


| | | | |
|---|--|---|--|
|  | GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL | | |
| | Proposto por: Equipe do Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS) | Analisado por: Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS) | Aprovado por: Diretora da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) |

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão das unidades organizacionais vinculadas ao Departamento de Administração de Pessoal da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEAPS).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS), da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas - DGPES e passa a vigorar a partir de 22/10/2012.

3 DEFINIÇÕES

| TERMO | OBJETO |
|--|--|
| Arquivo Corrente | Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes. |
| Autos | Base física de processo judicial ou administrativo. |
| Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ | Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico. |
| Expediente | Qualquer documento protocolizado, cadastrado e sem capa. |
| Indicador | Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho. |
| Materiais de Consumo | São aqueles que perdem identidade mediante o uso, tendo ao menos uma das seguintes características: fragilidade, deteriorabilidade, transformabilidade, incorporabilidade e limitada durabilidade (Lei 4320/64, art. 15, 2º). Dividem-se em materiais de expediente, impressos e de informática. |
| Material Permanente | Bens que não perdem sua identidade física e/ou constituem meio para a produção de outros bens e serviços. |
| Protocolizar | Ato de atribuir numeração de protocolo em documento. |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 1 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

| TERMO | OBJETO |
|--|---|
| Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial | Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas de unidades organizacionais. |
| Rotina Administrativa (RAD) | Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho. |
| Sistema Integrado de Gestão (SIGA) | Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das Unidades Organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho. |
| Tabela de Temporalidade de documentos (TTD) do PJERJ | Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda, tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos. |
| Usuário | Pessoa jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ. |
| Unidade Organizacional (U.O.) | Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ. |

4 REFERÊNCIAS

- Lei Federal nº. 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- Decreto nº 2.479/1979 – Aprova o regulamento do Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução TJ/OE nº 38/2010 - Altera a Estrutura Organizacional do PJERJ, as atribuições administrativas de suas respectivas unidades, estabelece a lotação de seus cargos comissionados e funções gratificadas e dá outras providências;
- Resolução TJ/OE nº 24/2012 – Consolida e disciplina normas gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – PJERJ;

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 2 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Resolução TJ/CM nº 17/2006 - Dispõe sobre o desenvolvimento dos servidores nas carreiras do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução TJ/CM nº 08/2012 - Dispõe sobre o desenvolvimento funcional dos servidores integrantes do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro no ano de 2012 e altera dispositivo da Resolução nº 17/2006 do Conselho da Magistratura;
- Ato Normativo TJ nº. 06/2006 – Disciplina as consignações em folha de pagamento do interesse de magistrados, servidores e pensionistas de magistrados no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo TJ nº. 26/2009 - Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo TJ nº. 09/2010 – Estabelece normas para uso dos recursos computacionais no âmbito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo TJ nº 10/2010 - Cria as regras para concessão de Correio Eletrônico e de acesso a Rede Mundial de Computadores, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº. 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal e a inclusão de valores em folha de pagamento;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº. 03/2007 – Disciplina a padronização da Tabela de Tipos de Assunto do Sistema de Protocolo Administrativo (PROT), de acordo com o Código de Classificação (CCD) e dispõe sobre o arquivamento de processos administrativos, documentos e expedientes;

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 3 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Ato Executivo nº. 1232/2011– Delega ao Diretor da DGPEs competências. Texto consolidado com as alterações do Ato Executivo nº 2970/2012;
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº. 04/2004 – Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|--|---|
| Diretor do DEAPS | <ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das Divisões do DEAPS e da CEAPE;• estabelecer e avaliar os resultados de desempenhos do DEAPS;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DGPES;• promover a melhoria contínua do SIGA/DGPES. |
| Diretor das Divisões e Chefe de Serviço | <ul style="list-style-type: none">• Apoiar o Diretor do DEAPS nas atividades administrativas;• controlar a frequência e a movimentação funcional dos funcionários vinculados às Divisões;• manter o controle patrimonial dos materiais;• manter atualizado o acervo documental da Divisão a qual gerencia;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento. |
| Equipe de Apoio do DEAPS | <ul style="list-style-type: none">• Assessorar o Diretor do DEAPS;• gerenciar as atividades administrativas e as demandas processuais de forma sistêmica. |
| Representante Setorial da Administração Superior | <ul style="list-style-type: none">• Controlar a emissão, acompanhamento e análise dos indicadores de acompanhamento do DEAPS;• acompanhar a percepção do usuário através de pesquisas de opinião e satisfação do usuário;• assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• promover o compromisso dos funcionários do DEAPS, |

| | | | |
|--|--------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 4 de 18 |
|--|--------------------------|----------------|--------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|--------|---|
| | Divisões e CEAPE com o atendimento às necessidades e expectativas dos usuários de cada processo de trabalho de forma a envolver todo o ambiente da unidade de trabalho, garantindo a eficiência e eficácia do SIGA. |

