



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

**DEPARTAMENTO DE PROCESSOS DO
CONSELHO DA MAGISTRATURA**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)**

**DATA DE VIGÊNCIA
21/09/2021**



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	DEFINIÇÕES	5
3	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	6
3.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1; 4.2)	6
3.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DECON (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3).....	7
4	LIDERANÇA DO DECON.....	8
4.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5).....	8
4.1.1	Liderança e Comprometimento, Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)..	8
4.1.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2).....	8
4.1.3	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2).....	9
4.2	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3).....	10
5	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6).....	11
5.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2).....	11
5.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2).....	12
5.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)	12
6	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	13
6.1	Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1).....	13
6.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)	13
6.1.2	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)	13
6.1.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).....	13
6.1.4	Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)	15
6.1.5	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)	15
6.1.6	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6).....	16
6.1.7	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)	16
6.2	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)	17
6.3	Informação documentada do SGQ/DECON (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	17

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 2 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

6.3.1	Generalidades:	17
6.3.2	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)	18
7	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	19
7.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)	19
7.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	20
7.2.1	Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)	20
7.2.2	Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)	21
7.2.3	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)	21
7.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	22
7.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	22
7.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	23
7.5.1	Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)	23
7.5.2	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)	27
7.5.3	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)	27
7.5.4	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)	28
7.5.5	Atividades Pós entrega (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)	28
7.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	28
7.7	Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	29
8	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	29
8.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	29
8.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)	29
8.1.2	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)	30
8.1.3	Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)	30
8.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	31
8.3	Análise Crítica pelo DECON (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	32
8.3.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)	32
8.3.2	Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)	32
8.3.3	Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)	33

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 3 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

9 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	33
9.1 Não Conformidade e Ações Corretiva (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)	33
9.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)	34
10ANEXOS	34

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 4 de 37
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Proposto por:

Diretora de Departamento do Conselho da Magistratura (DECON)

Analisado por:

Representante da Administração Superior (RAS/DECON)

Aprovado por:

Secretária-Geral da Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD)

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade do Departamento de Processos do Conselho da Magistratura (SGQ/DECON), pormenoriza os seguintes assuntos específicos do Departamento de Processos do Conselho da Magistratura da Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD/DECON):

- os processos de trabalho e suas interações, representados no diagrama de contexto e as respectivas rotinas administrativas (RADs) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser empregado no apoio ao treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com o DECON (magistrados, servidores, usuários etc.).

2 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 5 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

TERMO	DEFINIÇÃO
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Representante da Administração Superior (RAS)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade.
Saída	Resultado de um processo.
SEI - Processo Administrativo Eletrônico	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	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, de eficiência e de efetividade.
Unidade Organizacional (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

3 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1; 4.2)

O DECON estabeleceu, documentou, implementou, mantém e busca melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade (SGQ/DECON) cumprindo os requisitos de gestão estabelecidos na NBR ISO 9001:2015, conforme descrito neste documento.

Conforme se verifica no Anexo 1 e de acordo com a Resolução TJ/OE 03/2021, o DECON integra a Secretaria-Geral Judiciária e é composto pelo Serviço de Autuação, Serviço de Processamento, Serviço de Registro e pela Assessoria Técnica de Instrução. O diretor do DECON, de acordo com a disponibilidade de recursos do PJERJ, procura fornecer a estas unidades cabedal humano e material, além de infraestrutura e ambiente de trabalho propícios à realização dos processos de trabalho.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 6 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

A sequência e a interação dos processos de trabalho estão evidenciadas no diagrama de contexto do DECON, anexo 02 deste documento.

Foram determinados os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos de trabalho sejam eficazes, o que pode ser verificado ao longo deste documento.

A partir da utilização do FRM-PJERJ-014-01 – Análise do Contexto Organizacional foram identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para o direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/DECON, devidamente monitoradas e analisadas em reunião de análise crítica.

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável, por indicadores, que são analisados para avaliar e orientar o processo de planejamento.

