



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

Proposto por:

Equipe da Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE)

Analisado por:

Secretária do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE)

Aprovado por:

Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos gerais para gerir a Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE), passando a vigorar a partir de 01/08/2012.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO		
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJRJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.		
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.		
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.		
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.		
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional, participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS);		
Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 1 de 20



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

TERMO	OBJETO
	2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Sistema de Protocolo Administrativo (PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ.
Termo de Responsabilidade	Documento emitido para controle patrimonial.
Termo de Transferência	Documento emitido pelo Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS) para registro da movimentação de equipamentos.
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	Documento que formaliza a movimentação do bem (Ato Normativo TJ 16, de 09/11/2006).
Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior	Unidades organizacionais pertencentes ao nível mais alto da estrutura organizacional do PJERJ e que dispõem de estrutura administrativa permanente com atribuições de propor sugestões, executar e acompanhar a gestão estratégica e operacional estabelecida para cada período.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE nº 21/2009 - Aprova o Planejamento Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Estado do Rio de Janeiro (Decreto 2479/79);
- Ato Normativo Conjunto TJ nº 1/2003 - Aprova o Código de Classificação de Documentos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD);
- Resolução CCESAJ nº 02/2006 – Fixa critérios para atribuição de pontos, relativos à educação continuada, para progressão funcional e para

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 2 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

promoção dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

- Resolução TJ/OE nº 38/2010 - Altera a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, 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 34/2010 - Aprova a revisão do Planejamento Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e altera a Resolução TJ/OE n. 21/2009, de 17/12/2009 e publicada no Diário da Justiça Eletrônico de 12/01/2010;
- Ato Normativo TJ nº 16/2006 – Consolida e disciplina as normas e procedimentos gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis, no âmbito do 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 Conjunto TJ/CGJ nº 03/2003 – Dispõe sobre a padronização dos procedimentos de entrada de acervos arquivísticos no Departamento Geral de Arquivo, e dá outras providências;
- 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;
- 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;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 3 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

- 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 09/2005 – Dispõe sobre as nomeações e designações para exercício de cargos em comissão e funções gratificadas no Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução CM nº 01/2006 - Estabelece lotação máxima da Presidência, das Vice-Presidências, da EMERJ, das Diretorias Gerais do Tribunal de Justiça e das Secretarias do Órgão Especial e do Conselho da Magistratura, e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretário da SETOE	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Estabelecer diretrizes para gerir a SETOE;<input type="checkbox"/> gerir os recursos humanos na SETOE;<input type="checkbox"/> aprovar solicitações referentes à infraestrutura;<input type="checkbox"/> estabelecer a sistemática de execução dos processos de trabalho da SETOE;<input type="checkbox"/> conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;<input type="checkbox"/> gerenciar o correio eletrônico da SETOE;<input type="checkbox"/> gerir a infraestrutura necessária à SETOE.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Informar ao Secretário da SETOE as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores lotados nos serviços;• manter atualizado o acervo documental de seus setores;• informar ao Secretário da SETOE eventuais necessidades de capacitação para os servidores lotados em seus setores;• apoiar o Secretário na implementação da gestão estratégica estabelecida para a SETOE.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 4 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho da SETOE sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar ao Secretário o desempenho do SIGA/SETOE, bem como qualquer necessidade de melhoria;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da Secretaria;• manter atualizado o Documento Estratégico da SETOE, ouvindo os Chefes de Serviço na ocasião da revisão;• apoiar o Secretário na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias na SETOE;• apoiar o Secretário na implementação da gestão estratégica estabelecida para a SETOE.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar o Secretário os cursos realizados, para registro;• informar o Secretário qualquer necessidade de material para a execução adequada de seus processos de trabalho;• receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização na SETOE;• informar o Secretário qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e acompanhar o serviço;• informar o Secretário eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação;• realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho;• utilizar os recursos disponíveis de forma adequada.

6 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

6.1 A lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal são realizadas mediante envio de Ofício à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), com observação da Matriz de Competências Profissionais.

