos de trabalho; • providenciar, sempre que necessária, a solicitação dos recursos (pessoas, mobiliário, bens permanentes e de consumo etc.) indispensáveis às atividades da ESAJ; • exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SIGA/ESAJ; • comunicar à DGPEs o desempenho do SIGA/ESAJ.
Diretor de Divisão	• Manter as equipes treinadas quanto ao SIGA/ESAJ, às RAD gerais e operacionais e quanto às habilidades requeridas ao desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições; • responder, perante o Diretor da Escola, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SIGA/ESAJ; • determinar o adequado atendimento aos usuários e às demais partes interessadas; • comunicar ao Diretor da Escola ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA/ESAJ; • propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.
Chefe de Serviço	• Cumprir e fazer cumprir os critérios e procedimentos descritos nas RAD cujos processos de trabalho envolvam sua unidade organizacional; • responder, perante o Diretor da Divisão, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SIGA/ESAJ; • comunicar ao Diretor da Divisão ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA/ESAJ; • propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.
Equipes de trabalho	• Realizar os respectivos processos de trabalho, de acordo com as RAD correspondentes; • propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD; • comunicar ao superior imediato ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA/ESAJ.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

As responsabilidades específicas, em cada processo de trabalho, encontram-se discriminadas nas tabelas de responsabilidades das respectivas RAD.

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

O Representante da Administração Superior (RAS), indicado pelo diretor da ESAJ e designado pelo diretor geral da DGPES, tem responsabilidade e autoridade para:

- a) assegurar que os processos de trabalho incluídos no escopo de certificação sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à Administração Superior da ESAJ o desempenho do SIGA/ESAJ e qualquer necessidade de melhoria;
- c) promover o compromisso das pessoas com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho em todo o ambiente da unidade, garantindo a eficiência e eficácia do SIGA;
- d) acompanhar auditorias de gestão na unidade;
- e) intermediar a relação entre a Escola e as UO de apoio, quando determinado pelo Diretor da ESAJ;
- f) apoiar as reuniões de análise crítica do SIGA/ESAJ.

5.9 Comunicação interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).

A Administração Superior da **ESAJ** promove a comunicação interna sobre a eficácia do sistema de gestão, bem como de outros assuntos, sob a seguinte orientação geral:

- a) pelos meios de comunicação disponíveis;
- b) os assuntos urgentes sempre são comunicados pessoalmente; caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- c) mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 21 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

As equipes de trabalho da ESAJ são incentivadas pela Administração Superior a buscar as informações necessárias aos processos de trabalho para os quais contribuem e a dar retorno aos seus superiores hierárquicos em todas as ações relevantes.

A comunicação de assuntos pertinentes ao SIGA/ESAJ é realizada pelo RAS.

Os Direcionadores Estratégicos, a Política da Qualidade, os Objetivos da Qualidade, as Metas e Indicadores são comunicados aos integrantes da **ESAJ** mediante reuniões e divulgados por meio de cartazes afixados na **ESAJ**.

5.10 Análise crítica pela administração superior (NBR ISO 9001:2008, **5.6**).

5.10.1 Objetivo e periodicidade.

Reuniões periódicas para análise crítica do SIGA/ESAJ são realizadas com o fim de avaliar:

- a pertinência, a adequação e a eficácia do SIGA/ESAJ;
- a pertinência e a adequação da Política da Qualidade, dos Direcionadores e Objetivos da Qualidade da ESAJ;
- a satisfação do usuário;
- as oportunidades de melhoria do SIGA/ESAJ.

As reuniões ordinárias de análise crítica ocorrem a cada trimestre, de acordo com calendário definido pela Administração Superior da ESAJ.

Reuniões extraordinárias de análise crítica poderão ser convocadas pelo Diretor da Escola, a qualquer tempo, para a análise de assunto relevante para o SIGA-ESAJ.

As reuniões de análise crítica são conduzidas pelo Diretor da Escola e devem contar com a participação dos integrantes da Administração Superior da ESAJ e do RAS.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-ESAJ-001	13	22 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Chefes de serviço e demais funcionários e colaboradores poderão ser convidados a participar, a critério da Administração.

Os assuntos tratados nas reuniões de análise crítica são registrados em ata pelo RAS.

5.10.2 Pauta das reuniões (entradas)

As reuniões de análise crítica são conduzidas pelo Diretor da ESAJ. O RAS é responsável pelo apoio à realização das reuniões e pelo seu planejamento, devendo coletar e colocar à disposição dos participantes informações sobre:

- a) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- b) resultados de auditorias realizadas;
- c) percepção de usuários e ações dela decorrentes;
- d) desempenho estratégico do SIGA/ESAJ, de seus processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- e) situação das ações preventivas e corretivas;
- f) mudanças que possam afetar o SIGA/ESAJ;
- g) avaliação da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade e Metas;
- h) recomendações para melhoria.

5.10.3 Deliberações (saídas).

Durante as reuniões para análise crítica do SIGA/ESAJ, o RAS registra em ata as deliberações ou ações que contemplem os seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/ESAJ e de seus respectivos processos de trabalho;
- b) melhoria dos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 23 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

c) eventual necessidade de recursos.

5.10.4 Organização e documentação das Reuniões de Análise Crítica.

As Reuniões de Análise Crítica são organizadas e documentadas pelo RAS, tendo como objetivo realizá-las com o menor tempo de duração, tal que assegure tratar adequadamente todas as prioridades, mantendo a desejada densidade de conteúdo.

A preparação deve ter como base o arranjo das informações em forma de indicadores, análises conclusivas, seguidas das respectivas propostas de melhorias, apresentados com concisão e precisão

As propostas de melhorias, sob a forma de ações gerenciais simples, desencadeamento de Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP) ou outras, conforme cada caso, são organizadas pelo RAS para a devida implementação.