As ações gerenciais decorrentes das análises dos indicadores são implementadas de modo a atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

3.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DECON (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)

O escopo do SGQ/DECON compreende o macroprocesso de trabalho “Secretariar o Conselho da Magistratura”, composto da operação integrada dos processos de trabalho:

- Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura;
- Receber, Autuar e Processar Documentos e Processos;
- Distribuir Processos;
- Organizar Sessões de Julgamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 7 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

O Conselho da Magistratura é órgão do Tribunal de Justiça, com constituição, competência e normas de substituição previstas na Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro e no Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e se rege pelas disposições de seu Regimento Interno e, nos casos omissos, por suas resoluções e deliberações.

4 LIDERANÇA DO DECON

4.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)

A estrutura organizacional do DECON pode ser verificada no organograma em anexo a este documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

4.1.1 Liderança e Comprometimento, Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)

O diretor de Departamento de Processos do Conselho da Magistratura, na condição de administração superior do SGQ/DECON, instrui os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, bem como orienta aqueles para atender estes com propriedade. Para alcançar essa finalidade, são realizadas reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. O diretor determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas, conforme o caso. Essas reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

O diretor, ainda, diligencia para manter implementado o SGQ/DECON, atualizando-o sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia.

4.1.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)

São usuários do DECON:

1. advogados, partes, Defensoria Pública, Ministério Público;
2. Gabinete da Presidência;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 8 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

3. Gabinete da Corregedoria;
4. gabinetes da 1ª, 2ª e 3ª Vice-presidências;
5. gabinetes dos desembargadores conselheiros eleitos;
6. gabinetes dos juízes auxiliares com atribuição perante o Conselho;
7. Departamento de Movimentação dos Magistrados do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEMOV);
8. Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP);
9. Departamento de Pessoal da Magistratura da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEMAG);

4.1.3 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)

A política da qualidade é a mesma do PJERJ, bem como os valores atribuídos, a missão e a visão de futuro.

É comunicada a todos da organização, de modo que todos entendam o comprometimento da administração superior com o SGQ/DECON.

Política da Qualidade		
Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.		
Valores		
<ul style="list-style-type: none">• Ética;• probidade;• transparência;• integridade;	<ul style="list-style-type: none">• acesso à justiça;• celeridade;• responsabilidade social e ambiental;	<ul style="list-style-type: none">• imparcialidade;• efetividade;• modernidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 9 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Missão

“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões”.

Visão

“Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora de conflitos da sociedade”.

4.2 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

Para a implementação e a manutenção do SGQ/DECON, são estabelecidas as responsabilidades conforme a função exercida:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE		
Diretor do DECON	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes do DECON;• estabelecer as rotinas administrativas do DECON;• examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais do DECON;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;• interagir com outras unidades organizacionais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DECON;• designar o RAS;• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.		
Chefes dos Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a realização das atividades atribuídas ao serviço;• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos ao serviço;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;		
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 10 de 37

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;• propor ações corretivas e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão das respectivas RADs;• determinar o adequado atendimento aos usuários e às demais partes interessadas.
Representante da Administração Superior – RAS	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a liderança para que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ/DECON sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar, à administração superior, o desempenho do sistema de gestão da qualidade DECON (SGQ/DECON), bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar as auditorias de gestão da qualidade da unidade;• assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DECON, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender aos destinatários do processo de trabalho;• estar conscientes das implicações de não-conformidades com os requisitos do SGQ.

5 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

5.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para o DECON, considerando o contexto da organização, e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

O DECON, mediante a utilização do FRM-PJERJ-014-02 – Análise de Riscos, identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, com o devido acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 11 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade - RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

5.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)

Os objetivos da qualidade, alinhados aos objetivos estratégicos do PJERJ, são propostos e aprovados pelo diretor do DECON com o apoio direto do RAS, sendo disponibilizados na internet para acessos de todos, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições à melhoria contínua do SGQ/DECON, bem como as repercussões dessas melhorias no SGQ/PJERJ.

O diretor monitora as ações e metas estabelecidas para os objetivos da qualidade, mediante acompanhamento de plano de ação ou de indicadores, se for o caso, com o apoio direto do RAS.

Os objetivos da qualidade, seus indicadores, metas e períodos de realização são consolidados e mantidos atualizados no documento “Objetivos da Qualidade do DECON”.