6 GESTÃO DO DEAPS

6.1 O diretor do DEAPS realiza a gestão do Departamento visando transformar as orientações estratégicas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) em ações concretas, com o objetivo de atender às necessidades de preparação de seus funcionários para realizar as tarefas sob sua responsabilidade.

6.1.1 Zela para que a equipe do Departamento pratique o bom atendimento aos clientes internos e externos, bem como pelo bom ambiente de trabalho e bom relacionamento dos servidores.

6.2 Os gestores das Divisões vinculadas ao DEAPS monitoram e controlam o trâmite dos processos de sua área.

6.3 O Diretor do DEAPS, sempre que necessário, convoca reuniões com os Gestores das Unidades vinculadas, para tratar de assuntos afetos ao DEAPS. As determinações/conclusões e as ações imediatas são registradas por meio de Ata (FRM-DGPES-058-04 – Ata de Reunião).

6.3.1 Cientifica a Diretora-Geral da DGPES dos fatos principais ocorridos, no DEAPS, que impactam nas atividades da unidade.

6.3.2 Cumpre as determinações da Alta Administração buscando prover os recursos necessários para o bom funcionamento do Departamento.

6.4 As UO do DEAPS definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-DGPES-058-01 – Atividades da Equipe, tais como as atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis pela execução e os respectivos substitutos e apoio.

| | | | |
|--|--------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 5 de 18 |
|--|--------------------------|----------------|--------------------|



IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

7 GESTÃO DE PESSOAS

7.1 O monitoramento da lotação do DEAPS é mantido em condições de assegurar a plena realização de seus processos de trabalho, mediante:

- a) Solicitação de servidores à unidade organizacional responsável, quando cabível;
- b) gerenciamento da escala de férias da equipe;
- c) gerenciamento do gozo de licença prêmio.

7.2 A movimentação interna de servidores é realizada através de Ordem de Serviço do Diretor do DEAPS, a fim de que o servidor seja lotado na U.O. que tem maior carência de funcionários.

7.3 A movimentação interna de funcionários terceirizados é registrada no FRM-DGLOG-005-07 (Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço – Equipe/ Serviço) e encaminhada à DGPEP juntamente com o FRM-DGLOG-005-12 (Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento), na época da frequência.

7.4 A transferência de unidade ou desligamento de estagiários é solicitada ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPEP/DEDEP), através do FRM-DGPEP-052-03 (Solicitação de Movimentação de Estagiário e Declaração de Estágio).

7.5 O DEAPS mantém uma relação atualizada dos serventuários, terceirizados e estagiários que exercem atividades nas Unidades Organizacionais do Departamento.

7.6 A frequência mensal dos servidores é lançada, em link específico, na intranet, até o terceiro dia útil do mês, por servidor autorizado para essa funcionalidade.

| | | | |
|--|--------------------------|----------------|--------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 6 de 18 |
|--|--------------------------|----------------|--------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 7.7** A frequência mensal dos estagiários é lançada, na intranet, em link específico para este fim, no mesmo período indicado no item 7.4.
- 7.8** Os Gestores anotam, no livro de Ponto, os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos servidores lotados nas respectivas Unidades Organizacionais, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência, arquivando o atestado médico, no caso de falta abonada por motivo de saúde até 03 (três) dias.
- 7.9** A Equipe de Apoio do Diretor consolida a frequência dos funcionários terceirizados, lotados nas Unidades que compõem o DEAPS, no FRM-DGLOG-005-07 (Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço – Equipe/ Serviço) e encaminha à DGPEs, juntamente com o FRM-DGLOG-005-12 (Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento), bem como as folhas de ponto individuais e os atestados médicos/odontológicos (se houver), após assinatura do Diretor do Departamento.
- 7.10** As férias dos servidores são definidas a partir de Escala Anual, lançada em link específico, na intranet, no mês de novembro, organizada de modo a garantir lotação suficiente durante todo o exercício.
- 7.11** O DEAPS e suas Unidades mantêm registro da escala de férias dos servidores, que fazem parte da sua equipe, bem como de eventuais alterações.
- 7.12** As férias dos funcionários de empresas terceirizadas são comunicadas, através de Ofício, à empresa de terceirização dos serviços, após aprovação do gestor.
- 7.13** Os gestores, continuamente, supervisionam o cumprimento dos deveres funcionais, promovem o bom ambiente de trabalho e o relacionamento interpessoal harmonioso entre os servidores da equipe.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 7 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DEAPS