Cabe ao RAS realizar, em tempo oportuno, a comunicação dos resultados das reuniões à equipe, com o fim de esclarecer as deliberações e estimular a participação de servidores e colaboradores na implementação das ações.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de recursos humanos e materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).

A Administração Superior é responsável pela provisão dos recursos necessários para aumentar a satisfação dos usuários e manter e melhorar continuamente a eficácia do SIGA/ESAJ.

6.2 Gestão de pessoas por competências (NBR ISO 9001:2008, 6.2).

6.2.1 Equipe da ESAJ.

A ESAJ gerencia as equipes que executam atividades que afetam a qualidade do produto, formando-as com pessoal que demonstre competência com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 24 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

6.2.2 Competência, conscientização e treinamento.

A ESAJ determina as competências necessárias para as equipes que executam atividades que têm impacto na qualidade do produto e fornece treinamento quando necessário.

Pormenores desses processos são encontrados nos seguintes documentos:

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

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

O gestor imediato promove a integração de novos colaboradores com base no Documento Estratégico e nas RAD.

A ESAJ promove a conscientização de sua equipe quanto à pertinência e à importância das atividades por ela desenvolvidas e quanto à contribuição de cada um para os objetivos da qualidade.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho da **ESAJ** inclui as salas de trabalho, as salas de aula, as instalações sanitárias, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos de informática, os programas de computador e os serviços de apoio especificados no seguinte documento:

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

Os materiais de consumo e os bens permanentes usados na **ESAJ** são providos pela DGLOG, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela DGTEC, e os equipamentos de comunicação, providos pela DGSEI. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 25 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD implementada.

A prevenção contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate de Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DICIN). O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DESAU), provê o atendimento médico de urgência, quando necessário.

A Administração Superior da **ESAJ** assegura o acesso a:

- a) recursos instrucionais, salas de aula, salas de trabalho e demais instalações necessárias à operação eficaz da Escola;
- b) materiais, equipamentos e programas de computadores;
- c) serviços de apoio, tais como transporte, segurança, prevenção e extinção de incêndio e comunicação.

O Serviço Administrativo, da Diretoria Geral de Gestão Pessoas (DGPES/SERAD) tem a seu cargo o controle da realização das manutenções preventiva e corretiva de instalações, equipamentos e do suporte de tecnologia da informação (programas, sistemas e aplicativos de informática), com a finalidade de assegurar a operação apropriada do SIGA/ESAJ.

Em caso de urgência, a manutenção corretiva é solicitada por qualquer diretor, chefe de serviço ou servidor da Escola, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

Pormenores dos processos de trabalho de manutenção da infraestrutura são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 26 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

-  RAD-DGPES-043–Prestar Apoio Administrativo à ESAJ;
-  RAD-DGENG-002–Manutenção de Instalações;
-  RAD-DGENG-003–Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
-  RAD-DGLOG-009–Fornecimento de Materiais;
-  RAD-DGLOG-010– Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores;
-  RAD-DGLOG-015–Mensageria;
-  RAD-DGLOG-046 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços de Remanejamento Interno, Mudanças e Transportes de Carga;
-  RAD-DGENG-004–Manutenção Preventiva de Equipamentos;
-  RAD-DGENG-005–Manutenção Predial Preventiva;
-  RAD-DGTEC-012-Realizar Manutenção de Sistemas;
-  RAD-DGTEC-034– Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção;
-  RAD-DGSEI-002–Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
-  RAD-DGSEI-004–Gerenciar Contingências.

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

Os diretores de divisão e os chefes de serviço, coordenados pelo Diretor da **ESAJ**, estabelecem e gerenciam, permanentemente, as condições referentes à segurança, conforto e infraestrutura, adequadas à operação eficiente e eficaz do SIGA/ESAJ.

É responsabilidade da Administração Superior da **ESAJ**, dos chefes de serviço e das equipes manterem o ambiente de trabalho agradável, harmônico, limpo e organizado.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 27 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

7 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

7.1 Planejamento da realização de ações de capacitação (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

A ESAJ planeja, desenvolve, documenta e mantém os processos de trabalho necessários à realização de seu produto, estruturados no Anexo 5 (Árvore de Processos) deste Documento.

Ao planejar a realização de seu produto, a ESAJ identifica e documenta os seguintes assuntos, da forma como se segue:

ASSUNTO	DOCUMENTO
Objetivos da Qualidade.	Política e Objetivos da Qualidade.
Requisitos para os produtos (final e intermediário).	RAD operacionais.
Processos de trabalho (critérios e descrição de procedimentos).	
Provisão de recursos.	
Critérios e procedimentos para verificação, validação, monitoramento e inspeção, quando aplicáveis.	
Critérios para aceitação do produto, quando aplicáveis.	
Registros.	Tabela de Gestão de Registros, nas respectivas RAD.

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

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados às ações de capacitação:

7.2.1.1 As necessidades de capacitação de servidores do PJERJ são identificadas por meio dos procedimentos descritos nas RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais de Servidores e RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais, bem como por ofícios, processos administrativos ou outros recursos;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 28 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

7.2.1.2 Os requisitos não declarados pelo usuário são identificados por meio de pesquisa de satisfação, pesquisa de opinião e avaliação de reação;

7.2.1.3 São considerados requisitos fundamentais, mesmo que não declarados:

- a) segurança e objetividade do instrutor na transmissão dos conhecimentos;
- b) cumprimento do programa e dos objetivos propostos;
- c) material didático apropriado;
- d) bom atendimento e infraestrutura adequada.

7.2.1.4 Os requisitos estatutários e regulamentares relacionados às ações de capacitação estão contidos na legislação, nas resoluções e nos atos institucionais aplicáveis.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto.