O controle do documento “Objetivos da Qualidade do DECON” é realizado pelo RAS, e sua permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final segue o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Encerrado o período de realização, a administração superior declara novos objetivos.

5.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelo diretor do DECON, com o apoio do RAS, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/DECON.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 12 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

6 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

6.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)

Os gestores identificam a necessidade dos recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/DECON, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

O diretor do DECON coordena a provisão de recursos, de acordo com a disponibilidade destes no PJERJ.

6.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

6.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência, eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

6.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

O DECON é equipado com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, *internet* etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SGQ/DECON. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários ao funcionamento (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenções predial, mecânica e elétrica, transportes, segurança etc.) são providos pelas diretorias-gerais (unidades de apoio), de acordo com suas atribuições:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA-GERAL OU DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
<ul style="list-style-type: none">• Relatórios estatísticos;• perícias judiciais;• tradução de documentos em justiça gratuita.	Diretoria-Geral de Estatística e Apoio à Jurisdição

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 13 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA-GERAL OU DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
<ul style="list-style-type: none"> • Mensageria, correspondência e malote; • fornecimento de material de consumo e permanente; • limpeza, conservação e mudança; • fornecimento de serviços; • transporte; • serviços de engenharia, manutenção preventiva e de equipamentos; 	Diretoria-Geral de Logística
<ul style="list-style-type: none"> • Revisão dos documentos de referência; • orientação para elaboração dos documentos de referência; • análise e instrução da contratação direta; • licitação e formalização de ajuste. 	Diretoria-Geral de Contratos e Licitações
<ul style="list-style-type: none"> • Informações relacionadas a legislação, atos internos do PJERJ; • instrumentos arquivísticos; • jurisprudência e doutrina, com o objetivo de apoiar o processo de tomada das decisões administrativas; • serviços gráficos. 	Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias de gestão da qualidade; • apoio ao SGQ. 	Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos de tecnologia da informação; • digitalização dos autos de processos. 	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
<ul style="list-style-type: none"> • Matrizes de competência; • capacitação pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ); • atendimento médico de urgência. 	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas
<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos de comunicação e segurança. 	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
<ul style="list-style-type: none"> • Autorização de despesas e empenho. 	Diretoria-Geral da Planejamento, Coordenação e Finanças

A Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) e a Diretoria-Geral de Segurança Institucional

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 14 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

(DGSEI) têm a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar a operação apropriada do SGQ/DECON, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de Manutenção da Infraestrutura são encontrados na *intranet*, nas RADs das unidades de apoio.

6.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)

Promove-se a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do DECON;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

É responsabilidade de todos – Administração Superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

Quando se verificam condições desfavoráveis, a administração solicita providências à unidade de apoio competente.

6.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)

A validação das planilhas de cálculos em *Microsoft Office Excel* é realizada conferindo-se as respectivas fórmulas e, após a conferência, procedendo à sua proteção. As unidades organizacionais do DECON estabelecem os períodos de verificação de acordo com as necessidades de cada unidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 15 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

A validação dos sistemas informatizados corporativos é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

6.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

6.1.7 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)

Cabe ao diretor e aos chefes de serviço gerenciarem a capacitação dos servidores do DECON, com base na Matriz de Competência, assim como complementar a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades.

A Matriz de Competência do DECON é divulgada na *intranet* no endereço: Escola de Administração Judiciária (ESAJ) / Matrizes de Competência.

O DECON promove as seguintes ações:

- a) recomendar à Secretária-Chefe da Secretaria-Geral Judiciária a competência necessária na matriz de competência de suas unidades organizacionais, com o auxílio do DEDEP;
- b) indicar os conhecimentos e habilidades a serem desenvolvidos ou aprimorados e controlar a sua realização;
- c) avaliar a eficácia das ações realizadas;
- d) assegurar que aqueles que executam as atividades relacionadas aos processos de trabalho estejam conscientes quanto à pertinência, à importância de suas atividades e de sua contribuição para atingir os objetivos da qualidade do DECON.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 16 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

A ESAJ, gerencia a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores.

