



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

**DEPARTAMENTO DE
GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E
PLANEJAMENTO**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DA VIGÊNCIA

19/10/2022



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEGEP	5
2.1	Dados cadastrais	5
2.2	História do DEGEP.....	5
3	DEFINIÇÕES	6
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 4).....	8
4.1	Entendendo a Organização e seu Contexto, as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas e o Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)	9
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DEGEP (NBR ISO 9001:2015; 4.3).....	10
5	LIDERANÇA (NBR ISO 9001:2015; 5).....	10
5.1	Liderança e Comprometimento e Generalidades (NBR ISO 9001:2015 5,1; 5.1.1) ..	11
5.1.1	Foco no Cliente (NBR ISO 9001:2015 5.1.2)	11
5.2	Política da Qualidade do DEGEP (NBR ISO 9001, 5.2).....	12
5.2.1	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015; 5.2.1; 5.2.2)	13
5.3	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015; 5.3)..	13
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)	15
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2) 15	
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2).....	15
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3).....	17
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	17
7.1	Recursos; Generalidades (NBR ISO 9001:2015 7.1; 7.1.1)	17
7.1.1	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)	17
7.1.2	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)	17
7.1.3	Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)	18
7.1.4	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)	18
7.1.5	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)	19
7.2	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3).....	19
7.3	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4).....	20
7.4	Informação documentada do SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	21
7.4.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)	21
7.4.2	Criação, Atualização e Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)	22
8	OPERAÇÃO (ISO 9001:2015; 8).....	23
8.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1).....	23

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 2 de 42
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

SUMÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	24
8.2.1	Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)	24
8.2.2	Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)	24
8.2.3	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)	25
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	25
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	26
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	26
8.5.1	Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)	26
8.5.2	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)	29
8.5.3	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)	31
8.5.4	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)	31
8.5.5	Atividades Pós-entrega (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)	32
8.5.6	Controle de Mudanças no SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)	32
8.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	33
8.7	Controle de Saídas e Produtos Não conformes (NBR ISO 9001: 2015 8.7)	33
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)	33
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	33
9.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)	33
9.1.2	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)	35
9.1.3	Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)	36
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	37
9.3	Análise crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	38
9.3.1	Generalidades e Entradas para Reunião de Análise Crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1, 9.3.2)	38
9.3.2	Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)	39
10	MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	39
10.1	Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)	39
10.2	Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)	40
11	ANEXOS	40

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 3 de 42
---	--------------------------	----------------	--------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Proposto por:

Representantes da Administração Superior (RAS)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento

Aprovado por:

Chefe do Gabinete da Presidência

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) é o documento base do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), definindo sua política e suas estratégias.

O Documento Estratégico consolida as seguintes informações do SGQ/DEGEP:

- correlação entre os requisitos da Norma NBR ISO 9001 e os itens deste Documento Estratégico e demais rotinas dos sistemas de gestão da qualidade do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (SGQ/PJERJ);
- os processos de trabalho e as interações entre eles, retratadas no Diagrama de Contexto (Anexo 1);
- as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade e projetos.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais (internas e externas) para a compreensão do que é e de como atua, sistemicamente, o DEGEP. Define as linhas mestras do seu Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias, internas ou externas, ambas tendo como critério a NBR ISO 9001.

Cabe à Equipe de Representantes da Administração Superior (RASs) divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 4 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEGEP

2.1 Dados cadastrais

ENDEREÇO: Praça XV, 02 – Centro Administrativo TJERJ – Térreo- sala T06 CEP: 20.010-010 – Rio de Janeiro/RJ	
TELEFONE: (21) 3133-7121	
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	E-mail: gabpres.degep@tjrj.jus.br
CNPJ: 28.538.734/0001-48	Inscrição Estadual: isenta

2.2 História do DEGEP

O DEGEP é subordinado ao Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Sua função é a de impulsionar a gestão estratégica do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Em dezembro de 2003, a Resolução TJ/OE nº 15/2003 definiu a nova estrutura organizacional do PJERJ, em decorrência da modernização da gestão administrativa, e criou a Assessoria de Desenvolvimento Institucional (ASDIN). A Resolução TJ/OE nº 19/2004 transformou a ASDIN na Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) cuja estrutura foi posteriormente modificada pelas Resoluções TJ/OE nºs 06/2005, 06/2006, 46/2006, 20/2008, 03/2009, 38/2010, 19/2013, 17/2014, 21/2015.

Em 05/05/2016, com a publicação da Resolução TJ/OE nº 15, a DGDIN foi transformada em Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP).

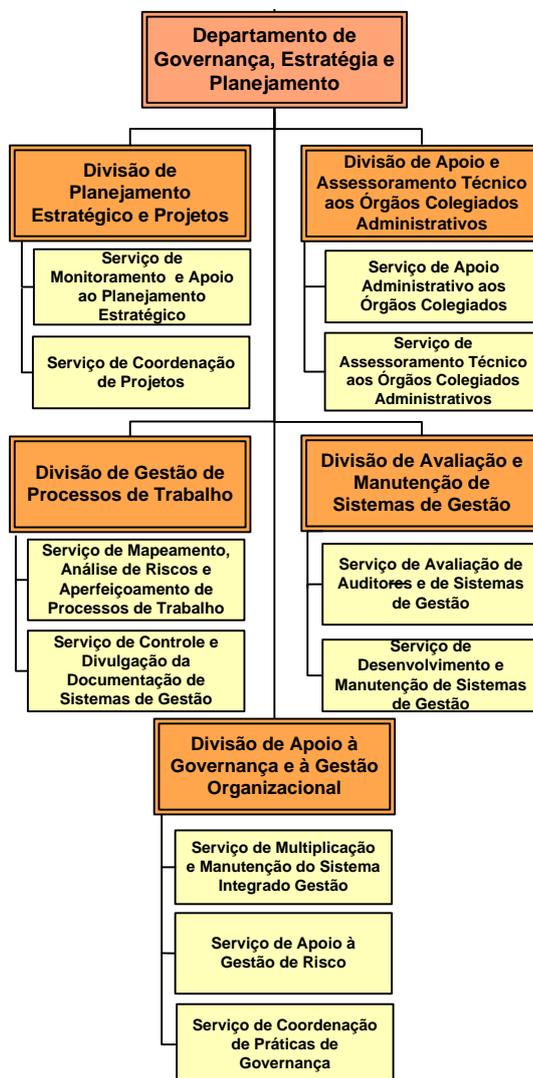
Em 20/02/2017, com a publicação da Resolução TJ/OE nº 01, a Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP) foi transformada no Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento, subordinado ao Gabinete da Presidência.