7.2.2.1 As solicitações de novas ações de capacitação e de turmas de ações de capacitação já existentes são analisadas criticamente pelo Diretor da ESAJ.

7.2.2.2 As análises críticas são realizadas antes de a Escola assumir o compromisso de atender às solicitações e norteiam o empenhamento de verba e o planejamento e a programação mensal de cursos.

7.2.3 Comunicação com os usuários.

A ESAJ se comunica com os usuários das seguintes formas:

- a) a divulgação da programação mensal é realizada inicialmente por meio de correspondência eletrônica (e-mail) para as UO em processo de certificação e, em seguida, disponibilizada via intranet para os demais usuários;
- b) as consultas e demandas de capacitação são recebidas pessoalmente, por telefone ou por correspondência (e-mail, ofícios etc.) e, em seguida, encaminhadas aos responsáveis pelo tratamento devido;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 29 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- c) as respostas para as sugestões e reclamações dos usuários são afixadas em quadro de avisos colocado em local visível.

Pormenores do tratamento dessas sugestões e críticas estão descritos neste Documento e nas RAD a seguir:

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

📁 RAD-DGPES-049 – Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

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

O planejamento e a elaboração de novas ações de capacitação, bem como a atualização de ações existentes, são realizados conforme os critérios e procedimentos descritos no seguinte documento:

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

7.4 Aquisição de materiais e serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).

7.4.1 Processo de aquisição:

7.4.1.1 Instrutores;

Os dados cadastrais e, quando aplicável, os currículos dos instrutores são analisados de forma a assegurar que os requisitos especificados para as ações de capacitação sejam atendidos.

Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação são pormenorizados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-044–Atualizar Quadro de Instrutores.

A ESAJ realiza, quando julga necessário, curso de capacitação didática para atualização e reciclagem de seus servidores-instrutores;

7.4.1.2 Aquisição de bens e serviços;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 30 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

As aquisições de bens e serviços, incluindo a contratação de instituições de carácter educativo, técnico e científico, são centralizadas na Diretoria Geral de Logística (DGLOG), que prepara a contratação com base em projetos básicos quando aplicável.

Cabe à ESAJ a fiscalização do contrato, visando garantir a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a assegurar a realização das ações de capacitação.

Pormenores desse procedimento são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-DGLOG-005-Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;
-  RAD-DGPES-043-Prestar Apoio Administrativo à ESAJ;
-  RAD-DGPES-045-Elaborar e Manter Ações de Capacitação.

7.4.2 Informações de aquisição:

7.4.2.1 Relativas aos instrutores;

As informações necessárias para que os candidatos a instrutor sejam cadastrados no Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC) estão descritas no seguinte documento:

-  RAD-DGPES-044–Atualizar Quadro de Instrutores.

7.4.2.2 Relativas à aquisição de bens e serviços;

As informações necessárias à aquisição de bens e serviços, incluindo a contratação de instituições de carácter educativo, técnico e científico, são descritas em projeto básico, quando aplicável.

Pormenores do processo de aquisição de bens e serviços são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-DGLOG-005–Ciclo de Formação de Contratos Administrativos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 31 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

7.4.3 Verificação do produto adquirido:

7.4.3.1 Relativas à verificação de instrutores.

A verificação da atuação do instrutor cadastrado, incluindo instrutores de instituições contratadas, é realizada por meio de avaliação de reação do participante, aplicada ao final do curso. Pormenores desse processo de trabalho estão descritos no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-048–Implementar Ações de Capacitação;

7.4.3.2 Relativas à verificação de bens e serviços.

Pormenores do processo de verificação da aquisição de bens e serviços estão descritos no seguinte documento:

📁 RAD-DGLOG-005–Ciclo de Formação de Contratos Administrativos.

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

A Administração Superior da ESAJ assegura que a produção e o fornecimento de ações de capacitação são realizados sob condições controladas, mediante a realização dos seguintes processos de trabalho:

7.5.1 Processo Gerir a ESAJ.

O Diretor da **ESAJ** é o responsável por este processo de trabalho, cujo objetivo é analisar criticamente os dados e as informações do SIGA/ESAJ e determinar as ações necessárias para a correção de desvios, visando à sua melhoria contínua.

Pormenores do processo Gerir a ESAJ são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-042–Gerir a ESAJ.

7.5.2 Processo Prestar Apoio Administrativo à **ESAJ**.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 32 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A DISUP é a responsável por prestar apoio administrativo à **ESAJ**, cujo processo de trabalho tem por objetivo controlar e gerenciar, onde aplicável, a movimentação de pessoas, documentos, entrada e saída de materiais e equipamentos, bem como os serviços de manutenção necessários ao bom funcionamento da Escola e à qualidade do ambiente de trabalho.

Pormenores do processo Prestar Apoio Administrativo à **ESAJ** são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-043–Prestar Apoio Administrativo à ESAJ.

7.5.3 Processo Atualizar Quadro de Instrutores.

A DIEPE é a responsável por atualizar o quadro de instrutores, cujo processo de trabalho tem por objetivo selecionar e cadastrar instrutores no Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC), bem como a manutenção desse cadastro, com a inclusão de novas disciplinas, aprovada pelo Diretor da Escola.

Pormenores do processo Atualizar Quadro de Instrutores são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-044–Atualizar Quadro de Instrutores.

7.5.4 Processo Elaborar e Manter Ações de Capacitação.

A DIEPE é responsável por elaborar e manter as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo planejar e desenvolver novas ações de capacitação e atualizar as ações de capacitação existentes.

Pormenores do processo Elaborar e Manter Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

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

7.5.5 Processo Planejar e Programar Ações de Capacitação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 33 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A DIDES e a DISUP são as responsáveis por planejar e programar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo planejar e programar as turmas de ações de capacitação.