Pormenores do processo Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;

📁 RAD-DGPES-069 - Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores;

📁 RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

6.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O diretor e os demais gestores promovem a comunicação interna sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, esses assuntos são posteriormente ratificados por documento;
- c) as comunicações são feitas também por meio de correio eletrônico;
- d) mediante reuniões, a critério dos gestores;
- e) por divulgação no quadro de avisos do DECON;
- f) por meio de utilização da *internet* do PJERJ.

6.3 Informação documentada do SGQ/DECON (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

6.3.1 Generalidades:

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SGQ/DECON:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 17 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

- a) o documento intitulado Objetivos da Qualidade do DECON, que consolida os objetivos da qualidade e as metas, alinhados aos temas e objetivos estratégicos do PJERJ;
- b) este Documento Estratégico (Manual da Qualidade) que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/DECON e faz remissão aos demais documentos;
- c) as RADs gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ,
- d) as RADs operacionais, que documentam os processos de trabalho do DECON;
- e) demais documentos necessários ao DECON, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, atos oficiais do PJERJ, entre outros;
- f) registros dos processos de trabalho, identificados ao fim de cada uma das respectivas RADs.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas (RADs), o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo com a seguinte estrutura:

- a) Documento Estratégico do PJERJ;
- b) rotinas administrativas gerais;
- c) rotinas administrativas operacionais.

6.3.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

Os controles necessários à organização de documentos aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SGQ implementado ou em processo de implementação estão estabelecidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada. As RADs do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Gestão de Comunicação e de Difusão do Conhecimento complementam estes controles no

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 18 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

que concerne à organização de arquivos correntes, arquivamento e desarquivamento de documentos do PJERJ, eliminação de documentos nas unidades externas e gestão do conteúdo do Banco de Conhecimento do PJERJ, quando se trata de controle de legislação e normas externas.

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

Os registros do DECON são compostos pelos documentos que comprovam cumprimento dos requisitos estabelecidos para o SGQ e que comprovam a operação eficaz do seu sistema.

Por se tratar de documentos que necessitam de pronta identificação e recuperação, são elencados nas respectivas RADs, na tabela de gestão da informação documentada, com as informações indispensáveis para tal.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho, sob a supervisão do secretário, apoiado pelo RAS.

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

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documenta;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

7 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

7.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)

O DECON planeja seus processos de trabalho, de acordo com as atribuições de suas unidades, e os formaliza mediante rotinas administrativas, que estabelecem:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 19 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) os registros necessários para fornecer evidências de que os processos de trabalho e os produtos atendem aos requisitos estabelecidos, bem como os parâmetros de controle para os registros; e
- d) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, por meio dos indicadores, de desempenho e de acompanhamento, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes.

No caso de indicadores de desempenho, os gestores estabelecem metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

Já os indicadores de acompanhamento não possuem metas, uma vez que o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras, mas deve administrar os respectivos efeitos nos processos de trabalho e nos resultados.

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho do DECON e suas interações são mostrados no “Diagrama de Contexto do DECON”, anexo 02.

7.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)

7.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)

A comunicação entre o DECON e seus usuários compreende informações durante o atendimento no balcão, em quadro de avisos da unidade e nas consultas à *internet*, quando for o caso.

A comunicação é realizada, ainda, por meio dos veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (comunicação interna, memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.). Além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado), de pesquisa de avaliação da imagem da Instituição PJERJ e da disseminação do

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 20 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

conhecimento, o PJERJ disponibiliza à sociedade o serviço de ouvidoria, ao qual compete:

- a) receber e tratar manifestações, reclamações e solicitações de usuários e da comunidade, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil;
- b) transmitir ao cidadão e à população em geral os resultados de medidas tomadas, garantindo transparência às ações correicionais do PJERJ e o fortalecimento da sua imagem institucional;
- c) interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamento.

7.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)

Para cada processo de trabalho, a unidade identifica os requisitos para o produto, a partir da análise dos seguintes pontos:

- os requisitos normativos estabelecidos na legislação em geral;
- requisitos não declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários, regulamentares e não explicitados pelos usuários, mas que são necessários);
- as necessidades e expectativas dos usuários para o produto, ou seja, aquilo que o usuário quer, aquilo que o usuário espera para o seu atendimento;
- expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

7.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)

A análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários para o produto consiste na verificação da possibilidade em atendê-los antes de estabelecê-los, nos casos em que não se tratar de requisitos legais e normativos específicos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 21 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Cabe ainda na análise, a necessidade de se estabelecerem outros requisitos, baseados em novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, em sugestões e reclamações, nas pesquisas de opinião e de satisfação.