Em 08/02/2021 o DEGEP sofreu nova reestruturação por força da da Resolução TJ/OE nº 03.

Em 19/08/2021, com a publicação da Resolução TJ/OE nº19, o DEGEP passou a ser denominado Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento apresentando a seguinte estrutura:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 5 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP



3 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.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 6 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

TERMO	DEFINIÇÃO
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Objetivo Estratégico	Aquilo que é buscado e almejado pela organização como um todo, de forma ampla e global.
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.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um processo.
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.
Temas	Assuntos gerais oriundos dos atributos de valor da sociedade que se desdobram em objetivos estratégicos.
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.
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.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro	Ideário da organização, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 4)

O DEGEP é o órgão do PJERJ que tem a atribuição de propor e coordenar, em parceria com outras unidades afetas ao tema, a adoção de políticas de governança institucional, cabendo-lhe também o apoio ao planejamento e à concretização do ciclo de melhorias contínuas do PJERJ, mediante utilização das ferramentas gerenciais pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade do Poder Judiciário (SGQ/PJERJ). A operação do SGQ/PJERJ consolida ações de gestão operacional e de gestão estratégica.

As ações de gestão operacional dizem respeito à implementação dos processos de trabalho em todas as unidades organizacionais e à gestão dos respectivos indicadores, buscando-se alcançar as metas gerenciais estabelecidas.

As ações de gestão estratégica dizem respeito à implementação da gestão estratégica do PJERJ, alinhadas às diretrizes da Resolução CNJ nº 325/2020 (que dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário) e da Resolução TJ/OE nº 11 de 2021.

Como parte das ações estratégicas, o DEGEP atua na ampliação progressiva do SGQ/PJERJ, mediante a extensão do escopo do SGQ/PJERJ a outras unidades.

Para cumprir a sua missão, o DEGEP conta com o apoio das demais unidades do PJERJ, conforme demonstrado no Anexo 1.

O DEGEP pode utilizar serviços contratados de terceiros, necessários ao provimento de conhecimentos especializados (consultorias), à realização de auditorias internas, bem como de outros serviços técnicos especializados e não disponíveis no PJERJ. O DEGEP utiliza serviços contratados de terceiros para a realização de auditorias externas, visando à certificação e à posterior supervisão dos sistemas de gestão certificados de acordo com a NBR ISO 9001.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 8 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

4.1 Entendendo a Organização e seu Contexto, as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas e o Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)

O DEGEP estabelece, documenta e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/DEGEP), com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SGQ/ DEGEP disponibiliza os instrumentos necessários para que o DEGEP funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto do DEGEP (Anexo 1).

Os recursos necessários à operação do DEGEP (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme o item 6 deste Documento.

A fim de evitar ou mitigar riscos que possam comprometer os resultados planejados do seu SGQ, o DEGEP adota uma política de gestão de riscos que se baseia na análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos.

O DEGEP identifica, monitora, analisa as partes interessadas e suas expectativas mais relevantes, de modo a evitar falhas e conflitos e promover a melhoria do SGQ/DEGEP.

São investigadas e avaliadas questões internas e externas pertinentes ao direcionamento estratégico do SGQ/DEGEP e que possam causar impacto nas saídas ou produtos dos processos de trabalho do Departamento.

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos produtos medidos, de modo a gerar dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões.

Eventualmente, caso o DEGEP adquira de fontes externas algum processo de trabalho que afete a conformidade dos seus produtos, providencia formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível ao controle requerido pelo SGQ/ DEGEP.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 4.1 e 4.2 são tratados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 9 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

📁 RAD-PJERJ-014- Gestão de Riscos.

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DEGEP (NBR ISO 9001:2015; 4.3)

O escopo do SGQ/DEGEP compreende o macroprocesso de trabalho “Impulsionar a Gestão Estratégica e Apoiar a Política de Governança Institucional”, composto da operação integrada dos oito processos de trabalho:

- a) apoiar o planejamento estratégico e a gestão de projetos do PJERJ;
- b) gerir o DEGEP;
- c) manter e desenvolver a documentação do SGQ;
- d) apoiar as unidades no aperfeiçoamento da gestão organizacional;
- e) promover avaliação dos sistemas de gestão;
- f) promover melhorias de desempenho institucional;
- g) apoiar na proposição de políticas operacionais de governança;
- h) apoiar e assessorar os Órgãos Colegiados Administrativos.

O requisito 7.1.5.2 (Rastreabilidade de Medição) da NBR ISO 9001 não é aplicável no SGQ/DEGEP uma vez que a natureza das atividades desempenhadas não requer o uso de equipamentos que necessitem ser verificados e/ou calibrados de acordo com padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais para verificação da conformidade de seus produtos e/ou serviços.

A aplicabilidade de requisitos ao escopo de certificação é revista no decurso da última reunião de análise crítica de cada ano, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

5 LIDERANÇA (NBR ISO 9001:2015; 5)

A estrutura organizacional do DEGEP, apresentada no organograma do item 2.2 deste documento, define as relações hierárquicas, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho, levando em conta o necessário alinhamento entre estes e a estrutura organizacional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 10 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SGQ, cabendo ao diretor do DEGEP responder pela eficácia do SGQ deste Departamento.