Pormenores do processo Planejar e Programar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-046–Planejar e Programar Ações de Capacitação.

7.5.6 Processo Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação.

A DIDES é a responsável por cadastrar e divulgar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo cadastrar as turmas no Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC) e divulgar a programação mensal de ações de capacitação.

Pormenores do processo Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-047–Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação.

7.5.7 Processo Implementar Ações de Capacitação.

A DIEPE, a DIDES e a DISUP são as responsáveis por implementar as ações de capacitação, cujo processo de trabalho tem por objetivo preparar, realizar, avaliar, encerrar e registrar as ações de capacitação realizadas nas instalações da ESAJ.

Pormenores do processo Implementar Ações de Capacitação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-048–Implementar Ações de Capacitação.

7.5.8 Processo Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

O RAS e toda a equipe da **ESAJ** são os responsáveis por medir e avaliar o SIGA/ESAJ, cujo processo de trabalho tem por objetivo obter, sintetizar, avaliar e divulgar os dados de medições realizadas no âmbito da **ESAJ**.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 34 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Pormenores do processo Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-049–Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

7.5.9 Processo Tratar Produtos Não conformes do SIGA/ESAJ.

O RAS e toda a equipe da **ESAJ** são os responsáveis por tratar produtos não conformes, cujo processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar os produtos não conformes do SIGA/ESAJ.

Pormenores do processo Tratar Produtos Não conformes do SIGA/ESAJ são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-050– Identificar e Tratar Produto Não conforme do SIGA/ESAJ.

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

A ESAJ realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Os controles estabelecidos em cada processo de trabalho objetivam demonstrar a capacidade de alcançar os resultados planejados. Quando necessário, a ESAJ pode estabelecer requisitos adicionais para ampliar a confiabilidade e conformidade dos serviços prestados.

7.7 Ações gerenciais.

Os diretores e chefes de serviço são responsáveis pela identificação de desvios e pela implementação de ações gerenciais para corrigi-los, quando possível, nas suas áreas de atuação.

As ações gerenciais de maior complexidade, ou que envolvam mais de uma divisão, devem ser analisadas na reunião de análise crítica a cada trimestre ou em reunião extraordinária.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 35 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Se a ação gerar alteração de RAD ou formulário, deverão ser observados os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

7.8 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).

A codificação e o cadastramento das ações de capacitação no SCC asseguram sua identificação única e rastreabilidade.

Os processos administrativos e os ofícios avulsos protocolados são rastreados pelo número/ano do protocolo que os identificam e têm sua rastreabilidade assegurada pela atualização do Sistema de Protocolo Administrativo (PROT).

7.9 Propriedade dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).

A ESAJ garante o respeito à autoria de produção intelectual dos usuários quando sob sua responsabilidade.

Entende-se por usuários, para efeito deste requisito, os participantes de ações de capacitação, cujas provas, monografias e outros, quando exigidos, são arquivados nesta Escola, sendo concedida ao participante revisão de prova, quando solicitado.

O material didático produzido pelas instituições contratadas é resguardado, e respeitada a sua autoria.

O material didático elaborado por instrutores internos constitui colaboração para o PJERJ, não ensejando direitos autorais, podendo ser modificado a qualquer tempo sem prévia autorização.

7.10 Preservação das ações de capacitação (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).

Durante todo o ciclo de elaborar, manter, programar, divulgar, implementar e medir as ações de capacitação, os gestores da **ESAJ** e suas equipes zelam pelo bom andamento das atividades de ensino e da realização de produtos intermediários, mediante o cumprimento dos procedimentos documentados em RAD e o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 36 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

acompanhamento dos respectivos indicadores. Esse cuidado inclui a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento, a proteção e a preservação dos documentos necessários à realização das ações de capacitação.

7.11 Controle de Equipamentos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, **7.6**).

A capacidade do Sistema de Controle de Cursos de atender a aplicação pretendida, viabilizando o seu uso para monitoramento e medição, é assegurada pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, que homologa o sistema e realiza manutenções periódicas.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Medição e monitoramento da satisfação dos usuários (NBR ISO 9001:2008, **8.2.1**).

A satisfação dos usuários da **ESAJ** é medida e monitorada com base em:

- avaliação de reação, realizada ao final de ação de capacitação determinada;
- pesquisa de satisfação, realizada a cada semestre;
- pesquisa de opinião, realizada permanentemente;

O RAS consolida e analisa as informações obtidas, propõe ações gerenciais, quando cabível, e comunica os resultados à equipe.

Pormenores do processo de medição e monitoramento da satisfação dos usuários são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGPES-048 - Implementar Ações de Capacitação;

📁 RAD-DGPES-049-Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

8.2 Auditorias internas do SIGA/ESAJ (NBR ISO 9001:2008, **8.2.2**).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 37 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho da ESAJ, levando em conta sua importância e a sua situação atual. As auditorias internas do SIGA são realizadas com os objetivos de verificar:

- a) se o sistema de gestão está conforme com as disposições planejadas, com o item 7.1 deste Documento, com os requisitos da NBR ISO 9001:2008 e, ainda, com os requisitos do SIGA/ESAJ estabelecidos;
- b) se o SIGA/ESAJ está implementado e mantido eficazmente;
- c) evidências de eficiência e eficácia da implementação do SIGA/ESAJ e identificar oportunidades de melhoria.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especialmente treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional. É responsabilidade de toda a equipe da ESAJ implementar ações para corrigir situações indesejáveis identificadas e constantes dos relatórios de auditorias para melhoria do SIGA/ESAJ.

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

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

8.3 Medição e monitoramento de processos de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3).

Os processos de trabalho do SIGA/ESAJ são medidos e monitorados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, mediante indicadores de desempenho ou de acompanhamento, quando indicados nas respectivas RAD.

