PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CRIMINAL (DECRI)

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DE VIGÊNCIA

25/06/2013

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO 5
2 INFORMAÇÕES SOBRE O DECRI 6
2.1 Dados referenciais: 6
3 DEFINIÇÕES 6
4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO 7
4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, 4.1). 7
4.2 Requisitos da Documentação do SIGA/DECRI (NBR ISO 9001:2008, 4.2). 8
4.2.1 Generalidades 8
4.2.2 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DECRI (NBR ISO 9001:2008, 1.2 e 4.2.2,a) 9
4.2.3 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3). 9
4.2.4 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4). 10
5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DECRI 11
5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1). 11
5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2) 11
5.3 Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3). .. 12
5.4 Planejamento ((NBR ISO 9001:2008, 5.4). 13
5.4.1 Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1) 13
5.4.2 Planejamento do SIGA/DECRI (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2). 13
5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5). 14
5.5.1 Responsabilidade e Autoridade (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1). 14
5.5.2 Representante da Administração Superior – RAS (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2) 15
5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3). 15
5.6 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6). 16
5.6.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1). 16
5.6.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2008, 5.6.2). 16
5.6.3 Saídas da Análise Crítica (NBR ISO 9001:2008, 5.6.3). 17
6 GESTÃO DE RECURSOS 17
6.1 Provisão de Recursos (NBR ISO 9001:2008, 6.1). 17
6.2 Gestão de Pessoas por Competências (NBR ISO 9001:2008, 6.2). 18
6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3). 19

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4). 20
7 REALIZAÇÃO DO PRODUTO 21
7.1 Planejamento da Realização do Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.1). 21
7.2 Processos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2). 21
7.2.1 Determinação dos Requisitos Relacionados ao Produto. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1). 22
7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2). 22
7.2.3 Comunicação com os Usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3). 22
7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3). 23
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4). 23
7.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2008, 7.5). 24
7.5.1 Controle de Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1). 24
7.5.2 Validação dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2). 26
7.5.3 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3). 28
7.5.4 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4). 28
7.5.5 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5). 28
7.6 Validação dos Instrumentos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6). 29
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA 29
8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 8.1). 29
8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2). 30
8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1). 30
8.2.2 Auditorias Internas (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2). 30
8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos Judiciais e dos seus Resultados (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/ 8.2.4). 31
8.3 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3). 31
8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4). 32
8.5 Melhorias (NBR ISO 9001:2008, 8.5). 32
8.5.1 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1). 32

8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3)..... 33

9 ANEXOS 34

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do Departamento de Autuação e Distribuição Criminal, da 2ª Vice-Presidência **(**2VP/DECRI), que equivale ao Manual da Qualidade exigido pela NBR ISO 9001:2008, é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão do DECRI (SIGA/DECRI), definindo sua política e suas estratégias.

O Documento pormenoriza os seguintes assuntos específicos do DECRI:

- Os processos de trabalho e suas interações, representados no Diagrama de Contexto e as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como funciona o DECRI. Define as linhas mestras do sistema integrado de gestão, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias internas ou externas de certificação ISO 9001:2008.

O Documento Estratégico pode também ser empregado para o apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com o DECRI (magistrados, servidores, usuários etc.).

Cabe ao Representante da Administração Superior (RAS) a responsabilidade quanto ao conteúdo de atualização deste Documento Estratégico.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DECRI

2.1 Dados referenciais:

Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CRIMINAL (DECRI)	
Endereço: Beco Da Musica, 175 - Sala 209 - Lâm IV	
CEP: 20.020.903 – Centro - Rio de Janeiro – RJ	
Telefone: (021) 3133-5222	
***Home-page*:** http://www.tjrj.jus.br	***e-mail*: decri@tjrj.jus.br**
CNPJ: 28 538 734/0001-48	
Inscrição Estadual: isenta	

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Autuação	Analisar tecnicamente, reunir e registrar todas as informações contidas em recursos, processos originários e procedimentos administrativos, necessárias ao seu trâmite, compondo a base física do processo.
Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição da 1ª e 2ª Vice-Presidências do TJERJ	Comissão criada pelo Ato Executivo nº 5514 do TJERJ de 22/11/2006, que verifica a regularidade no sistema informatizado de distribuição da 1ª e 2ª Vice-Presidência.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Distribuição	Determinar por sorteio em Sistema Informatizado, após assinaladas as devidas competências, para que Vara (1ª instância) ou órgão julgador (2ª instância) será destinada uma causa ajuizada. Pode ser na forma automática (livre distribuição) ou por prevenção.