5.1 Liderança e Comprometimento e Generalidades (NBR ISO 9001:2015 5,1; 5.1.1)

O diretor do DEGEP fornece evidência do seu comprometimento com a melhoria contínua do SGQ/DEGEP mediante as seguintes providências:

- comunicação aos servidores da importância em se atender com propriedade às necessidades e às expectativas dos usuários;
- comprometimento com a política da qualidade estabelecida no PJERJ;
- estabelecimento dos objetivos da qualidade para cumprimento da missão, em busca da visão de futuro do PJERJ;
- condução das reuniões de análise crítica;
- zelo pela manutenção dos recursos necessários ao funcionamento da unidade organizacional.

5.1.1 Foco no Cliente (NBR ISO 9001:2015 5.1.2)

O DEGEP identifica, como usuários dos seus serviços, gestores de unidades com SGQ implementado e em processo de implementação, representantes da administração superior (RAS/RD/RDS) e seus substitutos e os membros dos colegiados administrativos apoiados pelo Departamento.

Os servidores são instruídos sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e àqueles institucionais do PJERJ.

O DEGEP realiza pesquisa de satisfação dos usuários, para medir o grau de atendimento aos seus requisitos, e pesquisa de opinião, para ouvi-los e implementar melhorias a partir de suas sugestões, reclamações e elogios.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 11 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

5.2 Política da Qualidade do DEGEP (NBR ISO 9001, 5.2)

A política da qualidade e os valores do PJERJ são utilizados como direcionadores do DEGEP.

O compromisso da Administração Superior do DEGEP com a qualidade dos serviços entregues aos seus usuários é formalizado mediante as declarações a seguir, alinhadas com os respectivos direcionadores estratégicos do PJERJ:

Missão do PJERJ

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

Missão do DEGEP

Auxiliar a Instituição no planejamento e integração de sua estratégia, pelo desenvolvimento de práticas de gestão, e de políticas de governança institucional.

Visão do PJERJ

Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.

Visão do DEGEP

Ser referência institucional em ferramentas e metodologias de gestão e planejamento.

Política da Qualidade do PJERJ

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 do PJERJ

- ética
- probidade
- transparência
- integridade
- acesso à justiça
- celeridade
- responsabilidade social e ambiental
- imparcialidade
- efetividade
- modernidade

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

A política da qualidade do DEGEP visa ao atendimento aos requisitos do SGQ/DEGEP bem como a melhoria contínua da eficácia deste Sistema, pois, por seu intermédio, busca-se continuamente as melhores práticas de gestão para serem aplicadas no dia a dia, quer seja pelo monitoramento das atividades realizadas, com o controle das não conformidades, dos indicadores, das ações gerenciais, dentre outras; quer seja pela realização de reuniões de análise crítica do SGQ/DEGEP.

A política da qualidade é transmitida pelos RASs e assimilada pela equipe do DEGEP, estando disponível na *internet* para que todos possam conhecê-la.

Durante as reuniões de análise crítica, os gestores avaliam a política da qualidade discutindo sobre a sua continuidade ou adequação.

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

Para a implementação e a manutenção do SGQ/DEGEP, o diretor do Departamento estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com o Regimento de Atribuições do PJERJ e com a estrutura organizacional do DEGEP, pormenorizadas tanto neste Documento Estratégico quanto nas RADs pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEGEP	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes;• examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais do Departamento e relatá-los sempre que necessário;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DEGEP;• promover a melhoria contínua do SGQ/DEGEP, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos da qualidade e/ou projetos, quanto por meio da liderança;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pela Equipe de Representantes da

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 13 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>Administração Superior (RASs);</p> <ul style="list-style-type: none">• comunicar aos diretores de divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho;• analisar as rotinas administrativas, bem como analisar e prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito do DEGEP;• interagir com outras unidades, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares;• relatar o acompanhamento dos resultados dos objetivos da qualidade e/ou projetos e os respectivos indicadores ao chefe do Poder Judiciário e, quando necessário, à Comissão de Governança, Estratégia e Planejamento (COGEP);• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de suas respectivas divisões;• manter as equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho;• comunicar à equipe de trabalho, em todos os níveis, as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades;• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Cumprir as responsabilidades descritas nas RADs dos respectivos serviços;• contribuir para a melhoria do serviço, mediante consulta das necessidades dos usuários, propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho e normatização;• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Representantes da Administração Superior (RASs)	<ul style="list-style-type: none">• assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar ao diretor do Departamento o desempenho do SGQ bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar as auditorias de gestão da unidade;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DEGEP.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• contribuir para a melhoria contínua dos processos de trabalho;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

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

O planejamento do SGQ/DEGEP é realizado mediante a identificação e a análise de riscos e oportunidades, que viabilizam o gerenciamento dos efeitos de situações desejáveis ou indesejáveis que possam afetar os produtos ou serviços do DEGEP. Durante este processo, são consideradas questões referentes ao contexto da organização e às partes interessadas, o que permite uma visão mais abrangente daquilo que pode interferir nos objetivos operacionais e estratégicos do DEGEP.

Pormenores do processo de trabalho Analisar o Contexto Organizacional são descritos no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-014 - Gestão de Riscos.

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

Definidos os temas e objetivos estratégicos do PJERJ, o diretor do Departamento os comunica aos diretores de divisão para que estes discutam com os demais servidores, a fim de apresentarem proposta de objetivos da qualidade e/ou projetos alinhados a eles e aos direcionadores estratégicos do DEGEP e do PJERJ. Após ouvir os diretores das divisões, o diretor do DEGEP define, na última reunião de análise crítica do ano, os objetivos da qualidade e / ou projetos da unidade.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 15 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Cada objetivo da qualidade ou projeto tem seus indicadores, capazes de apontar o progresso dos resultados em busca das metas estabelecidas para cada um.