8.4 Medição e monitoramento de ações de capacitação (NBR ISO 9001:2008, 8.2.4).

A medição das características de ações de capacitação, para verificar se os requisitos foram atendidos, é realizada mediante avaliação de reação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 38 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

Os critérios e pormenores desses procedimentos estão descritos nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGPES-042 – Gerir a Escola de Administração Judiciária;

📁 RAD-DGPES-048 – Implementar as Ações de Capacitação;

📁 RAD-DGPES-049 - Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.

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

As ações de capacitação e processos de trabalho, em andamento ou concluídos, identificados como não conformes, recebem tratamento específico pela ESAJ, e são realizados registros para controle que contêm a natureza da não conformidade e ações para solucioná-los.

A autoridade final para a definição do tratamento dado a produtos não conformes, incluindo a sua liberação condicional, é do Diretor da ESAJ. A responsabilidade para determinar as causas da não conformidade e as ações necessárias para eliminá-las é: dos diretores de divisão, dos chefes de serviço e dos servidores, de acordo com seu nível de competência.

Pormenores dos processos de trabalho relativos a produtos não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGPES-050— Identificar e Tratar Produto Não Conforme do SIGA/ESAJ.

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

Os dados e as informações decorrentes de medições e de monitoramento do SIGA/ESAJ e dos seus processos de trabalho, aí incluídos os relativos à percepção dos usuários e às auditorias internas do SIGA/ESAJ, são tratados e analisados com o fim de aferir a sua eficiência e eficácia. A organização e análise desses dados são

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 39 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

realizadas pelo RAS. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/ESAJ.

A análise desses dados permite identificar:

- a) o grau de satisfação dos usuários com as ações de capacitação e demais serviços prestados pela ESAJ (item 8.1);
- b) a conformidade com os requisitos dos produtos (item 7.2.1);
- c) as características e tendências dos processos de trabalho e produtos, incluindo oportunidades de melhoria; e
- d) a atuação dos fornecedores.

Pormenores do processo de trabalho referente à análise de dados são encontrados no seguinte documento:

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

8.7 Melhorias contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RAS e das equipes da ESAJ, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhorias constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SIGA/ESAJ. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores de desempenho, buscando eficiência e eficácia do SIGA/ESAJ e a progressiva satisfação dos usuários.

As equipes devem ser estimuladas a identificar oportunidades de melhorias nos processos de trabalho. Cabe aos chefes de serviço e diretores decidir, considerando o impacto e o escopo da melhoria proposta, pela implementação imediata ou por submetê-la à Administração Superior.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 40 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

As melhorias propostas ou implementadas devem ser analisadas na reunião de análise crítica a cada trimestre.

Havendo necessidade de alterar RAD ou formulário, deverão ser seguidos os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

O processo de Análise e Melhorias está representado graficamente no Anexo 6, cujos pormenores são encontrados no seguinte documento:

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

8.8 Ações corretivas e ações preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).

A ESAJ realiza ações corretivas apropriadas à eliminação das causas de não conformidades, de forma a evitar a sua repetição.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

A ESAJ define e realiza ações preventivas apropriadas, para eliminar as causas de não conformidades potenciais, de forma a evitar a sua ocorrência.

Pormenores do processo de trabalho referente às ações preventivas são encontrados no seguinte documento:

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

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da ESAJ.
- Anexo 2 – Sistema de Gestão com Abordagem por Processo.
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto do SIGA/ESAJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 41 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

- Anexo 4 – Representação Esquemática de Funcionamento do SIGA/ESAJ.
- Anexo 5 – Árvore de Processos de Trabalho do SIGA/ESAJ.
- Anexo 6 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Organizacionais.

=====

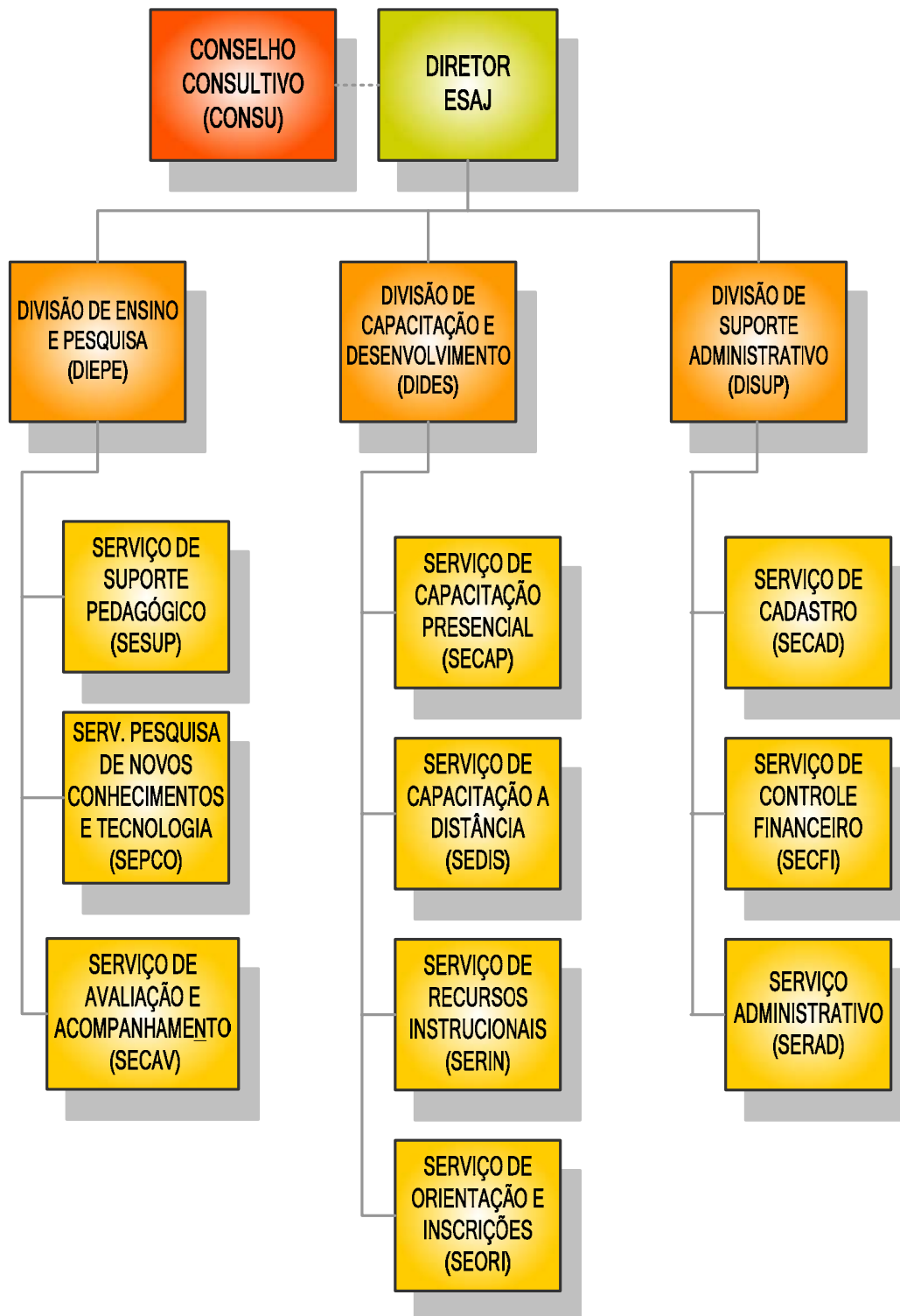
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-ESAJ-001	Revisão: 13	Página: 42 de 52
--	--------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ESAJ