6.1.1 O Secretário mantém relação de frequência dos serventuários e empregados de empresas contratadas (terceirizados), lotados na SETOE.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 5 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

- 6.2** A frequência mensal dos serventuários é feita na intranet, até o terceiro dia útil do mês subsequente. O Secretário arquiva cópia da frequência.
- 6.2.1** Cabe aos responsáveis pela frequência na Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos serventuários da Secretaria, no livro de ponto, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência.
- 6.3** A frequência dos empregados de empresas contratadas (terceirizados) é consolidada no FRM-DGLOG-005-07 – Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço – Equipe / Serviço.
- 6.3.1** O Secretário envia a relação mensal de frequência única de todos os empregados de empresas contratadas (terceirizados), encaminhando, em anexo, as folhas de ponto, ao representante da empresa contratada. Após, armazena em pasta específica a cópia do FRM-DGLOG-005-07, com o recibo do representante da empresa contratada.
- 6.4** As férias dos serventuários são definidas a partir de escala anual lançada na intranet, em período divulgado pela Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES). O Secretário mantém registro da escala de férias, bem como de eventuais alterações.
- 6.4.1** O Secretário solicita agendamento de férias dos empregados de empresas contratadas (terceirizados) por meio de ofício à empresa de terceirização dos serviços. O Secretário mantém registro da escala de férias, bem como de eventuais alterações.
- 6.5** Em regra, as movimentações dos servidores referentes às licenças são solicitadas diretamente pelo servidor à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), e encaminhadas, posteriormente, ao Secretário, para ciência. Cabe ressaltar, quanto à solicitação de licença especial, a necessidade do “de

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 6 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

acordo” do Secretário para, então, encaminhar a referida solicitação na Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES).

- 6.5.1** No caso de licenças dos empregados de empresas contratadas (terceirizados), estes formalizam a licença junto à devida empresa, levando o fato ao conhecimento do Secretário.
- 6.6** As movimentações referentes à lotação são encaminhadas à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), no caso de servidores, ou à Diretoria Geral de Logística (DGLOG), no caso de empregados de empresas contratadas (terceirizados), após aprovação do Secretário.
- 6.7** O Secretário mantém atualizadas as informações referentes às atividades de cada equipe da Secretaria, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos, conforme FRM-OE-008-03-Equipes por Processo de Trabalho.

7 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA SETOE

- 7.1** O Secretário do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE), com o apoio dos Chefes de Serviço, realiza o controle da capacitação dos servidores com base na RAD-DGPES-040 (Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores) e no MAN-DGPES-040-02 (Metodologias para Implementação de Ações Não Formais).
- 7.2** Cada servidor acompanha a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) pela intranet, e faz sua inscrição com autorização do Secretário.
- 7.3** Os servidores comunicam ao respectivo Chefe de Serviço os cursos realizados para anotação, e verificam, na intranet, se os pontos pertinentes

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 7 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

àqueles cursos foram computados. Caso não estejam, entrem em contato com a Escola de Administração Judiciária (ESAJ).

7.3.1 Os cursos realizados pelos Chefes de Serviço são comunicados ao Secretário.

7.4 O Secretário providencia, quando necessário, a infraestrutura para as ações de capacitação realizadas, exclusivamente, para os servidores da Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE).

7.5 No caso de ingresso de servidor na equipe, este é apresentado para toda a secretaria, para que adquira visão sistêmica do trabalho. O Secretário disponibiliza o Documento Estratégico e as Rotinas Administrativas (RAD), importantes para a integração do novo servidor, bem como do estagiário, e o conhecimento do funcionamento da secretaria.

7.6 Pormenores da capacitação dos servidores, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-DGPES-040 (Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores).

8 GERENCIAR PROCESSOS E EXPEDIENTES NA SECRETARIA

8.1 Os processos e os expedientes são mantidos na secretaria, em local apropriado e são recebidos e processados, respectivamente, na forma das RAD-OE-007 e RAD-OE-005.

8.2 A eliminação de documentos, em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, é realizada com o necessário preenchimento do Termo de Eliminação.

9 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 8 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

9.1 A pesquisa de satisfação e de opinião de usuários é realizada de acordo com os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário. Para a Pesquisa de Satisfação do Usuário, o Secretário utiliza os formulários FRM-OE-008-01 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo e FRM-OE-008-02 – Pesquisa de Satisfação do Usuário Interno. Para Pesquisa de Opinião do Usuário é utilizado o FRM-PJERJ-010-01.

9.1.1 A análise de dados e os gráficos da pesquisa de satisfação são consolidados no formulário FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

9.2 Caso o usuário apresente opinião, sugestão ou reclamação verbalmente, estas são transmitidas ao Secretário, com o objetivo de solucionar a reclamação ou implementar oportunidade de melhoria. As que são recebidas por *e-mail* são encaminhadas ao Gabinete da Presidência, com informações.