É responsabilidade dos RASs apoiar o diretor do DEGEP na divulgação dos objetivos da qualidade ou projetos e na coordenação das atividades, sempre que necessário, bem como nas providências quanto à consolidação de resultados dos objetivos estratégicos do PJERJ.

Assim, os RASs acompanham os resultados do monitoramento da gestão estratégica, consolidando os resultados dos objetivos da qualidade e/ou projetos do DEGEP para apresentá-los ao diretor do Departamento e à equipe. O DEGEP tem delegação do chefe do PJERJ para revisar aspectos meramente pontuais dos planos de ação ou projetos, que não acarretem alterações substanciais nos escopos ou aumento de despesas.

Os objetivos da qualidade e/ou projetos do DEGEP e seus indicadores encontram-se reunidos no documento **Objetivos da Qualidade do DEGEP**, cabendo aos RASs:

- a) a manutenção do arquivo do original impresso atualizado e devidamente autorizado, em pasta apropriada, conforme estabelece a TTD;
- b) a divulgação do documento, informando a todos no DEGEP, a sua disponibilidade na *internet*;
- c) manutenção do controle do arquivo.

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

Além dos Indicadores dos Objetivos da Qualidade e/ou Projetos do DEGEP, as RADs também estabelecem os indicadores, diretamente associados aos processos de trabalho, que constituem referência para a análise de dados e de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, cabendo a cada gestor fixar as suas respectivas metas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 16 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

A direção do DEGEP, os diretores de suas divisões e os RASs, mediante a utilização do FRM-PJERJ-006-06, elaboram, coordenam e monitoram a execução de planos de ação que antecedem a introdução de mudanças, de modo a assegurar a integridade do SGQ/DEGEP.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

7.1 Recursos; Generalidades (NBR ISO 9001:2015 7.1; 7.1.1)

O diretor identifica, com o auxílio dos diretores de divisão e dos RASs, os recursos necessários para manter e aprimorar continuamente o SGQ, bem como para melhorar o atendimento das expectativas dos usuários e partes interessadas cuja satisfação é periodicamente reavaliada.

Pormenores do processo de trabalho Prover Recursos Humanos e Materiais são encontrados no seguinte documento:

RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento.

7.1.1 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 e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

7.1.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

O DEGEP é equipado com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, 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/DEGEP. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 17 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

O DEGEP, a Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC) e a Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI) têm a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar a operação apropriada do SGQ/DEGEP, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de infraestrutura e sua manutenção são encontrados na *internet*, nas RADs das unidades de apoio e também no seguinte documento:

📁 RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento

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

O diretor do DEGEP, diretores de suas divisões e os RASs promovem a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção de resultados mais eficazes (objetivos alcançados) e eficientes (custos menores).

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

O quadro abaixo identifica os instrumentos de monitoramento e medição dos resultados dos processos de trabalho do DEGEP e o controle desses instrumentos de forma a assegurar que o monitoramento e a medição são realizados de maneira consistente:

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
Banco de Dados desenvolvido no <i>Microsoft Office Access</i> : Sistema de Documentação (SIDOC)	A consistência dos dados é verificada no início de cada ano, e sempre que necessário, a partir de informações fornecidas pelos usuários do banco ao responsável pelo desenvolvimento do banco de dados que realiza o ajuste. O arquivo é protegido por senha e o ajuste é executado somente pelo responsável pelo desenvolvimento do banco de dados.	Execução dos processos de trabalho e a realização dos seus resultados.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 18 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	COMO SÃO CONTROLADOS OS INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	O QUE ELES MONITORAM E MEDEM
Sistema Informatizado de Controle de Comissões (CCOM)	O sistema é protegido por senha e o ajuste é executado somente por técnico responsável da DGTEC.	Execução do processo de trabalho de apoio aos Órgãos Colegiados Administrativos.
Planilha de indicadores desenvolvidos	A fórmula dos cálculos é protegida com a senha do gestor da unidade organizacional respectiva.	Resultados dos processos de trabalho; medição do desempenho quando aplicável.
Sistema Corporativo de movimentação de processo administrativo	A sua capacidade de atender à aplicação pretendida é assegurada pela DGTEC com a sua homologação e a validação da consistência de cálculos.	Andamento dos processos administrativos no PJERJ.

7.1.5 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6) fornecedor

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

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

O diretor do DEGEP e diretores de suas divisões gerenciam a capacitação dos servidores deste Departamento, com base na Matriz de Competência, e sugerem a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades.

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Escola de Administração Judiciária (ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o diretor do DEGEP solicita à ESAJ o treinamento necessário.

No que se refere aos estagiários, o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (GABPRES/DEDEP) observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o diretor de divisão desenvolve ações

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 19 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas.

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. No DEGEP, tanto para servidores quanto para prestadores de serviço de empresas contratadas e estagiários, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

A direção do DEGEP, os diretores de suas divisões e chefes de serviço mantêm a equipe ciente da política e dos objetivos da qualidade do Departamento, da sua responsabilidade perante a eficácia do SQG/DEGEP e das implicações de não conformidades com os requisitos deste Sistema.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento;

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

7.3 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O diretor do DEGEP, os RASs e os demais gestores promovem a comunicação interna no DEGEP sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente e, quando necessário, ratificados em documentos ou e-mails;
- b) são realizadas reuniões sistemáticas e sempre que se fizer necessário, a critério de cada gestor;
- c) são acessadas e respondidas diariamente as mensagens encaminhadas às caixas institucionais e pessoais de correio eletrônico, sob a responsabilidade de cada área do DEGEP;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 20 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

- d) são disponibilizados no local de trabalho quadros de aviso com informações atualizadas sobre indicadores, pesquisas e outras de importância para a equipe.

