

	<b>GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe do Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS)	<b>Analisado por:</b> Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS)	<b>Aprovado por:</b> 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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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"><li>• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das Divisões do DEAPS e da CEAPE;</li><li>• estabelecer e avaliar os resultados de desempenhos do DEAPS;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DGPES;</li><li>• promover a melhoria contínua do SIGA/DGPES.</li></ul>
Diretor das Divisões e Chefe de Serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar o Diretor do DEAPS nas atividades administrativas;</li><li>• controlar a frequência e a movimentação funcional dos funcionários vinculados às Divisões;</li><li>• manter o controle patrimonial dos materiais;</li><li>• manter atualizado o acervo documental da Divisão a qual gerencia;</li><li>• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento.</li></ul>
Equipe de Apoio do DEAPS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assessorar o Diretor do DEAPS;</li><li>• gerenciar as atividades administrativas e as demandas processuais de forma sistêmica.</li></ul>
Representante Setorial da Administração Superior	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar a emissão, acompanhamento e análise dos indicadores de acompanhamento do DEAPS;</li><li>• acompanhar a percepção do usuário através de pesquisas de opinião e satisfação do usuário;</li><li>• assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• promover o compromisso dos funcionários do DEAPS,</li></ul>

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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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.

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



## GERIR O DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

**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

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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**

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGPES-058	<b>Revisão:</b> 00	<b>Página:</b> 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*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	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.

=====

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