9.3 Os resultados consolidados da Pesquisa de Satisfação e de Opinião são divulgados à equipe da SETOE e afixados no quadro de avisos da Secretaria.

10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

10.1 A gestão dos arquivos correntes na Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) obedece às RAD-DGCON-020 (Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais), RAD-DGCON-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais e o MAN-DGCON-009-01 (Manual de Arquivos Correntes).

10.1.1 Os documentos geridos pela Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) são classificados de acordo com a TTD.

10.1.2 A identificação, o acondicionamento, o controle e a conservação dos documentos guardados em seus arquivos correntes cabem aos serviços da Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 9 de 20
---	-----------------------	----------------	--------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

- 10.1.3** Cada serviço da Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) atualiza a Relação do Acervo Documental (FRM-DGCON-009-04).
- 10.2** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, pelo servidor responsável pelo arquivo corrente da Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE).
- 10.3** A eliminação, o arquivamento e o desarquivamento de documentos e pormenores da gestão de arquivos correntes, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos nas RAD-DGCON-009 (Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais), RAD-DGCON-020 (Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais) e RAD-DGCON-002 (Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA).

11 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 11.1** O Secretário controla a entrada e a saída de material de consumo e permanente da Secretaria, de acordo com o MAN-DGLOG-009-01 (Manual de Solicitação de Material de Consumo).
- 11.2** Servidor autorizado solicita o material mediante registro no Sistema de Solicitação de Material *online*, disponibilizado na *intranet* do PJERJ, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 (Fornecimento de Materiais).
- 11.2.1** Para inclusão, exclusão ou alteração de cadastro de pessoas autorizadas ao SM, o Secretário encaminha solicitação por escrito à Divisão de Suporte Técnico de Gestão, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DISTG), indicando até 2 (dois) servidores a serem cadastrados, informando *login*, nome e matrícula.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 10 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

11.3 Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada na *intranet*, ou em casos excepcionais, encaminha o pedido ao Departamento de Patrimônio e Material, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM), após comunicação ao Diretor-Geral.

11.3.1 Sendo impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material disponibilizada na *intranet*, comunica ao Secretário e, utilizando o formulário para Solicitação de Produtos Gráficos não Codificados (FRM-DGLOG-012-01) encaminha a solicitação à Divisão de Artes Gráficas, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIAGR).

11.3.2 Em casos excepcionais, o Secretário solicita a confecção de mobiliário ou bens móveis sob medida à Divisão de Marcenaria, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIMAR).

11.4 O material solicitado é recebido por qualquer serventuário da Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) que, após conferência, atesta seu recebimento, com assinatura e matrícula na respectiva guia de entrega, para materiais de consumo, ou também nos Termos de Transferência de Carga Patrimonial ou de Responsabilidade, para materiais permanentes.

11.4.1 Após o recebimento do material na Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE), as guias de solicitação de material ou Termos de Transferência de Carga Patrimonial/Termos de Responsabilidade são arquivados em pasta própria.

11.4.2 Pormenores do processo de trabalho solicitação de material são encontrados na RAD-DGLOG-009 (Fornecimento de Material).

11.5 No caso de equipamentos de informática, o Secretário os solicita à Diretoria Geral de Tecnologia e Informação (DGTEC), se identificada a necessidade,

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 11 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da citada diretoria.

11.5.1 A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática são solicitadas por qualquer servidor da SETOE, via telefone, à Central de Atendimento da DGTEC, que pode informar a necessidade da solicitação ser encaminhada por escrito, dependendo do serviço. O solicitante acompanha o serviço realizado pelo técnico da DGTEC, atestando-o na solicitação de serviços, cuja cópia é arquivada pelo Secretário.

11.5.2 Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-DGTEC-034 (Prestar Manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção).

11.6 Sendo serviços de limpeza e conservação, controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, qualquer servidor pode solicitar ao Secretário que entre em contato com a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização e Limpeza, da DGLOG (DGLOG/SELIM).

11.6.1 Em casos emergenciais, ou se tratando de pequenas limpezas, qualquer servidor da secretaria pode contatar diretamente o SELIM, informando, após, ao Secretário.

11.6.2 O servidor, ao atestar a execução do serviço, assina o Registro de Acompanhamento de Execução Contratual (RAEC), observa seu correto preenchimento e o entrega ao executor do serviço.

11.6.3 Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial são encontrados na RAD-DGLOG-010 (Ciclo de Atendimento e

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 12 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores).