7.4 Informação documentada do SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

A documentação necessária à gestão do SGQ/DEGEP, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é composta por:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/ DEGEP e faz remissão aos demais documentos;
- b) planos de ação ou projeto e documento intitulado “Objetivos da Qualidade do DEGEP”, que consolida os objetivos da qualidade destacados, as metas e os indicadores;
- c) RADs gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, bem como os procedimentos documentados, previstos na NBR ISO 9001;
- d) RADs operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao DEGEP, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas;
- f) registros dos processos de trabalho, que são identificados ao fim de cada uma das respectivas RADs.

Pormenores da Informação Documentada do SGQ/DEGEP são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 21 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada.

7.4.2 Criação, Atualização e Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

Os critérios gerais para elaboração, atualização e controle da documentação do SGQ estão definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada, a fim de assegurar a utilização eficaz de documentos na sua versão vigente.

O DEGEP mantém um arquivo corrente do acervo documental, cuja recuperação é frequente e que requer, em consequência, acesso imediato. O arquivo intermediário, cuja recuperação é eventual e, por conseguinte, não requer acesso imediato, é mantido no DEGEP ou no Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

Cabe aos gestores orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos. Aos servidores e colaboradores cabe utilizar somente documentos atualizados nas suas respectivas áreas de trabalho.

A extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda dos registros, são definidos para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de utilização das informações documentadas. Tais informações documentadas, com os seus respectivos requisitos de controle, são definidas nas RADs pertinentes aos processos de trabalho considerados no capítulo "Gestão da Informação Documentada", onde também são definidos o acesso, a retenção e a disposição. Essas informações documentadas evidenciam a conformidade de processos de trabalho e de serviços, a satisfação e opinião dos usuários, os resultados das auditorias, relatórios gerenciais, planos de ação, indicadores e outras informações documentadas consideradas importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho. A política do PJERJ para o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 22 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

controle da informação documentada é balizada pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e pelo Código de Classificação de Documentos (CCD).

Cabe aos diretores de divisão planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar os servidores quanto à gestão dos registros.

Os dados lançados no sistema corporativo são realizados e recuperados na unidade pelas pessoas autorizadas. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC.

Pormenores do Controle da Informação Documentada são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
-  RAD-DGLOG-017 – Protocolizar, Autuar e Virtualizar Documentos;
-  RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
-  RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

8 OPERAÇÃO (ISO 9001:2015; 8)

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

Os processos de trabalho do DEGEP, definidos no escopo do SGQ/DEGEP são planejados e desenvolvidos por RADs. Estas estabelecem:

- a) o modo de executar os processos de trabalho;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação, sempre que aplicáveis;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 23 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

- d) a fixação de objetivos para os processos de trabalho e produtos, quando pertinente;
- e) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e
- f) os respectivos indicadores.

Os gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecem os indicadores, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas e, quando aplicável, estabelecem metas para medir o desempenho desses processos.

O funcionamento, a sequência e a interação dos Processos de Trabalho são mostrados no “Diagrama de Contexto do DEGEP” (Anexo 1).

A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho se encontra no item 7.5 e seus sequenciais.

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

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

A comunicação é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas, quando os servidores e colaboradores do DEGEP se esmeram em não somente comunicar os assuntos necessários, como também em estimular os colegas à prática da qualidade, em busca dos melhores resultados gerais do PJERJ.

A comunicação formal é realizada mediante os veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.).

8.2.2 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 24 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

- o que o produto deve apresentar, sob o ponto de vista técnico da unidade;
- as necessidades e expectativas dos usuários para o produto, ou seja, aquilo que o usuário quer e espera para o seu atendimento.

A prioridade do DEGEP é a melhoria contínua dos processos de trabalho dessas unidades e a busca pelas melhores práticas de gestão e, quando o DEGEP interagir com a sociedade para a coleta de dados, o faz em nome do PJERJ, convencionando-se que essa relação se dá entre este e a sociedade.

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

O DEGEP realiza, a cada ano, a análise crítica dos requisitos relacionados ao produto (ou serviço), além dos requisitos estatutários e regulamentares.

No decorrer das atividades, também podem ocorrer mudanças que impliquem em alterações dos requisitos, a partir dos resultados de pesquisas de satisfação, das opiniões de seus usuários, dos resultados de auditorias, das saídas de reuniões de análise crítica e de informações nos RIGER setoriais, dentre outras situações.

Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações são analisadas e incorporadas ao SGQ/DEGEP sempre que pertinentes.

Pormenores da atividade encontram-se no documento:

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

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

Sempre que verificada a necessidade, o DEGEP desenvolve projetos (estratégicos ou de gestão operacional), de acordo com os critérios recomendados pela NBR ISO 9001, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e à política da qualidade do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 25 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Cabe ao DEGEP impulsionar a gestão por projetos no PJERJ, de acordo com as diretrizes definidas pela Instituição.

Quando for chamado a especificar processos, produtos ou sistemas, atividades relacionadas a projetos que, em decorrência, requerem os respectivos controles, o DEGEP atua sob os critérios recomendados pela norma de referência do SGQ/PJERJ, NBR ISO 9001.

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

Cabe às diretorias-gerais responsáveis, mediante informações do DEGEP, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades pretendidas pelo DEGEP, tais como auditorias e consultorias especializadas.

Cabe ao DEGEP, além de informar em tempo oportuno sobre eventuais não atendimentos às suas necessidades, fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, bem como orientar as diretorias provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados na seguinte RAD:

 RAD-DGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços.