TERMO	OBJETO
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Prevenção	Pesquisar eventuais recursos interpostos anteriormente na mesma ação originária ou em ações distribuídas por dependência ou apensadas, entre as mesmas partes ou terceiros interessados, conforme o artigo 33, § 1º, incisos I, II e III do Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior(RAS/RD)	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). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Unidades Organizacionais (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.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, **4.1**).

O DECRI é um órgão que integra a estrutura do Tribunal de Justiça, com constituição, competência e normas de substituição previstas no Código de Organização e Divisão Judiciárias e no Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e rege-se pelas disposições de seu Regimento Interno e, nos casos omissos, por suas resoluções e deliberações.

O DECRI estabeleceu, documentou, implementou, mantém e busca melhorar continuamente o sistema integrado de gestão (SIGA/DECRI) baseado na gestão da

qualidade, cumprindo os requisitos de gestão estabelecidos na NBR ISO 9001:2008, conforme descrito neste documento.

A sequência e a interação dos processos de trabalho estão evidenciadas no Diagrama de Contexto do DECRI, anexo 02 desse documento.

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

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável, por indicadores que são analisados, mensalmente, quanto à tendência conforme o planejado.

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

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

O Desembargador 2º Vice-Presidente, Administração Superior do DECRI, com o apoio do RAS, busca assegurar a disponibilidade de recursos para a realização dos processos, avaliando e providenciando os recursos disponíveis no PJERJ.

4.2 Requisitos da Documentação do SIGA/DECRI (NBR ISO 9001:2008, **4.2**).

4.2.1 Generalidades

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SIGA/DECRI:

a) Este Documento Estratégico (Manual da Qualidade) que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DECRI e faz remissão aos demais documentos;

b) o documento intitulado Objetivos da Qualidade do DECRI, que consolida os objetivos da qualidade, as metas e os indicadores;

c) as RAD 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 9001:2008;

d) as RAD operacionais, que documentam os processos de trabalho do DECRI;

e) demais documentos necessários ao DECRI, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, atos oficiais do PJERJ, dentre outros;

f) registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RAD.

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

a) Documento Estratégico do PJERJ;

b) Rotinas Administrativas Gerais;

c) Rotinas Administrativas Operacionais.

4.2.2 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DECRI (NBR ISO 9001:2008, **1.2** e **4.2.2,a**)

O escopo de certificação do DECRI compreende os processos de trabalho de Autuar, examinar prevenção e impedimento, distribuir recursos e demais medidas da competência do Órgão Especial, da Seção Criminal e das Câmaras Criminais e Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, **4.2.3**).

O Controle de documentos para o Sistema Integrado de Gestão está estabelecido na RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos e de Registros, que define os controles necessários para a documentação, aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SIGA implementado e em processo de implementação e complementados pelas RAD do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais, no que concerne à organização de arquivos correntes, arquivar e desarquivar documentos no PJERJ e eliminar documentos nas unidades organizacionais.

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

4.2.3 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, **4.2.4**).

O Controle de registros para o Sistema Integrado de Gestão está estabelecido na RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos e de Registros.

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

Por se tratarem de documentos que necessitam de pronta identificação e recuperação, são elencados nas respectivas RAD, na tabela de gestão de registros, com as informações indispensáveis para tal.

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

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

- RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

- RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DECRI

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, **5.1**).

Os servidores são instruídos pelo Desembargador 2º Vice-Presidente, Administração Superior do DECRI, com o apoio do RAS, sobre a importância dos requisitos dos usuários, estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ.

Os servidores são também instruídos, bem como estimulados e orientados, para atendê-los com propriedade, considerando que o foco do DECRI é a satisfação dos usuários, mediante a contribuição profissional, eficaz, eficiente e cortês do servidor em cada uma e em todas as atividades realizadas. Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da eficácia e da suficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, a Administração Superior , com o apoio do RAS, determina ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, de melhorias contínuas e de consecução da sua gestão, consolidada nos Objetivos da Qualidade estabelecidos.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, **5.2**)

São usuários do DECRI:

1. Desembargador;
2. Assessor de Desembargador;
3. Secretário de Órgão Julgador ou Substituto;
4. Advogados, partes.

5.3 Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, **5.3**).

A política da qualidade é a mesma do PJERJ, bem como os valores atribuídos.

É comunicada a todos da organização, de modo que todos entendam o comprometimento da Administração Superior com o SIGA/DECRI.