- 8.1** As ações de capacitação, desenvolvimento e aprimoramento dos servidores são gerenciadas pelos respectivos gestores, de acordo com os procedimentos descritos na RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidade de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores e no MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para Implementação de Ações Não-Formais.
- 8.2** Os conhecimentos e habilidades necessários, bem como as ações de capacitação são registradas no FRM-DGPES-040-06 Formulário de Identificação das Competências Profissionais do Servidor.
- 8.3** Cada servidor acompanha a programação dos cursos da Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) pela intranet e faz sua inscrição com autorização do chefe imediato, buscando cumprir o planejamento estabelecido quando da identificação das competências.
- 8.4** Os gestores do DEAPS e suas Unidades acompanham e controlam os cursos realizados pelos servidores, objetivando cumprir as ações de capacitação traçadas anualmente.
- 8.5** Os servidores comunicam, ao Chefe imediato, os cursos realizados os quais são lançados em planilha para controle.
- 8.6** No caso de servidor novo, ao ingressar na equipe, é apresentado para toda a unidade, para que adquira visão sistêmica do trabalho do Departamento.

9 GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO DO DEAPS

- 9.1** Toda documentação necessária para a gestão do DEAPS é mantida, classificada e conservada de modo a garantir a pronta recuperação, acesso, movimentação, arquivamento e desarquivamento, conforme tabela de temporalidade de documentos do PJERJ.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 8 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 9.1.1** É de responsabilidade de cada Unidade Organizacional vinculada ao DEAPS a gestão do arquivo dos documentos comuns à unidade, tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, guias de remessa, etc.
- 9.1.2** As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada U.O do DEAPS produtora ou receptora dos mesmos.
- 9.1.3** Cada UO do DEAPS atualiza sua Relação do Acervo Documental (FRM-DGCON-009-04).
- 9.1.4** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido pela UO o Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares) – FRM-DGCON-020-01.
- 9.1.5** O Arquivamento de documentos é realizado conforme estabelece a RAD-DGCON-002, utilizando-se o FRM-DGCON-002-01 – Pedido de Arquivamento.
- 9.2** Os pedidos de arquivamento, desarquivamento e movimentação de processos administrativos são realizados através de Sistema de Protocolo Administrativo (PROT OU E-PROT), pela respectiva UO.

10 GESTÃO DA INFRA-ESTRUTURA DO DEAPS

- 10.1** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de material (SM), online, disponibilizado na intranet do PJERJ, por funcionário autorizado, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 (Fornecimento de materiais) e no MAN-DGLOG-009-01 (manual de Solicitação de material de Consumo e Permanente).
- 10.1.1** O controle de entrada e saída de materiais de consumo e permanente, bem como a provisão dos recursos necessários ao bom funcionamento do Departamento, é realizado por funcionário, por delegação do Diretor do DEAPS.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 9 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

10.1.2 O DEAPS mantém, arquivado em pasta própria, no caso de material permanente, cópia dos Termos de Transferência de Carga Patrimonial.

10.2 A identificação das instalações, materiais e mobiliários, bem como transferências ou devoluções de material permanente do Departamento é providenciada por servidor (Agente Delegado), indicado pelo Diretor do DEAPS (Agente Nato) mediante solicitação à unidade organizacional responsável.

10.3 Cada servidor toma providências para que os equipamentos de informática sob sua responsabilidade sejam mantidos operantes, de acordo com as necessidades e atendendo aos requisitos dos processos de trabalho, mediante solicitação à unidade organizacional responsável, inclusive em situações de urgência.

10.4 Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-DGTEC-034 (Atendimento e Suporte a Hardware).

10.5 Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do DEAPS entra diretamente em contato com o SELIM.

10.6 Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial podem ser encontrados na RAD-DGLOG-010 (Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores).