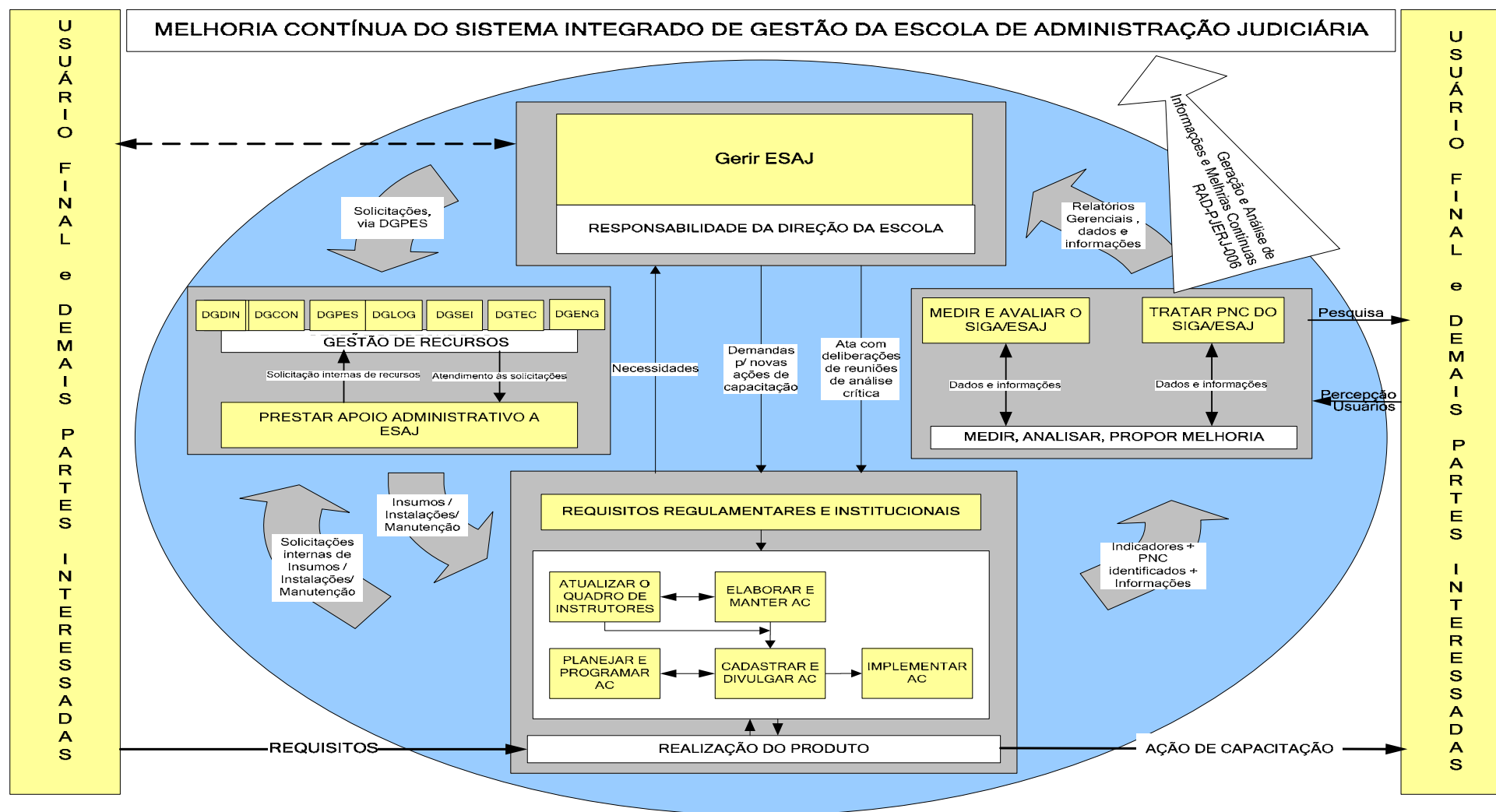




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 2 - SISTEMA DE GESTÃO COM ABORDAGEM POR PROCESSO