Missão do PJERJ Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.	**Missão do DECRI** Receber e preparar feitos de competência da 2VP/DECRI, realizando sua autuação, prevenção e distribuição com celeridade e respeito à legislação em vigor.
Visão do PJERJ Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.	**Visão do DECRI** Alcançar alto grau de qualidade na prestação dos serviços e satisfação dos usuários, contribuindo de forma efetiva para a melhoria do desempenho institucional.

Política da Qualidade do PJERJ

Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.

Valores do PJERJ

- Conhecimento atualizado
  (Necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ)
- Ética
  (Padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas)
- Objetividade
  (Buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”)
- Melhoria contínua
  (Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado)
- Foco no Usuário
  (Preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam ao usuário)
- Busca de conciliação para solução de conflitos
  (Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas)
- Comprometimento
  (Responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo)
- Transparência
  (Prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer)

Atributos de Valor para a Sociedade	
▪ Acessibilidade	▪ Modernidade
▪ Celeridade	▪ Probidade
▪ Ética	▪ Responsabilidade Social e Ambiental
▪ Imparcialidade	▪ Transparência

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001:2008, **5.4**).

5.4.1 Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, **5.4.1**).

Os objetivos da qualidade, cuja finalidade é implementar a Política da Qualidade, são propostos pelo RAS, aprovados pela Administração Superior e disponibilizados na intranet para acessos de todos, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições à melhoria contínua do SIGA/DECRI, bem como as repercussões dessas melhorias no SIGA/PJERJ.

Cabe ao RAS monitorar as ações e metas estabelecidas para o objetivo da qualidade, mediante acompanhamento dos indicadores.

Os Objetivos da Qualidade, seus indicadores, metas e períodos de realização são consolidados e mantidos atualizados no documento Objetivos da Qualidade do DECRI.

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

Encerrado o período de realização, a Administração Superior declara novos objetivos.

5.4.2 Planejamento do SIGA/DECRI (NBR ISO 9001:2008, **5.4.2**).

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para o DECRI.

Quando são introduzidas mudanças no SIGA, todas planejadas e implementadas, a integridade do SIGA/DECRI é assegurada pelas ações coordenadas pelo RAS, sob a supervisão da Administração Superior do DECRI.

5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação (NBR ISO 9001:2008, **5.5**).

A estrutura organizacional do DECRI pode ser verificada no organograma no Anexo 1 deste documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

5.5.1 Responsabilidade e Autoridade (NBR ISO 9001:2008, **5.5.1**).

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Segundo Vice-Presidente	• Gerenciar o DECRI, para prover o compartilhamento do conhecimento produzido no âmbito do Poder Judiciário para o aprimoramento das atividades relacionadas a prestação jurisdicional, coordenando as ações voltadas para sua captação, preservação, organização, disseminação e disponibilização; • solicitar trimestralmente o rastreamento do sistema informatizado de distribuição, em cumprimento ao disposto no Artigo 24, § 4º do Regimento Interno do TJERJ; • conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados.
Diretor do Departamento	• Gerenciar as atividades realizadas pelo departamento; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA/DECRI; • promover a melhoria contínua do SIGA/DECRI, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade, e liderança das análises críticas do SIGA/DECRI; • administrar os recursos humanos e infraestrutura do DECRI.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Funcionários	• Realizar atividades operacionais de apoio que lhe seja ordenado; • informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender aos usuários do próximo processo de trabalho.

5.5.2 Representante da Administração Superior – RAS (NBR ISO 9001:2008, **5.5.2**).

Com o fim de formalizar delegação que se mostrar necessária, o Desembargador 2º Vice-Presidente, Administração Superior do DECRI, indica o Representante da Administração Superior (RAS), sendo no DECRI o Diretor do Departamento, com as seguintes responsabilidades:

a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;

b) relatar à Administração Superior o desempenho do SIGA/DECRI, bem como qualquer necessidade de melhoria;

c) assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente.

d) acompanhar as auditorias de gestão da unidade;

Deve ser designado substituto para o RAS, a fim de evitar a descontinuidade do SIGA.

5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, **5.5.3**).

Administração Superior do DECRI, com o apoio do RAS, promove a comunicação interna sob a seguinte orientação:

a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente; caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;

b) por meio de correio eletrônico;

c) mediante reuniões, a critério dos gestores;

d) por divulgação no quadro de avisos do DECRI;

e) por meio de utilização da intranet do PJERJ.

5.6 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, **5.6**).

5.6.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, **5.6.1**).

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

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

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

5.6.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2008, **5.6.2**).