11 GERENCIAR A COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO DO DEAPS COM OS USUÁRIOS E OS COLABORADORES

11.1 Os quadros de aviso do DEAPS e das respectivas UO são utilizados para prestar informações atualizadas aos usuários e colaboradores, sendo reservados, exclusivamente, para a afixação de comunicados de matérias inerentes ao DEAPS.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 10 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

11.2 O DEAPS utiliza, também, como canais de comunicação com os usuários o Portal de Magistrados e Servidores, a Página do DEAPS, ambas acessadas através da intranet, bem como os diversos Sistemas Corporativos, onde são disponibilizados avisos/informações importantes.

12 ACOMPANHAR E CONTROLAR OS INDICADORES DO DEAPS

12.1 O monitoramento e análise de evolução dos Indicadores de Desempenho são realizados mediante planilhas, tabelas e gráficos que funcionam como instrumentos do desempenho dos objetivos e metas estabelecidas pelo DEAPS.

12.2 O Diretor do DEAPS realiza a análise de dados e propõe/determina a implementação das ações gerenciais e/ou corretivas as quais são comunicadas às Divisões do Departamento, assim como à Central de Atendimento de Pessoal.

12.3 A RDS encaminha ao RD o FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores, contendo o Gráfico com respectiva análise e ação gerencial.

12.4 Alterações nos procedimentos que demandem modificações nas RAD são registrados no FRM-PJERJ-003-03 - Quadro de Sugestões/Oportunidades de Melhoria para Revisão de Documentos, até a próxima revisão da referida RAD.

12.5 A cada revisão de RAD, a RDS, após a implementação, encaminha para o Representante da Direção (RD) da DGPES, cópia do FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações Não Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais.

12.6 A RDS encaminha ao RD a consolidação dos Indicadores de Desempenho com respectivas análises e informações gerenciais do DEAPS que farão parte do Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial da DGPES.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 11 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

13 CONTROLAR A PESQUISA DE OPINIÃO E A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

13.1 As Pesquisas de Opinião e de Satisfação do usuário do DEAPS são realizadas conforme procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

13.2 Os usuários têm acesso ao formulário da Pesquisa de Opinião do Usuário do DEAPS (FRM-DGPES-058-02) e ao formulário da Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS (FRM-DGPES-058-03) na Central de Atendimento de Pessoal - CEAPE e na Divisão de Pessoal da Magistratura - DIMAG.

13.3 A Pesquisa de Opinião do Usuário do DEAPS é realizada de forma contínua, já a Pesquisa de Satisfação do Usuário é semestral.

13.4 As reclamações, sugestões e elogios também podem ser encaminhados ao DEAPS através de e-mail e farão parte da Pesquisa de Opinião do Usuário do DEAPS.

13.4.1 Reclamações, sugestões e elogios, recebidos através de e-mail ou registrados no FRM-DGPES-058-02, são consolidados no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião.

13.4.2 As reclamações e sugestões são respondidas de forma personalizada, sempre que for possível identificar o usuário, quando não, a resposta é disponibilizada no FRM-PJERJ-010-05, que fica afixado em quadro de aviso.

13.4.3 Mensalmente, a RDS encaminha à DGDIN com cópia para o RD o FRM-PJERJ-010-05 consolidando os dados da Pesquisa de Opinião, bem como o gráfico respectivo.

13.5 O formulário da Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS é entregue aos usuários no momento do atendimento, na CEAPE e na DIMAG. Após o cumprimento do prazo ou da obtenção da amostra, as respostas são

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 12 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. consolidadas em planilha, com gráficos informativos e encaminhados à DGDIN com cópia para o RD da DGPEs.

13.6 Os formulários FRM-DGPES-058-02, FRM-DGPES-058-03 e o FRM-PJERJ-010-05 são armazenados na pasta Pesquisa de Opinião e Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS.

14 RESPONDER, ENCAMINHAR E MONITORAR E-MAIL RECEBIDO DA OUVIDORIA, DA DGPEs OU DO REQUERENTE PARA ATENDIMENTO

14.1 Os e-mails recebidos na caixa institucional do DEAPS são monitorados, diariamente, de acordo com os procedimentos descritos no Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2004.