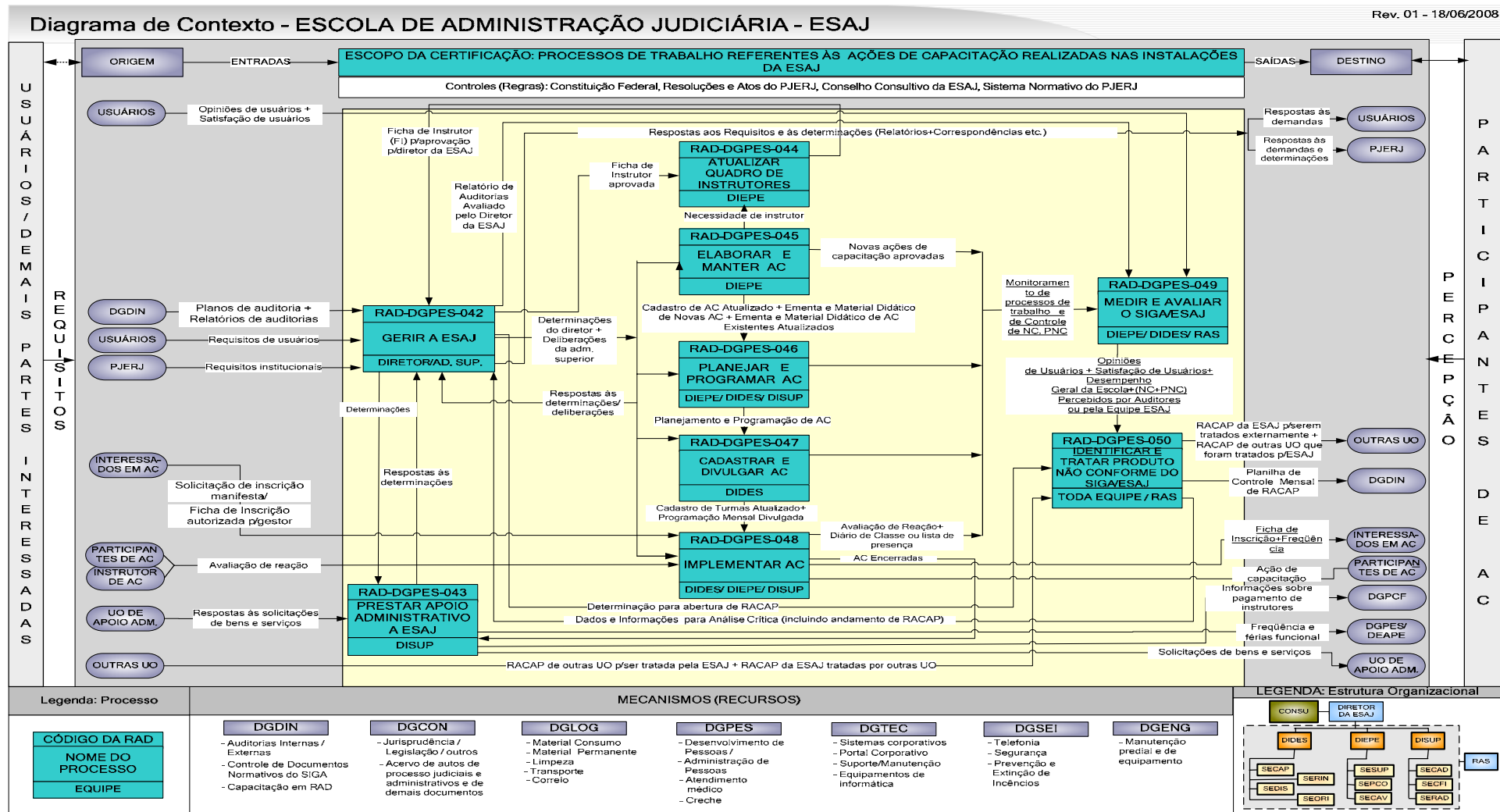




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 3 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SIGA/ESAJ