As entradas para as reuniões de análise crítica incluem informações sobre:

a) resultados de auditorias realizadas;

b) grau de satisfação dos usuários do DECRI, advindo das pesquisas semestrais de satisfação do usuário;

c) propostas de sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho ou reclamações, oriundas da pesquisa de opinião;

d) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;

e) situação das ações preventivas e corretivas;

f) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;

g) mudanças que possam afetar o SIGA/DECRI (tecnologia de informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais etc.);

h) recomendações para melhoria.

5.6.3 Saídas da Análise Crítica (NBR ISO 9001:2008, **5.6.3**).

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

a) Melhoria da eficácia do sistema integrado de gestão e de seus processos,

b) melhoria do produto em relação aos requisitos do usuário; e

c) necessidade de recursos.

As reuniões são convocadas e registradas em ata pelo RAS. Essas reuniões são conduzidas pela Administração Superior do SIGA/DECRI, com a participação do RAS, sendo recomendada a participação dos servidores sempre que possível.

As deliberações da reunião de análise crítica são comunicadas à equipe para que tome ciência das decisões e possa, conscientemente, identificar e executar suas respectivas contribuições à melhoria contínua.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 **Provisão de Recursos** (NBR ISO 9001:2008, **6.1**).

A Administração Superior, com o apoio do RAS, identifica a necessidade dos recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DECRI, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

A Administração Superior, com o apoio do RAS, coordena a provisão de recursos, de acordo com os recursos disponíveis no PJERJ.

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

- RAD-2VP-002 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

6.2 Gestão de Pessoas por Competências (NBR ISO 9001:2008, **6.2**).

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.

A Administração Superior, com o apoio do RAS, gerencia a capacitação dos servidores do DECRI com base na Matriz de Competência, assim como complementa a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades.

A Matriz de Competência do DECRI é divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA / Matriz de Competências do PJERJ/ 2ª Vice Presidência.

O DECRI promove as seguintes ações:

a) Determina a competência necessária na matriz de competência de sua unidade organizacional, com o auxílio do Departamento de Desenvolvimento de Pessoal da DGPES (DGPES/DEDEP);

b) indica os conhecimentos e habilidades a serem desenvolvidos ou aprimorados e controlam a sua realização;

c) avalia a eficácia das ações realizadas;

d) assegura que aqueles que executam as atividades relacionadas aos processos de trabalho estão conscientes quanto à pertinência e à importância de suas atividades e de como eles contribuem para atingir os objetivos da qualidade do DECRI.

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores.

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

- RAD-2VP-002 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal;
- RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores;
- RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

6.3 **Infraestrutura** (NBR ISO 9001:2008, **6.3**).

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ
• Mensageria, correspondência e malote; • fornecimento de material de consumo e permanente; • limpeza, conservação e mudança; • serviços gráficos; • fornecimento de serviços; • transporte.	Diretoria-Geral de Logística.

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ
• Informações relacionadas atos internos do PJERJ.	Diretoria-Geral de Comunicação Institucional
• Jurisprudência e doutrina, com o objetivo de apoiar o processo de tomada das decisões administrativas; • instrumentos arquivísticos. • atualização das Tabelas Processuais de Assunto do CNJ.	Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdiconais
• Auditorias de Gestão da Qualidade; • apoio ao SIGA.	Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional.
• Equipamentos de tecnologia da informação e sistemas	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação.
• Matrizes de competência; • capacitação pela ESAJ; • atendimento médico de urgência.	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas.
• Serviços de engenharia, manutenção preventiva e de equipamentos.	Diretoria-Geral de Engenharia.
• Equipamentos de comunicação e segurança.	Diretoria-Geral de Segurança Institucional.
• Atualização do Mapa Diário de Composição de Magistrados	Departamento de Movimentação de Magistrado do Gabinete da Presidência

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, **6.4**).

A Administração Superior, com o apoio do RAS, promove a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

a) Manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;

b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente do DECRI;

c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

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

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

7 REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 Planejamento da Realização do Produto (NBR ISO 9001:2008, **7.1**).

O DECRI planeja seus processos de trabalho, de acordo com as atribuições de suas unidades e os formaliza mediante Rotinas Administrativas, as quais estabelecem:

a) O modo de execução dos processos de trabalho;

b) a responsabilidade pela execução das atividades;

c) os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de trabalho e os produtos atendem aos requisitos estabelecidos, bem como os parâmetros de controle para os registros;

d) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, por meio dos indicadores, de desempenho e de acompanhamento, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes.

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

7.2 Processos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).

7.2.1 Determinação dos Requisitos Relacionados ao Produto. (NBR ISO 9001:2008, **7.2.1**).

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

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

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários. (NBR ISO 9001:2008, **7.2.2**).