14.2A Equipe de Apoio do DEAPS analisa os e-mails recebidos e procede da seguinte forma:

- a) Matéria de competência de alguma Divisão do DEAPS - encaminha à Divisão competente solicitando que seja encaminhada resposta à Ouvidoria ou ao requerente, conforme o caso, com cópia para o DEAPS e para a DGPEs.
- b) matéria de competência do DEAPS - elabora resposta, juntamente com o Diretor do Departamento, e encaminha à Ouvidoria ou ao requerente, conforme o caso, com cópia para a DGPEs.
- c) matéria de competência de outra Unidade do PJERJ - encaminha à Unidade competente, com cópia para a Ouvidoria e para a DGPEs, conforme o caso.

14.2.1 Os e-mails encaminhados às Divisões são armazenados em pasta eletrônica até o recebimento da resposta, ocasião em que a resposta é armazenada, para fins de registro, em outra pasta eletrônica, deletando-se o e-mail anteriormente enviado.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 13 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

14.2.2 Caso o email recebido seja uma reclamação, sugestão ou elogio, referente ao Departamento, suas Divisões e CEAPE, o mesmo constará na pesquisa de opinião.

14.2.3 Decorrido o prazo de 15 dias sem resposta, o e-mail é reencaminhado com nova solicitação de atendimento enfatizando a importância da resposta ao usuário. Caso persista sem resposta por mais 15 dias, a RDS solicita pessoalmente resposta à Divisão competente.

15 ATUALIZAR A PÁGINA DO DEAPS E O PORTAL DE MAGISTRADOS E SERVIDORES NAS ÁREAS DE ABRANGÊNCIA DO DEAPS

15.1 A página do DEAPS, na intranet, bem como o Portal de Magistrados e Servidores são atualizados sempre que:

- a) Publicado Aviso da DGPES ou Norma que modifique os assuntos na área de abrangência do DEAPS;
- b) necessário substituir o texto disponibilizado;
- c) necessário criar novo link na área de Pessoal.

15.2 As atualizações/disponibilizações de informações na Página do DEAPS são solicitadas, pela Equipe de Apoio do DEAPS, através de email à DGTEC - Suporte à Internet.

15.3 As atualizações/disponibilizações de informações no Portal de Magistrados e Servidores são solicitadas, pela Equipe de Apoio do DEAPS, através de email à DGTEC-DERUS-DISTG-SESAD.

15.4 Na ocasião do recebimento de email confirmando o atendimento das solicitações discriminadas nos itens 15.2 e 15.3, a Equipe de Apoio do DEAPS verifica na Página do DEAPS ou no Portal de Magistrados e Servidores, conforme o caso, se a alteração foi realizada conforme o solicitado. Havendo omissão ou incorreção, reitera a solicitação.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 14 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

16 RECEBER, MOVIMENTAR E ENCAMINHAR DOCUMENTOS

16.1 A Equipe de Apoio do DEAPS recebe, em guia de remessa, correspondências, expedientes e processos oriundos de outros setores ou instituições, confere relação de documentos e apõe assinatura, matrícula e data na guia, devolvendo ao emitente a primeira via e arquivando, em pasta própria, a segunda via.

16.1.1 Encaminha à Divisão de Protocolo Administrativo - DIDOC os documentos não protocolizados e disponibiliza os autos/expedientes para processamento.

16.1.2 Movimenta os autos/expedientes/correspondências despachados nos sistemas informatizados (PROT, E-PROT ou SISCOR), digita a síntese do despacho do Diretor do DEAPS e emite guia de remessa.

16.1.3 Transporta os autos/expedientes destinados às unidades vinculadas ao DEAPS e ao Gabinete da DGPEs, entregando-os aos destinatários, bem como autos/expedientes urgentes destinados a outras unidades organizacionais.

16.1.4 Disponibiliza para transporte, pela Mensageria, os demais autos/expedientes e correspondências.

16.1.5 Arquiva, em pasta própria, a guia de remessa emitida com assinatura do destinatário ou do mensageiro, sendo esta última substituída posteriormente pela guia assinada pelo destinatário.

17 ANALISAR E DIRECIONAR EXPEDIENTES/PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

17.1 A Equipe de Apoio do DEAPS recebe expedientes/processos administrativos, realiza uma pré-análise e disponibiliza-os para o Diretor dar o comando ao destino necessário.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 15 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

17.1.1 Após a instrução da Divisão competente, conforme o caso, os autos/expedientes retornam ao DEAPS, ocasião em que são conferidos a instrução e os despachos a serem submetidos ao Diretor para apreciação/manifestação.