11.7 Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, qualquer servidor da SETOE pode solicitar ao Secretário que entre em contato com o Serviço de Manutenção Corretiva de Obras, da Diretoria Geral de Engenharia (DGENG/SEMAC), para abertura de Ordem de Serviço. Em casos emergenciais, qualquer servidor da SETOE pode contatar diretamente o SEMAC, informando, após, à Secretária.

12 CONTROLE DA AGENDA DE COMPROMISSOS

12.1 O Secretário é responsável pelo agendamento de seus compromissos.

12.1.1 Em caso de solicitação de agendamento de compromisso com o Secretário, a mesma verifica a disponibilidade do dia e horário requisitado e confirma com o solicitante.

12.1.2 O Secretário prepara o local do compromisso e providencia a infraestrutura adequada à sua realização, verificando materiais e documentos a serem utilizados na reunião e a instalação de equipamentos, quando necessário.

12.1.3 Por decisão do Secretário, bem como por motivo de eventuais impossibilidades, as datas e horários dos compromissos agendados podem ser remanejadas, devido à —inclusão de compromissos considerados prioritários, sendo sua responsabilidade o contato para novo agendamento.

13 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NA SETOE

13.1 O Secretário promove a gestão da SETOE, cabendo-lhe monitorar os resultados dos indicadores, o grau de implementação dos planos de ação

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 13 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

dos objetivos da qualidade e o desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.

13.1.1 O RAS, com o apoio do Secretário, elabora minuta do “Documento Objetivos da Qualidade” da SETOE, contendo os objetivos da qualidade e os seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas e objetivos estratégicos, e o apresenta ao Chefe do PJERJ para aprovação.

13.2 Tanto os resultados da medição dos indicadores dos objetivos da qualidade, bem como os dos indicadores operacionais da SETOE são utilizados como “entradas” das reuniões de análise crítica da Secretaria.

13.3 O Secretário promove reunião para avaliar a gestão da secretaria, os resultados dos indicadores da unidade, de ações gerenciais implementadas e o SIGA/SETOE, com a periodicidade considerada necessária.

13.4 Ao RAS, com o apoio do Secretário, compete:

- a) acompanhar a formulação do planejamento estratégico da SETOE e impulsionar sua implementação;
- b) acompanhar o monitoramento e a evolução dos indicadores da SETOE;
- c) consolidar os indicadores, a fim de elaborar os RIGER Setorial do 1º Semestre e Anual da Secretaria;
- d) indicar, se verificada a necessidade, colaboradores no âmbito de cada serviço da Secretaria, com a aprovação do Secretário, para apoiar suas atividades;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 14 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

- e) realizar, com o apoio do Secretário, a pesquisa de satisfação do usuário e a pesquisa de opinião da SETOE, consolidando e analisando os resultados em conjunto;
- f) controlar os RACAP emitidos e respondidos pela SETOE;
- g) acompanhar o tratamento dispensado aos produtos não conformes identificados pelas unidades organizacionais da SETOE.

14 GESTÃO OPERACIONAL

14.1 Cabe ao Secretário a proposição e a alteração dos indicadores, ouvindo os chefes de cada serviço e o RAS.

14.1.1 Cabe ao RAS, com o conhecimento do Secretário, preparar e divulgar cronograma de reuniões e alterar, se for o caso, a Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da SETOE e o Quadro Geral de Indicadores da SETOE.

14.1.2 Caso haja proposta de alteração dos indicadores, o RAS elabora minuta revisada da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da SETOE, para aprovação pelo Secretário e posterior consolidação de revisão da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da SETOE.

14.1.3 Cabe aos Chefes de Serviço da SETOE manter os resultados dos indicadores medidos por aquelas unidades.

15 ACOMPANHAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA SETOE

15.1 Os produtos não conformes gerados pela SETOE são anotados por todo servidor no Quadro de Controle de Produtos não conformes de seu serviço, tão logo sejam identificados, e corrigidos imediatamente, sempre que possível.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 15 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

- 15.1.1** O RAS acessa o espaço compartilhado, até o 3º dia útil de cada mês, para análise e aprovação do Quadro de Produtos não conformes.
- 15.1.2** Verificada a necessidade de ação gerencial estruturada para o tratamento de um determinado produto não conforme, o RAS emite RACAP em conjunto com o serviço da SETOE que o identificou, após consulta e aprovação do Secretário.
- 15.2** Pormenores do procedimento para tratamento de produtos não conformes na SETOE estão pormenorizados na RAD-OE-010 (Tratar Produtos Não conformes na Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial) e na RAD-PJERJ-004 (Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas).