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

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

O DEGEP planeja a execução de seus processos de trabalho com a elaboração de rotinas administrativas (RADs) operacionais. As atividades são controladas nos sistemas próprios de cada setor (SIDOC, e CCOM), pelos resultados dos indicadores constantes das RADs e pelas anotações, no quadro de saídas e de produtos não conformes, das ocorrências das não conformidades e das ações tomadas, consolidadas ao fim de cada mês ou início do mês posterior.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 26 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Os processos de trabalho do DEGEP são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD-GABPRES, propostas, analisadas e aprovadas, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
- no período máximo de um ano, as RADs são avaliadas e, se necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
- as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no DEGEP, conforme critérios definidos nas RAD-DGPES-073- Implementar Rotinas Administrativas;
- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES.

Os processos de trabalho do DEGEP compreendem:

- Gerir o Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento.

- Apoiar o Planejamento e a Gestão de Projetos do PJERJ.

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 27 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
- 📁 RAD-GABPRES-031 – Apoiar e Monitorar a Gestão Estratégica e de Projetos do PJERJ.

- Manter e Desenvolver a Documentação do SGQ

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-PJERJ-008 – Siglário do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- 📁 RAD-PJERJ-009 – Glossário do Sistema de Gestão da Qualidade do PJERJ;
- 📁 RAD-GABPRES-024 – Apoiar o Mapeamento, a Elaboração e a Revisão das Rotinas Administrativas do PJERJ;
- 📁 RAD-GABPRES-028 – Controlar o Trâmite de Documentos dos Sistemas de Gestão.

- Promover Avaliação dos Sistemas de Gestão

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- 📁 RAD-GABPRES-026 – Promover Auditorias de Gestão;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 28 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

📁 RAD-GABPRES-022 – Apoiar a Gestão dos Instrumentos de Melhoria em Unidades Certificadas pela NBR ISO 9001.

- Promover a Melhoria do Desempenho Institucional

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-013 - Implementar e Manter o SIGA nas Unidades do PJERJ;

📁 RAD-PJERJ-014 - Gestão de Riscos.

- Apoiar e Assessorar os Órgãos Colegiados Administrativos

Pormenores deste processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-GABPRES-029 – Coordenar o Ciclo de Vida dos Órgãos Colegiados Administrativos;

📁 RAD-GABPRES-030 – Assessorar os Órgãos Colegiados Administrativos.

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

A identificação e a rastreabilidade dos produtos e serviços prestados durante a sua realização se dá pelos diversos meios utilizados no DEGEP, dentre os quais destacam-se os sistemas de banco de dados desenvolvidos para unidades no DEGEP, nos quais são inseridas informações que retratam a produção e/ou prestação de serviço.

Esses sistemas de banco de dados fornecem relatórios para controle dos produtos e da prestação de serviços durante sua realização, bem como para o monitoramento dos resultados e medição do desempenho.

Ao longo de sua realização, as atividades são monitoradas da seguinte forma:

- as ocorrências de produtos e saídas não conformes são anotadas pela equipe no Quadro de Saídas e de Produtos Não Conformes do DEGEP, informando a data

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 29 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

da ocorrência, as ações tomadas para resolvê-las, se foram resolvidas ou não e se houve emissão de ação corretiva, a partir da avaliação do diretor de cada divisão e dos RASs.

- Ao fim de cada mês ou início do mês posterior, as não conformidades são consolidadas pelos RASs para ciência do diretor do Departamento e, quando necessário, são tomadas novas ações gerenciais.
- A situação dos resultados dos processos de trabalho (produtos e prestação de serviços) é identificada, em cada RAD do DEGEP, pelos indicadores estabelecidos, que são avaliados periodicamente ou medidos quanto ao desempenho, quando aplicável sua medição.

Quando, ao longo da realização dos processos de trabalho, são expedidos documentos, estes são identificados e rastreados conforme descrito na tabela a seguir:

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo e expediente	Nº atribuído pelo sistema PROT/SEI	Sistema PROT/e-PROT/SEI
Aviso	Nº atribuído	Número
Memorando	Nº / destino / assunto / data	Planilha de controle de memorandos.
Ofício	Nº / destino / assunto / data	Planilha de controle de ofícios.
RAD	Conforme RAD-PJERJ-002	Pasta da Unidade / Ano / Vigência / Histórico de identificação de documentos
Objetivos da Qualidade	Período de vigência / data da emissão	Data ou versão

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Auditorias	Conforme RAD-PJERJ-005	Pasta da Unidade / Ano / Tipo.
E-mail	Unidade / encaminhamento / data / assunto	Pastas do aplicativo de gerenciamento de correspondência eletrônica

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

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

Para os pertences dos usuários no DEGEP são exemplificados os seguintes cuidados:

PERTENCES DO USUÁRIO	CUIDADOS DISPENSADOS	RESPONSÁVEL
Informações referentes aos resultados de auditorias ocorridas nas unidades organizacionais.	Mantida a confidencialidade	DIASI
Dados pessoais dos auditores internos		
RADs aprovadas	Guarda e proteção	DIGEP
Documentação dos Projetos Estratégicos (PE) e dos Projetos de Gestão Operacional (PGO)	Guarda e proteção enquanto tramitam no DEGEP	DIPEP
Atos Oficiais dos Colegiados	Guarda e proteção	DICOL
Atas de reuniões dos Colegiados		

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

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante todo o ciclo de realização das atividades do DEGEP, o diretor do Departamento, os gestores, servidores e colaboradores zelam pela preservação das

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 31 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

informações e dos documentos transformados internamente e dispensam os cuidados necessários para sua proteção.

Esses cuidados compreendem a integridade das informações e de dados fornecidos, a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, tais como os relatórios de auditorias, os expedientes, os processos administrativos, as RADs, manuais e formulários das unidades organizacionais, dentre outros.