17.2 Os processos que necessitam de parecer jurídico ou ciência da Alta Administração são encaminhados à Assessoria Jurídica da DGPEs.

18 INDICADORES

| NOME | FÓRMULA | PERIODICIDADE |
|--------------------------------|---|---------------|
| Satisfação do Usuário do DEAPS | $[(\Sigma \text{ de ÓTIMO} + \text{BOM atribuídos ao atendimento na Pesquisa de Satisfação} / \Sigma \text{ de questionários válidos na Pesquisa de Satisfação}) \times 100]$ | Semestral |

19 GESTÃO DE REGISTROS

19.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

| IDENTIFICAÇÃO | CÓDIGO CCD* | RESPON-SÁVEL | ARMAZE-NAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO-CORRENTE-PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|--|-------------|--------------|----------------|----------------|-----------------------|---|--------------------|
| Ata de reunião (FRM-DGPES-058-04) | 0-1-1-1 b | DEAPS/RDS | pasta | Número/Assunto | Condições apropriadas | 1 ano | DGCON/DEGEA*** |
| Atividades da Equipe (FRM-DGPES-058-01) | 0-0-2 c | UO DEAPS | pasta | Data | Condições Apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Frequência de servidores | 0-2-9-1-1 b | UO DEAPS | pasta | Assunto e data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Frequência de funcionários terceirizados | 0-2-9-5- b | UO DEAPS | pasta | Assunto e data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Frequência de estagiários | 0-2-2-2-1 g | UO DEAPS | pasta | Assunto e data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO** |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 16 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

| IDENTIFICAÇÃO | CÓDIGO CCD* | RESPONSÁVEL | ARMAZENAMENTO | RECUPERAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO-CORRENTE-PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|---|-------------|-------------|---------------|------------------|--------------------------------|---|--------------------|
| Termo de Transferência de Carga Patrimonial | 0-3-4 c | UO DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO** |
| Pesquisa de Opinião e Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS | 0-0-3 b | DEAPS/RDS | pasta | data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Formulário de Registro de Ações Não Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais (FRM-DGPES-040-04) | 0-2-2-1a | UO DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 1 ano | DGCON/DEGEA** * |
| Formulário de Identificação das Competências Profissionais do Servidor (FRM-DGPES-040-06) | 0-2-2-1a | UO DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 1 ano | DGCON/DEGEA** * |
| Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02) | 0-0-3 b | DEAPS | pasta | Assunto | Condições Apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Quadro de Sugestões/Oportunidades de Melhoria para Revisão de Documentos (FRM-PJERJ-003-03) | 0-1 h | DEAPS | Disco Rígido | Assunto | Backup e Condições Apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO** |
| Cópia de correspondência expedida | 0-6-2-2 j | UO DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Correspondência recebida | 5-5-4 | UO DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Escala de férias de servidores | 0-2-4-2 a | UO DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 2 anos | DGCON/DEGEA** * |
| Guia de Remessa | 0-6-2-2 c | UO DEAPS | pasta | Data/ Assunto | Condições apropriadas | 3 anos | Eliminação na UO** |
| Ordem de serviço (movimentação de servidor) | 0-2-3-1-3 a | DEAPS | pasta | Data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Livro de Ponto | 0-2-9-1-1 a | UO DEAPS | Armário | Período | Condições apropriadas | 1 ano | DGCON/DEGEA** * |

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGPES-058

Revisão:

00

Página:

17 de 18



GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

| IDENTIFICAÇÃO | CÓDIGO CCD* | RESPON-SÁVEL | ARMAZE-NAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO-CORRENTE-PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|--|-------------|--------------|----------------|--------------|-----------------------|---|--------------------|
| Relação do Acervo Documental (FRM-DGCON-009-04) | 0-6-2-4 b | UO DEAPS | pastas | Período | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO** |
| Termo de eliminação de documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares)-FRM-DGCON-020-01 | 0-6-2-6-2 a | UO DEAPS | pastas | data | Condições apropriadas | 5 anos | DGCON/DEGEA** * |
| Pedido de Arquivamento (FRM-DGCON-002-01) | 0-6-2-6-3 a | UO DEAPS | pastas | data | Condições apropriadas | 5 anos | DGCON/DEGEA** * |

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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGPES-058 | Revisão: 00 | Página: 18 de 18 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|