16 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NA SETOE

- 16.1** As ações corretivas ou preventivas, idealizadas para corrigir eventuais desvios, seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-010 (Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas).
- 16.2** Os RACAP emitidos e respondidos pela Secretaria são acompanhados pelo RAS, que incentiva os serviços da SETOE a implementarem as ações propostas dentro do prazo previsto na emissão do RACAP.
- 16.2.1** O RAS controla a implementação das ações propostas em RACAP emitidos por outras unidades do PJERJ e encaminhados à SETOE.

17 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NA SETOE

- 17.1** O acompanhamento do desempenho do SIGA/SETOE é realizado:
- a) pela análise dos indicadores;
 - b) pelos resultados dos objetivos da qualidade;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 16 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

- c) pela avaliação dos registros da qualidade que documentam a percepção dos usuários dos serviços da secretaria;
- d) pela verificação da eficácia das ações corretivas e preventivas realizadas pelo RAS, com o apoio do Secretário;
- e) pelos resultados das auditorias de gestão;
- f) pelas deliberações das reuniões de análise crítica realizadas pela unidade.

17.2 Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 (Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro).

18 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – RIGER

18.1 Pormenores do procedimento para emissão de Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) são encontrados na RAD-PJERJ-007 (Elaborar Relatório de Informações Gerenciais).

18.2 Para a elaboração do RIGER, são apresentados os resultados dos objetivos da qualidade e dos indicadores operacionais da SETOE, bem como demais informações aplicadas ao gerenciamento da Secretaria, a fim de avaliar a gestão e propor soluções, caso necessário.

18.2.1 Após finalizado e disponibilizado na *intranet*, o relatório é arquivado pelo Secretário, em pasta apropriada.

19 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do	[\sum Ótimo do conjunto de quesitos	Semestral

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 17 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
usuário da SETOE	pesquisados) + (\sum Bom do conjunto de quesitos pesquisados)]	

20 GESTÃO DE REGISTROS

20.1 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
Atas de Reunião	0-1-1-1 b	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	DGCON/ DEGEA***
Boletim de Frequência Mensal	0-2-9-1-1 b	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço – Equipe / Serviço- FRM-DGLOG-005-07	0-2-9-5 b	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	10 anos	Eliminação na UO
Escala de Férias	0-2-4-2 a	SETOE	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA
Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo- FRM-OE-008-01	0-0-3 b	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário Interno- FRM-OE-008-02	0-0-3 b	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário- FRM- PJERJ-010-01	0-0-3 b	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário	0-0-3 d	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário de Registro de Ações Não Formais para o Desenvolvimento	0-2-2-1 a	SETOE	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA

Base Normativa
Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:
RAD-OE-008

Revisão:
01

Página:
18 de 20



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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
de Competências Profissionais (FRM-DGPES-040-04)							
Formulário de Identificação da Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais do Servidor (FRM-DGPES-040-06 – Pessoais)	0-2-2-1a	SETOE	Pasta Geka	Nome/ Matrícula	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA
Formulário de Levantamento das Necessidades de Desenvolvimento da UO (FRM-DGPES-040-08)	0-2-2-1 a	SETOE	Pasta Geka	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA
Livro de Ponto	0-2-9-1-1 a	SETOE	ARMÁRIO	Assunto/ Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Pedido de Arquivamento (FRM-DGCON-002-01)	0-6-2-6-3 a	SETOE	Pasta	Data/ Período	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Relação do Acervo Documental	0-6-2-4 b	SETOE	Disco Rígido	Data/ Período	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO
RIGER Setorial do 1º Semestre	0-0-3 d	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
RIGER Setorial Anual	0-0-3 c	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Solicitação de Material de Consumo	0-3-4 a	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, Fichas, Pastas, Envelopes e Similares) (FRM-DGCON-020-01)	0-6-2-6-2 a	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Termo de Responsabilidade pelo Patrimônio (Cópia)	0-3-4 b	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Transferência do	0-3-4 c	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação

Base Normativa
Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:
RAD-OE-008

Revisão:
01

Página:
19 de 20



GERIR A SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO E DO ÓRGÃO ESPECIAL

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
Patrimônio (Cópia)					s		na UO
Equipes por Processo de Trabalho –FRM-OE-008-03	0-0-2 c	SETOE	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

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

=====

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-OE-008	Revisão: 01	Página: 20 de 20
---	-----------------------	----------------	---------------------