Os novos requisitos, eventualmente identificados, devem ser comunicados aos usuários.

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)

Sempre que verificada a necessidade, o DECON desenvolve projetos (estratégicos ou não estratégicos), de acordo com os critérios recomendados no item 8.3 da NBR ISO 9001:2015, documentados em planos de projeto, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e à estratégica do PJERJ. Pormenores do processo de desenvolvimento de projetos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

7.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)

Compete à Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL) dar início aos processos de contratação relativos à aquisição, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, nos quais devem constar os requisitos específicos pertinentes ao caso.

A partir da requisição, inicia-se, pela DGCOL, o processo de trabalho cujas atividades são reguladas pelas Leis Federais nº 8.666/1993 e 14.133/2021 e descritas na RAD – DGCOL-005- Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços, RAD-DGTEC-041 – Ciclo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação e RAD-DGTEC-042 – Ciclo de Execução de Contratos de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 22 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Cabe às diretorias-gerais provedoras a adequação das contratações e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Os equipamentos, materiais, bens permanentes empregados e os serviços necessários à realização das atividades do DECON, bem como das demais unidades do PJERJ são providos mediante solicitação ou entrega automática, conforme a tabela abaixo:

AQUISIÇÃO	DIRETORIA-GERAL OU DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente;	Diretoria-Geral de Logística
Manutenção predial e de equipamentos	
Transportes;	
Contratação de empresa terceirizada - suporte operacional	Diretoria-Geral de Contratos e Licitações
Contratação de empresa terceirizada – assistência à gestão e fiscalização dos contratos e outros ajustes	
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento
Equipamentos de tecnologia da informação;	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

7.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

7.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 23 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

O DECON planeja e realiza a produção e prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas rotinas estão formalizadas nas RADs do DECON.

Seguem abaixo os processos de trabalho do DECON com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista no diagrama de contexto, anexo a esse documento:

- **Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura - DECON**

Esse processo de trabalho, realizado sob a responsabilidade direta do diretor do DECON, com apoio dos gestores, consiste em executar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão estratégica e operacional do DECON, utilizando os indicadores e os resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

RAD-SGJUD-009 – Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura

- **Organizar Sessões de Julgamento**

Preparar, auxiliar e encerrar sessões de julgamento ordinárias e extraordinárias no âmbito do Conselho da Magistratura (CM) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-SGJUD-002 – Organizar Sessões de Julgamento

- **Distribuição de Processos no Departamento de Processos do Conselho da Magistratura**

Distribuir os processos recebidos do Setor de Autuação e do Setor de Processamento, verificando impedimento, se a distribuição é livre (automática) ou se é por prevenção.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 24 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

📁 RAD-SGJUD-003 – Distribuir Processos no Departamento de Processos do Conselho da Magistratura

- **Preparar Expedientes para Publicação**

Preparar e conferir documentos a serem publicados no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-SGJUD-004 – Preparar Expedientes para Publicação

- **Receber Documentos e Indexar Peças dos Processos Eletrônicos**

Receber e protocolar expedientes e processos entregues no balcão de atendimento ou encaminhados por malote, via postal, *e-mail*, ou SEI, destinados ao Conselho da Magistratura.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-SGJUD-005 – Receber Documentos e Indexar peças dos processos eletrônicos

- **Atender Balcão**

Atender aos usuários no balcão, receber documentos destinados ao Conselho da Magistratura e dar-lhes o devido encaminhamento interno e prestar informações a magistrados, advogados e partes.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-SGJUD-006 – Atender Balcão

- **Controlar Saída e Produto Não Conforme no Departamento de Processos do Conselho da Magistratura**

Esse processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar os produtos não conformes do SGQ /DECON.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 25 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-SGJUD-009 – Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura;