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

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

7.2.3 Comunicação com os Usuários. (NBR ISO 9001:2008, **7.2.3**).

A comunicação com os usuários é realizada mediante:

- atendimento no balcão, no horário compreendido entre 11 e 18 horas;

- informações sobre a distribuição dos feitos em segunda instância, disponibilizadas aos usuários mediante a internet ou atendimento no balcão da unidade organizacional;

- publicação de despachos, decisões e outros expedientes no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).

Pormenores do processo de trabalho Prestar Informações são encontrados no seguinte documento:

- RAD-2VP-002 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, **7.3**).

Sempre que verificada a necessidade, o DECRI desenvolve projetos (estratégicos ou não estratégicos), de acordo com os critérios recomendados no item 7.3 da NBR ISO 9001:2008, documentados em Planos de Projeto, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a estratégica do PJERJ.

Pormenores do processo de desenvolvimento de projetos são encontrados no seguinte documento:

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

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, **7.4**).

Compete à DGLOG dar início a todos os processos de contratação relativos a compras, obras, serviços e alienações, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, nos quais devem constar a aprovação expressa do responsável pela unidade requisitante, a justificativa da necessidade de realização da despesa, a quantificação do objeto devidamente justificada e comprovada e a justificativa do prazo, quando houver, além de outros requisitos específicos pertinentes ao caso.

AQUISIÇÃO	DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente; Contratação de empresa terceirizada e serviços e transporte	Diretoria-Geral de Logística
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional
Equipamentos de tecnologia da informação e sistemas	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ
Manutenção Predial e de Equipamentos	Diretoria-Geral de Engenharia

Pormenores do processo Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;

7.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2008, **7.5**).

7.5.1 Controle de Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2008, **7.5.1**).

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

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

- **Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.**

Esse processo de trabalho, realizado sob a responsabilidade direta do diretor do DECRI consiste em executar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão

estratégica e operacional do DECRI, utilizando os indicadores e os resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

🗁 RAD-2VP-002 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

- **Processo de trabalho Indexar Processos**

Consiste em identificar, por intermédio do padrão mínimo de indexação e aglutinar, por meio digital, as peças físicas de autos físicos digitalizados, além de conferir a fidedigna correspondência entre as peças digitalizadas e físicas, fazendo com que os arquivos, após a digitalização, passem a integrar a base de dados dos sistemas de movimentação processual do Tribunal de Justiça, tornando-se autos virtuais de processos.

🗁 RAD-2VP-008 – Indexar Processos.

- **Processo de trabalho Autuar, Examinar Prevenção e Impedimento na Segunda Vice- Presidência**

Consiste em analisar tecnicamente, reunir e registrar todas as informações contidas nos recursos, feitos originários, necessárias ao seu trâmite, compondo a base física dos autos, pesquisar eventuais recursos interpostos anteriormente na mesma ação originária ou em ações distribuídas por dependência ou apensadas, entre as mesmas partes ou terceiros interessados, conforme o artigo 33, § 1º, incisos I, II e III do Código de Organização Judiciária do Estado do Rio de Janeiro.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

🗁 RAD-2VP-003 – Autuar, Examinar Prevenção e Impedimento na Segunda Vice-Presidência

- **Processo de trabalho Distribuir Feitos Criminais na Segunda Instância**

Consiste em determinar por sorteio nos sistema e-JUD, após assinaladas as devidas competências, para qual órgão julgador o feito originário ou recurso criminal é destinado. Pode ser na forma automática (livre distribuição) ou por prevenção.

🗁 RAD-2VP-006 - Distribuir Feitos na Segunda Vice-Presidência.

- **Processo de trabalho Publicar.**

Consiste em enviar para publicação no órgão de imprensa oficial as publicações de despachos e decisões do 2º Vice-Presidente, atas dedistribuição e estatísticas mensais dos processos de trabalho.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

🗁 RAD-2VP-007 – Publicar.

- **Tratar Produto Não Conforme no Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.**

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

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

🗁 RAD-2VP-004 - Tratar Produtos Não Conformes no Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

7.5.2 Validação dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, **7.5.2**).

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

a) São formalizados em RAD-2VP, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovada pela autoridade, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-003 –Controle de Documentos e de Registros;

b) as RAD são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no DECRI;

c) no período máximo de um ano, as RAD são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

d) treinamento específico aos funcionários direcionado aos processos de trabalho. Os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores;

e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações preventivas, corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários;

Os registros das atividades estabelecidas para validação obedecem aos seguintes requisitos:

a) Registros de formalização e aprovação das RAD-2VP são guardados em arquivo corrente na Diretoria-Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-003;

b) registros de implementação das RAD-2VP para os funcionários são guardados em arquivo corrente na DECRI, conforme critérios estabelecidos na RAD-DGPES-040;

c) registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas são guardados na DECRI, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040.