Rev. 01 - 18/06/2008

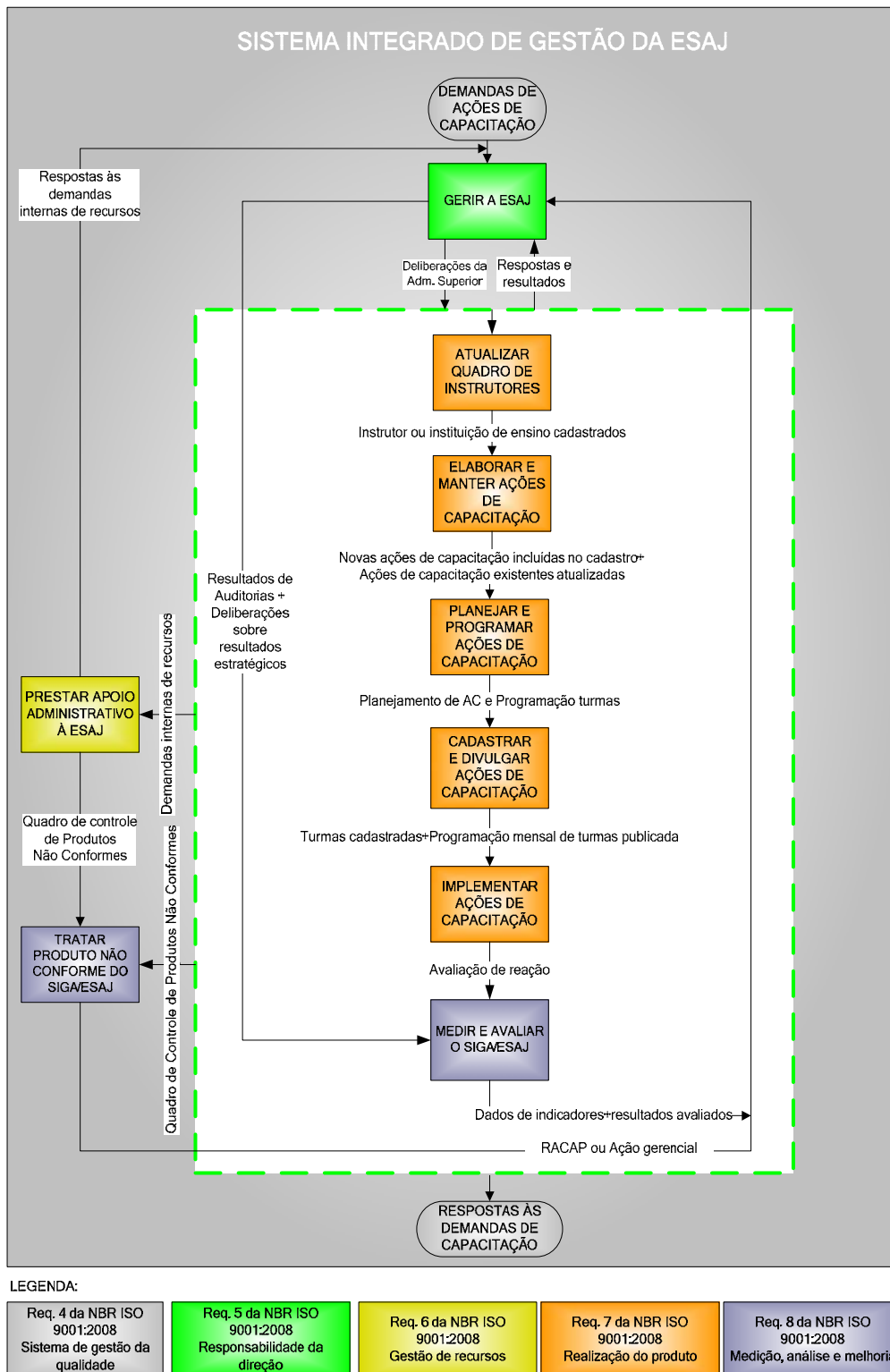




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 4 - REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DE FUNCIONAMENTO DO SIGA/ESAJ





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 5 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DO SIGA/ESAJ

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
REALIZAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	GERIR A ESAJ	RAD-DGPES-042	• Realizar a gestão da ESAJ; • Realizar a gestão de pessoas; • Gerenciar a documentação da ESAJ; • Gerenciar a infraestrutura da ESAJ; • Acompanhar indicadores da ESAJ; • Controlar pesquisa de satisfação e de opinião do usuário; • Gerenciar o relacionamento da ESAJ com usuários.	• Implementação dos Objetivos da Qualidade

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

13

Página:

47 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	PRESTAR APOIO ADMINISTRATIVO À ESAJ	RAD-DGPES-043	• Controlar o lançamento de <u>frequência</u> funcional; • Gerenciar a infraestrutura e demais necessidades; • Movimentar documentos; • Controlar custos com ações de capacitação; • Gerar relação e memorando para pagamento de instrutor interno; • Preparar documento para pagamento de eventos contratados; • Atestar serviço contratado.	• <u>Percentual de Atendimentos</u>; • <u>Custo Mensal com Ações de Capacitação</u>.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

13

Página:

48 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	ATUALIZAR QUADRO DE INSTRUTORES	RAD-DGPES-044	- Habilitar magistrado-instrutor; - Realizar processo seletivo de servidor-instrutor; - Habilitar servidor-instrutor; - Habilitar servidor-instrutor em novas disciplinas; - Cadastrar instrutor externo; - Cadastrar palestrante; - Atualizar o quadro de conteuditas.	- Atuação do Instrutor; - Instrutores Ativos por Curso.
	ELABORAR E MANTER AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-045	- Analisar propostas e elaborar novas ações de capacitação; - Manter ações de capacitação.	<u>Índice de Novas Ações de Capacitação;</u>

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

13

Página:

49 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	PLANEJAR E PROGRAMAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-046	• <u>Planejar ações de capacitação</u>; • <u>Programar ações de capacitação</u>; • Incluir turma extra na programação.	• Execução da Programação.
	CADASTRAR E DIVULGAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-047	• Cadastrar turmas; • Divulgar programação de turmas.	• <u>Não se aplica.</u>



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

MACROPROCESSO	PROCESSOS DE TRABALHO	CÓDIGO DA ROTINA ADMINISTRATIVA	SUBPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES
	IMPLEMENTAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	RAD-DGPES-048	• Atender usuários; • Realizar turmas nas dependências da ESAJ; • Aplicar verificação de aprendizagem; • Encerrar turmas no Sistema de Controle de Cursos; • Registrar frequência no Sistema de Controle de Cursos ; • Emitir histórico do participante.	• Satisfação de Participantes de Ações de Capacitação; • Atendimentos no SEORI; • Atendimentos de Material Didático.
	MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ	RAD-DGPES-049	• Medir e avaliar a percepção de usuários; • Medir e avaliar indicadores do SIGA/ESAJ.	• Eficácia das Ações de Capacitação.
	IDENTIFICAR E TRATAR PRODUTO NÃO CONFORME DO SIGA/ESAJ	RAD-DGPES-050	• Identificar e tratar produto não conforme do SIGA/ESAJ.	• Incidência de Produtos Não conformes Codificados.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-ESAJ-001

Revisão:

13

Página:

51 de 52



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA ESAJ

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

ANEXO 6 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES ORGANIZACIONAIS