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

As atividades de pós-entrega de serviço/produto no DEGEP são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual e material vigente, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. As falhas no serviço/produto do DEGEP durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

Ex.: ajustes e adequação do documento publicado, sem ensejar, uma nova revisão do documento, gerenciar a documentação do sistema de gestão que se encontra publicada no portal do TJERJ, atendimento permanente após consultoria para esclarecer novos pontos que não foram examinados, relatório de auditoria interna etc.

8.5.6 Controle de Mudanças no SGQ/DEGEP (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)

O DEGEP, a fim de evitar não conformidades com os requisitos da qualidade, controla as mudanças nos seus produtos que possam ocorrer devido a deliberações da Administração Superior, legislação, resultado de indicadores, monitoramento dos processos de trabalho, etc. Este controle é realizado durante as reuniões de análise crítica, e quando necessário, são planejadas e adotadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas que são avaliadas em sua eficácia.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 32 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

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

Os produtos e serviços do DEGEP bem como os processos de trabalho dos quais resultam, são analisados pelos gestores visando a assegurar a conformidade com os requisitos exigidos pelo SGQ/DEGEP.

8.7 Controle de Saídas e Produtos Não conformes (NBR ISO 9001: 2015 8.7)

Os resultados (saídas/produtos) não conformes são identificados pelo DEGEP de acordo com a RAD-GABPRES-025 – Gerir o Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento, e ainda, em relatório de auditorias e recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar uso ou trâmite não intencional. Tais saídas e produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. A sequência do processamento, após a correção das não conformidades ou delimitação de suas consequências, é supervisionada pelo diretor da respectiva divisão.

Pormenores sobre os produtos ou saídas não conformes do DEGEP são encontrados no seguinte documento:

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

📁 RAD-GABPRES-025 - Gerir o Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)

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

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

A gestão no DEGEP é realizada com base no monitoramento e medição dos objetivos da qualidade e/ou projetos dos processos de trabalho, do controle de ocorrência e tratamento de não conformidades, dos resultados das pesquisas de satisfação e de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 33 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

opinião do usuário, das auditorias de gestão e consolidações das informações no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER), com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade dos produtos;
- b) assegurar a conformidade do SGQ do DEGEP;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ do DEGEP.

Os processos de trabalho realizados no DEGEP, pertinentes à gestão estratégica e operacional, bem como seus respectivos produtos, são monitorados durante a realização das atividades, e medidos, periodicamente, a partir dos resultados dos indicadores estratégicos e operacionais, respeitando-se, quanto à sua medição, a periodicidade definida nas RADs, para as reuniões de análise crítica e para o RIGER Setorial.

O DEGEP mantém quadro com indicadores pertinentes à gestão operacional, sendo responsabilidade de todo servidor sugerir aos RASs eventuais alterações nos indicadores de sua área de atuação. Cabe aos RASs aprovar as alterações com o diretor do Departamento e manter o quadro atualizado, comunicando aos diretores de divisão, bem como providenciando a alteração da árvore de processos de trabalho e Indicadores do PJERJ.

Os produtos e processos de trabalho do DEGEP também podem ser monitorados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da Pesquisa de Opinião, nos casos em que há possibilidade de o usuário ser diretamente indagado quanto a um determinado produto ou processo de trabalho do DEGEP.

A sistemática visa a assegurar que os produtos ou serviços prestados sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho, inspecionando-os; a menos que seja aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 34 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

As unidades do DEGEP mantêm atualizados quadros de requisitos relacionados ao produto, enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e não explicitado pelos usuários, mas que são necessários);
- c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);
- d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

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

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

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

O DEGEP monitora as informações relativas à percepção dos usuários dos seus serviços a partir da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, cujos resultados possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do DEGEP considera quantidades representativas de cada segmento de usuários.

Em complemento à Pesquisa de Satisfação, é realizada a pesquisa de opinião, cuja finalidade é registrar sugestões, reclamações e elogios. A pesquisa de opinião não se interrompe, de modo que seja sempre mantido o canal entre o usuário e o DEGEP, o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 35 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

que possibilita realizar melhorias contínuas no SGQ do DEGEP e atender os seus usuários cada vez melhor.

Pormenores da Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-PJERJ-013 - Implementar e Manter o SIGA nas Unidades do PJERJ.

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

As análises são realizadas com base nos indicadores dos objetivos da qualidade e/ou projetos dos processos de trabalho e produtos, na consolidação de ocorrências de saídas e de produtos não conformes, nos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, nas auditorias de gestão do SGQ, em busca da adequação e da eficácia do SGQ/DEGEP.

Na análise dos dados são observados:

- a tendência dos objetivos da qualidade e/ou projetos em alcançar as metas e os prazos estabelecidos;
- o desempenho, quando aplicável, e a tendência dos processos de trabalho conforme o planejado;
- a ocorrência dos produtos não conformes, as ações tomadas, se foram resolvidas ou não e a frequência com que ocorrem para fins de abertura de ações corretivas;
- o resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, complementado pelas opiniões;
- o resultado das auditorias de gestão, as observações feitas pelos auditores.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 36 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Uma vez realizadas as análises dos dados, consolidam-se as informações para a tomada de ações, que podem ser: de melhorias, corretivas ou correções imediatas do problema.

Realiza-se a verificação da eficácia das ações, e, quando não são eficazes, revisa as ações.

Promove-se a análise crítica do SGQ pela Administração Superior.

Consolida os dados analisados em RIGER Setorial Semestral e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

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 PJERJ;

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

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

O DEGEP, unidade responsável por implementar as auditorias do SGQ do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SGQ, contemplando as necessidades circunstanciais.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores treinados como auditores internos, preservada a isenção do auditor em relação ao que está sendo auditado.