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, **7.5.3**).

Os documentos recebidos no DECRI têm todo o seu movimento registrado no Sistema e-JUD, de tal forma que podem ser facilmente recuperados, mediante consulta do Sistema.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-2VP-003 - Autuar, Examinar Prevenção e Impedimento na Segunda Vice-Presidência

7.5.4 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, **7.5.4**).

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

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

Pormenores são encontrados no seguinte documento:

- RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

7.5.5 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, **7.5.5**).

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

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

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

7.6 Validação dos Instrumentos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2008, **7.6**).

A validação do desenvolvimento do Sistema de Distribuição e de Autuação, bem como de suas respectivas manutenções, são realizadas pela DGTEC. Adicionalmente, com frequência trimestral, a validação periódica quanto à observância do princípio do Juiz Natural é realizada pela Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição, criada pelo Ato Executivo 5514/2006, atendendo ao disposto no artigo 24, §4º do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;
- RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas.
- RAD-DGTEC-021 - Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, **8.1**).

A gestão no DECRI é realizada com base no monitoramento e medição dos objetivos da qualidade e/ou dos processos de trabalho do DECRI, do controle de ocorrência e tratamento de não conformidades e de produtos não conformes, dos resultados das Pesquisas de Satisfação e de Opinião do Usuário, das auditorias de gestão e consolidações das informações no RIGER, com o fim de:

a) demonstrar a conformidade dos produtos do DECRI;

b) assegurar a conformidade do SIGA / DECRI;

c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA / DECRI.

8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, **8.2**).

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, **8.2.1**).

A satisfação dos usuários do DECRI é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores dos processos de trabalho e em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários, a primeira realizada continuamente e a segunda com frequência a cada semestre.

O RAS seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los em prol da qualidade do departamento.

Pormenores do processo de trabalho Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- RAD-2VP-002 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

8.2.2 Auditorias Internas (NBR ISO 9001:2008, **8.2.2**).

O DECRI é auditado, conforme Programa Anual de Auditoria.

A DGDIN elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do DECRI, levando-se em conta a sua importância e situação atual. As Auditorias Internas do SIGA/DECRI são realizadas com os objetivos de:

a) Verificar a conformidade dos processos de trabalho com os requisitos estabelecidos;

b) verificar se o SIGA está implementado e mantido com eficácia;

c) identificar oportunidades de melhorias.

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

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

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

- RAD-PJERJ-005 – Auditoria do Sistema Integrado de Gestão.

8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos Judiciais e dos seus Resultados (NBR ISO 9001:2008, **8.2.3/ 8.2.4**).

Durante a realização dos processos de trabalho, os mesmos são medidos e monitorados consoante os requisitos da legislação em vigor e requisitos das RAD aplicáveis a cada processo de trabalho. O RAS monitora o trâmite dos recursos e feitos originários, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RAD e, com frequência mensal, os submete ao Desembargador Segundo Vice-Presidente em exercício, sendo tomadas as ações gerenciais ou desencadeadas as ações corretivas e preventivas adequadas a cada situação.

8.3 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, **8.3**).

Os produtos que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências é supervisionado pelo RAS, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre os processos judiciais não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- RAD-2VP-004 – Tratar Produtos Não Conformes no Departamento de Autuação e Distribuição Criminal

8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, **8.4**).

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, aí incluídas a satisfação dos usuários e auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de se aferirem a eficácia e eficiência do SIGA/DECRI. Os dados pertinentes às estatísticas de trâmite dos processos judiciais são obtidas dos Sistemas informatizados. Adicionalmente, sempre que necessário, o DECRI solicita informações estatísticas ao Departamento Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

Pormenores do processo de trabalho Análise de Dados são encontrados no seguinte documento:

- RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.
- RAD-2VP-002 – Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

8.5 Melhorias (NBR ISO 9001:2008, **8.5**).

8.5.1 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, **8.5.1**).

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RAS e da equipe do DECRI, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões

de análise crítica do SIGA/DECRI. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores, buscando eficácia e eficiência do SIGA/DECRI e a progressiva satisfação dos usuários.

O RAS processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais e harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/DECRI cabendo ao Desembaragador 2º Vice-Presidente, como o apoio do RAS, propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/DECRI e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo trabalho de análise de dados e melhorias contínuas é mostrado no Anexo 3.