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

- **Autuar Feitos no Departamento de Processos do Conselho da Magistratura**

Autuar processos originários e os relativos a licenças de juízes de direito, recursos hierárquicos, recursos interpostos contra decisões administrativas dos juízes de vara da infância e da juventude, pedidos de reconsideração, reclamações de magistrados contra colocação em lista de antiguidade, processos da justiça de paz e aqueles que versem sobre matérias atinentes à gestão administrativa e econômico-financeira do Poder Judiciário.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-SGJUD-008 – Autuar Feitos no Departamento de Processos do Conselho da Magistratura

- **Processar Documentos**

O objetivo desse processo de trabalho é realizar atos processuais durante a tramitação do processo judicial no DECON.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-SGJUD-010 – Processar Documentos

- **Registrar Resoluções e Enunciados, Baixar Processos e Arquivar Documentos**

O objetivo desse processo de trabalho é registrar resoluções e enunciados, baixar processos e arquivá-los.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 26 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

📁 RAD-SGJUD-011 – Organizar Acervo Documental

Os processos de trabalho do DECON são validados para alcançar os resultados planejados. Além disso, o DECON estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) são formalizados em RAD-SGJUD, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linhas de aprovação contidas nas próprias RADs;
- b) as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrerem emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no DECON;
- c) no período máximo de um ano, as RADs são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- d) os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES;
- e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

7.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, **8.5.2**)

Os processos judiciais são autuados no DECON mediante a atribuição de numeração única e os processos administrativos mediante atribuição cronológica, que os identifica, e seguem o seu trâmite neste Tribunal.

7.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, **8.5.3**)

Os documentos ou objetos dos usuários, importantes para o julgamento da causa, são considerados peças, ficando entranhados ou apensados nos autos dos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 27 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

processos. A forma de proteção desses autos de processos está estabelecida na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

Quando os pertences dos usuários estão sob o controle do DECON, eles são resguardados e protegidos para sua preservação e, se qualquer propriedade for perdida ou danificada, o DECON informa o fato ao usuário e promove as ações que lhe forem cabíveis, mantendo registro desse procedimento.

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

Pormenores são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

7.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante o processamento interno até a entrega no destino pretendido, o DECON preserva o produto com a finalidade de manter a conformidade do requisito de entrega adequada.

Os autos processuais, bem como os expedientes, são manuseados e guardados de modo que mantenham sua preservação.

O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração ou perda.

7.5.5 Atividades Pós entrega (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviços do DECON são realizadas obedecendo às normas legais pertinentes e considerando, quando cabível, os requisitos do cliente e resultados de pesquisas de satisfação.

7.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 28 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Os produtos do DECON consistem na prestação de serviços, aos quais cabem tanto ao monitoramento quanto à sua realização, conforme os requisitos estabelecidos.

A prestação é precedida da supervisão dos chefes de serviço. A sistemática visa a assegurar que os requisitos dos produtos sejam atendidos e que os produtos sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho.

Quando os resultados obtidos não correspondem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

A movimentação processual é realizada no sistema informatizado do DECON, sendo também registrada no sistema a entrega dos autos para vista, constando a identificação do advogado ou estagiário, perito ou assistente técnico, o número de folhas e volumes e o prazo e, na devolução dos autos, o funcionário confere o número de folhas e volumes.

7.7 Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

O controle das saídas e produtos não conformes é definido pelos chefes dos serviços na RAD-SGJUD-009 - Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura, de acordo com as diretrizes estabelecidas na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

8.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

8.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RADs Gerais:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades incluindo critérios gerais para o controle de produtos e de saídas não conformes;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 29 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;

📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção dos Usuários;

A medição dos processos de trabalho é realizada pelos indicadores, quando existentes, e pelas ações de monitoramento estabelecidos nas respectivas RADs.

O monitoramento consiste na análise desses indicadores, nas ações gerenciais tomadas quando necessárias, na avaliação e no acompanhamento desses indicadores em demonstrarem a tendência desejada.

8.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação e de opinião do usuário e é monitorada pela avaliação da tendência com que esse grau de satisfação evolui.

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

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

8.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)

O DECON coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ/DECON e para avaliar onde melhoria contínua da eficácia pode ser feita.