Os responsáveis pelas áreas a serem auditadas devem tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, em tempo adequado, quanto contribuir para melhorar a eficácia e a eficiência do SGQ/ DEGEP.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 37 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

📁 RAD-GABPRES-026 – Promover Auditorias de Gestão;

9.3 Análise crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

9.3.1 Generalidades e Entradas para Reunião de Análise Crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1, 9.3.2)

As reuniões para a análise crítica do SGQ são realizadas duas vezes ao ano, a fim de assegurar a contínua adequação, suficiência, eficácia e eficiência do SGQ, avaliando-se as oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, bem como a política da qualidade, os objetivos da qualidade e/ou projetos.

Sempre que for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o diretor do DEGEP pode convidar para as reuniões de análise crítica representantes de outras unidades organizacionais e servidores do DEGEP.

O planejamento das reuniões é realizado pelos RASs, que as programa com base nos resultados dos indicadores e nas seguintes informações:

- 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;
- 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 38 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

- 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.

9.3.2 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.

As reuniões são convocadas pelo diretor do Departamento, com o apoio dos RASs.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, se necessário, sendo propostas e implementadas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 39 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais, e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores das Ações Corretivas são encontrados no seguinte documento:

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

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões da equipe do DEGEP, sob a coordenação do diretor do Departamento, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de acompanhamento dos indicadores e nas reuniões de análise crítica do SGQ do DEGEP. Nesse processo, são vinculados de forma lógica à política da qualidade e aos valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores, buscando eficiência e eficácia do SGQ/DEGEP e a progressiva satisfação dos usuários.

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 PJERJ;

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

📁 RAD-GABPRES-031 – Apoiar e Monitorar a Gestão Estratégica e de Projetos do PJERJ.

11 ANEXOS

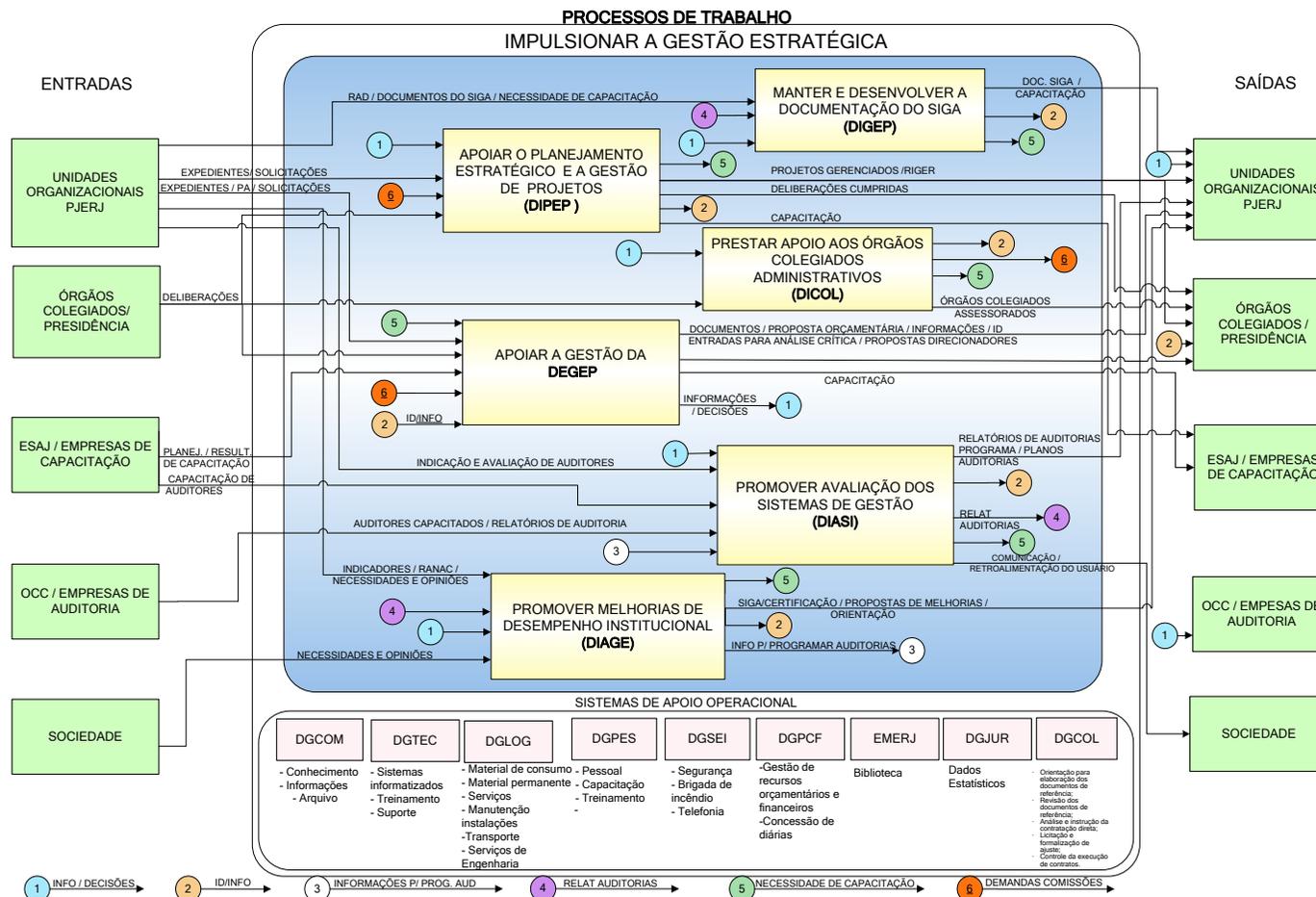
- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEGEP;
- Anexo 2 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Executoras da Administração Superior.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGEP-001	Revisão: 05	Página: 40 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEGEP

DIAGRAMA DE CONTEXTO DEGEP



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGEP

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS E JUDICIÁRIAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