Pormenores do processo de trabalho Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

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

8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, **8.5.2 e 8.5.3**).

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 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 e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

- RAD-2VP-004 – Tratar Produtos Não Conformes no Departamento de Autuação e Distribuição Criminal.

- RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

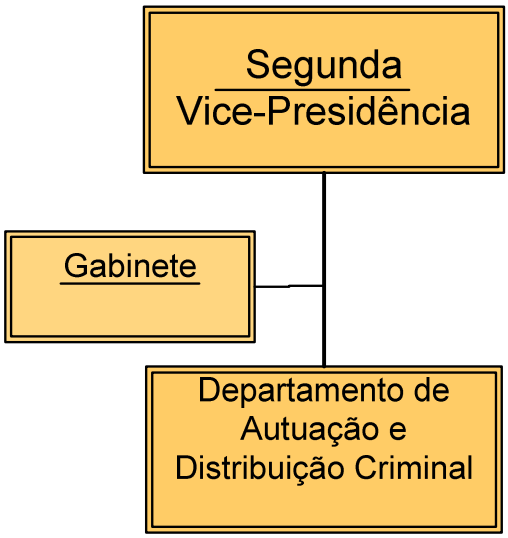
9 ANEXOS

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

==========

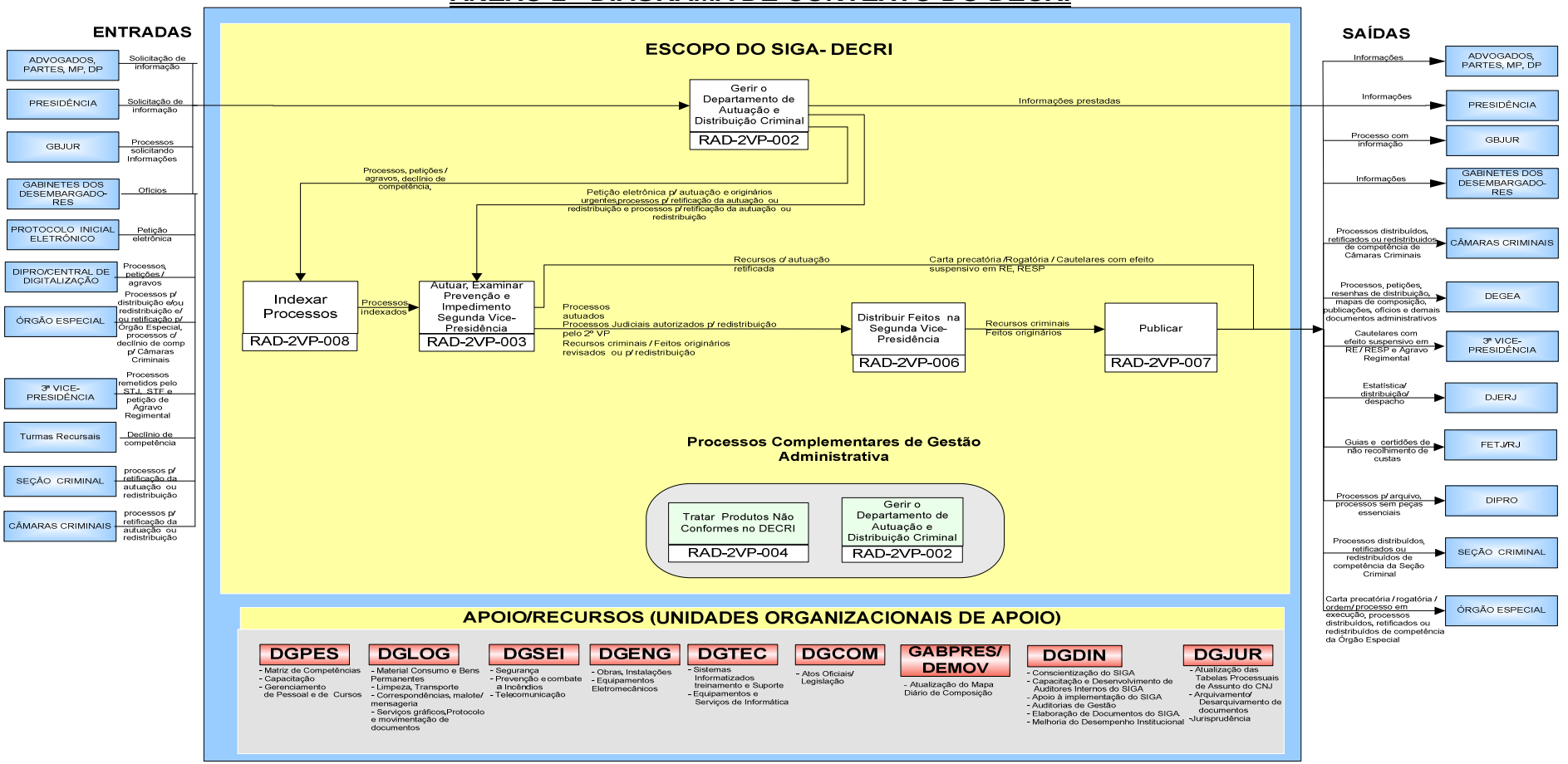
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