Esses dados consistem em resultados da medida da satisfação dos usuários, da medida e monitoramento dos processos de trabalho e dos resultados de auditorias de gestão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 30 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

O DECON consolida os dados analisados em RIGER, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho instantânea e a formar as séries históricas, e encaminha o RIGER à Secretaria-Geral Judiciária para consolidação unificada por aquela unidade.

Pormenores da análise de dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
-  RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
-  RAD-SGJUD-009 – Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura.

8.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

O DECON é auditado, conforme programa anual de auditoria.

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o programa de auditorias, que inclui os processos de trabalho do DECON, levando-se em conta a sua importância e situação atual. As auditorias internas da qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de:

- a) verificar a conformidade dos processos de trabalho com os requisitos estabelecidos;
- b) verificar se o SGQ está implementado e mantido com eficácia;
- c) identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 31 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

O DECON implementa as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, bem como para melhorar a eficácia e a eficiência do SGQ/DECON.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

8.3 Análise Crítica pelo DECON (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

8.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

O DECON analisa criticamente o respectivo sistema de gestão, em reunião de análise crítica, cumprindo os requisitos da NBR ISO 9001.

As reuniões são realizadas a cada semestre, ou em período inferior, quando necessárias.

Na impossibilidade de realização no período planejado, justifica-se na ata quando ocorrer a reunião. Mantêm-se as reuniões subsequentes no período pré-estabelecido.

A análise crítica do SGQ/DECON consiste em avaliar o sistema de gestão da qualidade quanto à sua adequação, suficiência e eficácia a partir da análise dos resultados dos períodos que a antecedem, cujas informações são evidenciadas nas entradas para a reunião.

8.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

O acompanhamento do desempenho do SGQ/DECON é realizado:

- a) pela análise da situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 32 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
- 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) desempenho de provedores externos;
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

8.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

9 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

9.1 Não Conformidade e Ação Corretiva (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)

O DECON executa ações para eliminar as causas de não conformidades de forma a evitar sua repetição. Essas ações são tratadas em Relatório de Avaliação de Não

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 33 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

Conformidade - RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidade e na RAD-SGJUD-009 - Gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura.

9.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

O DECON promove continuamente a melhoria da eficácia do SGQ/DECON a partir das análises dos dados e ações gerenciais tomadas nos níveis preliminares das unidades organizacionais, bem como da consolidação dessas informações para análise crítica do SGQ pela administração superior, que resulta em ações gerenciais, propostas para melhorias e implementação das propostas.

A sistemática para a melhoria contínua pode ser vista no Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas, Anexo 3 desse documento.

Pormenores de Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

10 ANEXOS

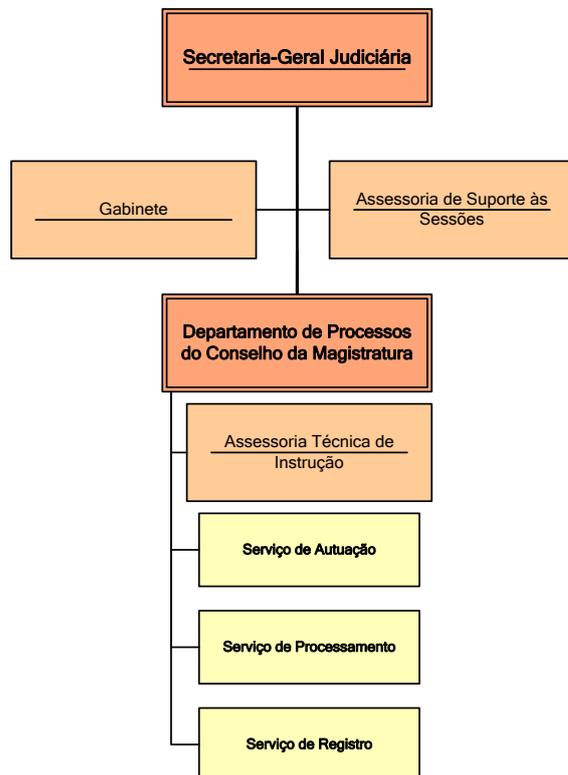
- Anexo 1 – Estrutura Organizacional do DECON;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto do DECON;
- Anexo 3 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas;

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DECON-001	Revisão: 00	Página: 34 de 37
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

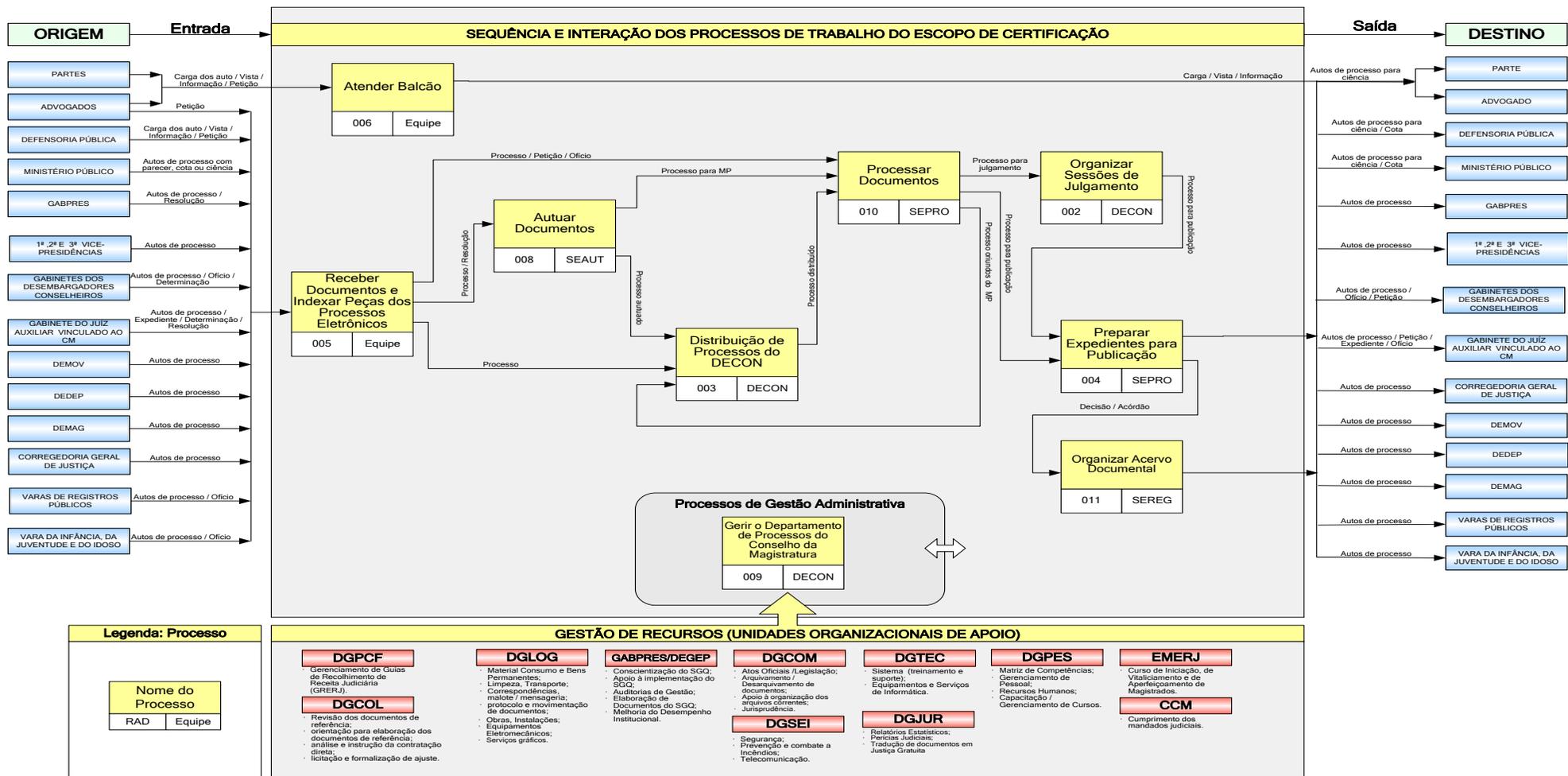
DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DECON



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DECON

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEPARTAMENTO DE PROCESSOS DO CONSELHO DA MAGISTRATURA



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DECON-001

Revisão:

00

Página:

36 de 37