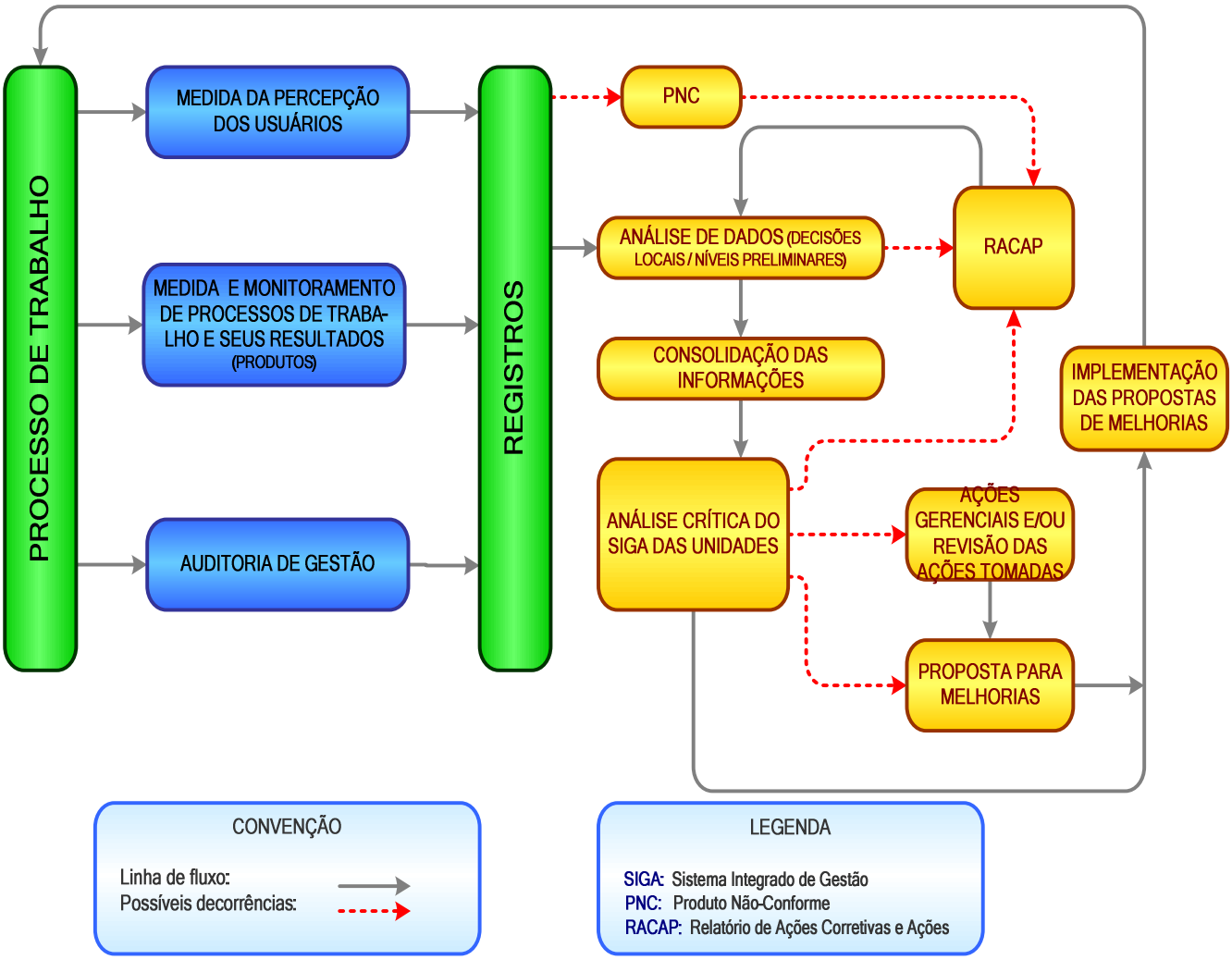
ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEPARTAMENTO DE AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO CRIMINAL



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECRI



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 3 - DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS