



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

**DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO
DE PESSOAS - DEDEP**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

08/06/2018

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP)	Analisado por: Diretor do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEDEP	4
2.1	Dados referenciais.	4
3	DEFINIÇÕES	4
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	7
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1, 4.2)	7
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade de DEDEP (NBR ISO 9001:2015, 4.3)	7
5	LIDERANÇA DO DEDEP	8
5.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5).....	8
5.2	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)	10
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)	13
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	13
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)	14
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)	14
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	15
7.1	Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1).....	15
7.2	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)	18
7.3	Informação documentada do SGQ/DEDEP (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	18
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8).....	21
8.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1).....	21
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2).....	22
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	23
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4). 23	
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5).....	24
8.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	31
8.7	Controle de Saídas/Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7).....	32
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)	33
9.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1).....	33
9.2	Auditoria Interna (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	34
9.3	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2015, 9.3).....	35
10	MELHORIAS (NBR ISO 9001:2015, 10)	37

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 2 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

10.1	Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1 e 10.2)	37
10.2	Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3).....	37
11	ANEXOS	38
	ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDEP	39
	ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DO DEDEP	40
	ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDEP	42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP) consolida as informações essenciais sobre o Sistema de Gestão da Qualidade do DEDEP (SGQ/DEDEP) e faz remissão aos demais documentos do SGQ/PJERJ, detalhando os seguintes assuntos específicos:

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEDEP

2.1 Dados referenciais.

Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS (DEDEP)	
Praça XV de Novembro, nº 02, 1º. Andar, Sala 104 CEP 20010-010 – Rio de Janeiro - RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-7745	Fax: (0xx21) 3133-7432
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: dedep@tjrj.jus.br
Inscrição Estadual: isento	

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 4 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Ações de capacitação e desenvolvimento	Ações que contribuem para a atualização profissional e o aperfeiçoamento dos servidores em alinhamento aos objetivos institucionais do PJERJ.
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Análise crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho, de acordo com a qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Competências Profissionais	Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes expressas pelo desempenho profissional do indivíduo dentro de determinado contexto organizacional, que agrega valor às pessoas e à organização.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Experiência Profissional	Tempo de atuação em determinada área.
Formação Acadêmica	Conjunto dos cursos concluídos e dos respectivos graus obtidos por uma pessoa em instituições de ensino formalmente reconhecidas no País.
Habilidade	O saber fazer, a capacidade de utilizar e de por em prática determinados conhecimentos.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Indicador de desempenho	Tipo de indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Não conformidade (NC)	Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
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.
Produto não conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.
Representante da Administração Superior (RAS)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente a, gestão da qualidade (RAS).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um processo.
Serviço Extrajudicial	Serviço exercido em caráter privado, por delegação do poder público, voltado para a prática de atos notariais e de registros (Constituição Federal, art. 236).
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 efetividade.
Unidades Organizacionais (UO)	Unidades jurisdicionais ou administrativas 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 sua cultura.

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1, 4.2)

O DEDEP estabelece, documenta e mantém o SGQ/DEDEP, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão, disponibilizando os recursos (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) e os instrumentos necessários ao funcionamento de uma rede interligada de processos de trabalho, ilustrados no Diagrama de Contexto do DEDEP (Anexo 3).

Para documentar e detalhar os processos de trabalho são estabelecidas e implementadas rotinas administrativas (RADs) operacionais, que descrevem os métodos para realização dos processos de trabalho de forma controlada, incluindo fluxogramas de atividades, sempre que adequado. Os processos de trabalho são monitorados, quando pertinentes, e os seus resultados medidos, de modo a gerar dados que, analisados e tratados, orientam planejamento com base em fatos, dados, e em eventuais riscos; nos vários níveis de gestão.

O DEDEP, a partir da utilização do TEMP-GABPRES-DEGEP-002 identifica as partes interessadas e determina as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/DEDEP, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

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

O escopo do SGQ/DEDEP compreende a operação integrada dos seguintes macroprocessos:

a) promover a gestão por competências por meio da utilização de métodos e técnicas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 7 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

de mapeamento e avaliação de competências;

- b) apoiar a Instituição no provimento de servidores e colaboradores necessários ao seu funcionamento, mediante realização de concursos públicos, atividades de recrutamento e seleção internas e externas;
- c) promover e gerenciar os programas de recepção e integração para novos servidores, de ambientação para servidores com deficiência e readaptados, e de preparação para a aposentadoria para servidores em final de carreira;
- d) gerir o Programa de Estágio Remunerado do PJERJ no âmbito do DEDEP;
- e) realizar Concurso Público para Outorga das Delegações das Atividades Notariais e/ou Registrais;

5 LIDERANÇA DO DEDEP

5.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)

A estrutura organizacional do DEDEP (Anexo 1) define as relações hierárquicas para o gerenciamento e a execução dos processos de trabalho.

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

O diretor do DEDEP e os diretores de divisão, na condição de Administração Superior do SGQ/DEDEP, diligenciam para manter implementado o SGQ/DEDEP, e para tal estabelecem os objetivos da qualidade, conduzem reuniões de análise crítica, garantem os recursos necessários à gestão, orientam a equipe sobre a importância dos usuários, incentivam os servidores e colaboradores ao autocontrole na execução das atividades a fim de evitar não conformidades com os requisitos do SGQ.

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

A Administração Superior do SGQ/DEDEP orienta a equipe sobre a importância do atendimento às necessidades e expectativas dos usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 8 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

São usuários do DEDEP:

- Administração Superior do PJERJ;
- unidades organizacionais;
- estagiários;
- servidores;
- magistrados
- gestores
- conciliadores;
- concursandos;
- comissões de concurso.

A Administração Superior do SGQ/DEDEP orienta a equipe sobre a importância do atendimento às necessidades e expectativas dos usuários.

Durante as reuniões de avaliação dos processos de trabalho, os gestores do DEDEP planejam as ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas, com base nos resultados das pesquisas e em outras oportunidades de melhoria observadas.

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

Todas as unidades, tanto jurisdicionais quanto administrativas, adotam os mesmos valores e política da qualidade do PJERJ. Assim, a Administração Superior do DEDEP formaliza o seu compromisso com a qualidade, mediante as seguintes declarações:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 9 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

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 DEDEP Propor e realizar ações de captação, ambientação e desenvolvimento de pessoas, contribuindo para o alcance de melhores resultados institucionais.
Visão do PJERJ Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.	Visão do DEDEP Obter o reconhecimento dos usuários como unidade organizacional que promove a captação, ambientação e desenvolvimento de pessoas no PJERJ.
Valores do PJERJ (crenças da instituição) • ética; • probidade; • transparência; • integridade; • acesso à justiça; • celeridade; • responsabilidade social e ambiental; • imparcialidade; • efetividade; • modernidade.	Política 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.

A política da qualidade é a referência para o desdobramento e para a análise crítica dos objetivos da qualidade.

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

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEDEP	• Gerir e integrar as equipes das áreas do DEDEP; • estabelecer diretrizes para a realização dos processos de trabalho do DEDEP, alinhadas ao planejamento estratégico da Instituição;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 10 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de seu Departamento; • comunicar aos diretores as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades; • gerenciar o Sistema de Gestão da Qualidade do DEDEP (SGQ/DEDEP); • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DEDEP; • promover a melhoria contínua do SGQ/DEDEP, tanto por meio de determinação e acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e objetivos estratégicos; • conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados, assessorado pelo RAS; • assegurar o tratamento e eliminação de saídas e produtos não conformes; • assegurar a eliminação das não conformidades identificadas pertinentes à sua unidade organizacional; • aprovar solicitações referentes à infraestrutura; • promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Representante da Administração Superior – RAS	• Apoiar a liderança para que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ/DEDEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • relatar, à administração superior, o desempenho do sistema de gestão da qualidade do DEDEP(SGQ/DEDEP), bem como qualquer necessidade de melhoria; • acompanhar as auditorias de gestão da qualidade da unidade; • assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DEDEP, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
Diretores de Divisão	• Gerir os processos de trabalho de sua divisão; • gerenciar o resultado dos indicadores de acompanhamento e de desempenho, referente aos seus processos de trabalho;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 11 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de sua divisão; • comunicar à equipe de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas funções; • propor ações corretivas e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD; • informar ao diretor do DEDEP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões; • manter as equipes treinadas quanto ao SGQ / DEDEP, às RADs operacionais e quanto às habilidades requeridas para o desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições; • responder, perante o diretor do DEDEP, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SGQ/ DEDEP; • realizar análise crítica dos resultados das ações executadas para eliminação de não conformidades. • comunicar ao diretor do DEDEP ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ /DEDEP; • promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Chefes de Serviços	• Cumprir as responsabilidades descritas nas RADs dos respectivos serviços; • contribuir para a melhoria do serviço mediante consulta das necessidades dos usuários e propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho; • coordenar a equipe sobre sua responsabilidade; • gerenciar a execução dos processos de trabalho, sob sua responsabilidade; • informar, imediatamente, ao superior hierárquico, qualquer dificuldade no cumprimento dos requisitos estabelecidos para os processos de trabalho; • promover a adequada eliminação de saídas e produtos não conformes da respectiva unidade.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho, contribuindo para sua melhoria contínua;

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos usuários do processo de trabalho; • informar ao gestor imediato qualquer necessidade de material para a execução adequada de seus processos de trabalho; • receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no DEDEP; • informar ao diretor do DEDEP qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e acompanhar o serviço; • informar ao diretor do DEDEP eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação; • informar ao gestor imediato as ações realizadas para registro nos planos de ação e nas planilhas de monitoramento de projetos e dos objetivos da qualidade; • utilizar os recursos disponíveis de forma adequada; • identificar e informar não conformidades reais ou potenciais de sua unidade; • registrar saídas ou produtos não conformes observados no Quadro de Controle de Saída/Produto não conforme da respectiva unidade; • executar, no seu nível de autoridade, as correções, as ações corretivas propostas para as não conformidades pertinentes da respectiva unidade. • estar conscientes das implicações de não conformidades com os requisitos do SGQ.

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 DEDEP realiza o planejamento do SGQ, considerando os riscos e oportunidades identificados no TEMP-DEGEP-GABPRES-005, e com ele, busca realizar a gestão estabelecida pelas RADs e avaliada mediante indicadores, para alcançar os objetivos consolidados no documento Objetivos da Qualidade.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 13 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

O DEDEP identifica e monitora os eventos dos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações a fim de evitar e mitigar os riscos.

Após a ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas- RACAP (FRM-PJERJ-004-01), segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

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

6.2.1 Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade são estabelecidos pelo diretor do DEDEP e diretores de divisão e comunicados à equipe, de modo que todos compreendam a sua contribuição às melhorias contínuas e ao atendimento dos requisitos dos usuários e do SGQ/DEDEP.

Os objetivos da qualidade estão ligados à melhoria da qualidade dos processos que integram o escopo do sistema de gestão e podem ou não estar vinculados a projetos. Os objetivos da qualidade e seus indicadores são consolidados e mantidos atualizados. Após sua aprovação, mediante assinatura do RAS e do diretor do DEDEP no documento original, o RAS solicita ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento (DEGEP) a sua publicação na internet (Institucional/Sistema de Gestão/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade/DEDEP).

Além dos indicadores vinculados aos objetivos da qualidade, o diretor do DEDEP, com apoio do RAS gerencia os indicadores operacionais dos processos de trabalho, estabelecidos em cada RAD, como base para a análise de dados e melhorias contínuas.

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

O diretor do DEDEP, diretores de divisão e RAS, planejam e coordenam ações antes de implementarem mudanças no SGQ/DEDEP, de forma a assegurar a integridade do sistema.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 14 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelos diretores, com o apoio do RAS, e monitoradas por plano de ação, nos termos do FRM-PJERJ-006-06, a fim de assegurar a integridade do SGQ/DEDEP.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

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

A Administração Superior identifica e coordena a provisão de recursos, necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/DEDEP, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

Cabe aos gestores imediatos gerenciar a capacitação dos servidores do DEDEP com base na Matriz de Competências (divulgada no Portal do PJERJ: Institucional/Escola de Administração Judiciária (ESAJ)/Matrizes de Competência).

Os gestores do DEDEP, ao receberem um novo servidor na equipe, observam as atividades que serão realizadas por ele, identificam e determinam as necessidades iniciais de capacitação para uma atuação autônoma na unidade e registram os dados no FRM-DGPES-072-01 – Recepção e Integração do Servidor Recém Integressado na Unidade.

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As atividades do DEDEP são desenvolvidas pelos diretores, servidores e colaboradores. O DEDEP pode contar, também, com os estagiários de instituições externas.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho no DEDEP inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório, os equipamentos de informática. Também são

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 15 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

considerados como infraestrutura os programas de computador (p.ex.: *MS-Word*, *MS-Excel* etc.) e os serviços de apoio especificados adiante.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados no DEDEP são providos pela DGLOG, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela DGTEC, e os equipamentos de comunicação, providos pela DGSEI. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho, em conformidade com a RAD implementada.

A segurança contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate a Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DICIN). O Departamento de Saúde, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DESAU), provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelos diretores, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

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

Promove-se um 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 DEDEP;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 16 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP
--

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

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

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

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

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos programas de computador do DEDEP, próprios da geração de informações gerenciais ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

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

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

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

Cabe aos gestores imediatos gerenciar a capacitação dos servidores do DEDEP com base na Matriz de Competências (divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Escola de Administração Judiciária (ESAJ) / Matrizes de Competência).

Os gestores do DEDEP, ao receberem um novo servidor na equipe, observam as atividades que serão realizadas por ele, identificam e determinam as necessidades iniciais de capacitação para uma atuação autônoma na unidade e registram os dados no FRM-DPGES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém Ingressado na Unidade.

Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 17 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

-  RAD-DGPES-072 - Promover a Recepção e a Integração de Servidores
-  RAD-DGPES-069 - Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores;
-  RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

7.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O diretor do DEDEP, o RAS e os demais gestores promovem a comunicação interna no DEDEP sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;
- c) mediante reuniões, se necessário, conforme avaliação dos gestores do DEDEP;
- d) avisos nos quadros da unidade.

As informações do SGQ/DEDEP estão acessíveis aos servidores e colaboradores da unidade mediante consulta à rede interna do DEDEP. A comunicação interna também é realizada pelo Portal do PJERJ e pelo correio eletrônico. Os processos administrativos e expedientes protocolizados são movimentados pelo sistema PROT.

7.3 Informação documentada do SGQ/DEDEP (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.3.1 Generalidades:

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

- a) este Documento Estratégico;
- b) o documento Objetivos da Qualidade do DEDEP, que consolida os objetivos da qualidade e suas respectivas metas, alinhados aos temas.

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

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

- c) as RADs gerais, que estabelecem critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2015;
- d) as RADs operacionais, que estabelecem critérios e procedimentos de execução dos processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) os demais documentos necessários ao DEDEP para 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 que interagem com o DEDEP.
- f) A documentação retida dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.
- g) Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas, o PJERJ instituiu, mediante o Ato Executivo 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo (SNA), estruturado em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), rotinas administrativas gerais e rotinas administrativas operacionais.

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

O objetivo desse controle é assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios, perda de integridade, ou alterações indevidas e custos desnecessários. Cabe aos gestores do DEDEP orientar os servidores e colaboradores quanto ao controle da informação documentada referente aos processos de trabalho que desempenham.

A informação retida é composta pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho (evidências objetivas das atividades realizadas) e consta no capítulo Tabela de Informação Documentada das RADs, em que é possível consultar os prazos de guarda no arquivo corrente, a destinação, acesso e demais parâmetros, que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 19 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

PJERJ (TTD), com o objetivo de manter a rápida e segura recuperação da informação documentada necessária às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, visando evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também é controlada a informação retida pertinente à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

São atributos da informação retida cuja preservação é essencial: identificação, acesso, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, este último realizado após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou a remessa ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

Pormenores do controle de informação documentada são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros;
-  RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos e Expedientes;
-  RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
-  RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
-  MAN-DGCOM-009-01 – Manual de Arquivos Correntes;
-  RAD-DGCOM-017 - Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 20 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Intermediário;

 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

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

Os processos de trabalho do DEDEP, definidos no escopo do SGQ/DEDEP, estão relacionados na Árvore de Processos do DEDEP (Anexo 2) e documentados nas RADs, que 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;
- d) a fixação de objetivos para os processos de trabalho e produtos, quando pertinente;
- e) os registros e seus parâmetros de controle;
- f) os indicadores de desempenho e de acompanhamento.

Cabe aos gestores responsáveis pelos processos de trabalho estabelecer metas para os indicadores, para monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

• Interação dos Processos de Trabalho

Os processos de trabalho do DEDEP e suas interações em macroperspectiva são mostrados no Diagrama de Contexto do DEDEP (Anexo 3). A descrição resumida de cada processo de trabalho é apresentada no item 8.5 deste Documento Estratégico.

A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pelo DEDEP é feita da

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 21 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

maneira descrita no item 7 deste Documento Estratégico.

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, bem como pelos meios usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.).

O DEDEP também solicita a avaliação dos seus serviços pelos usuários, mediante aplicação de pesquisas de satisfação e de opinião, para melhor atender as suas expectativas.

Informações sobre o DEDEP são disponibilizadas na intranet (Página inicial / Institucional/ Diretorias Gerais / Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas / Departamento de Desenvolvimento de Pessoas).

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

Os usuários do DEDEP são as unidades organizacionais, os servidores e os colaboradores. Os requisitos relacionados aos usuários são determinados a partir das atribuições institucionais do DEDEP e dos resultados das pesquisas dos usuários; esses requisitos são afixados em quadro mural do DEDEP.

Pormenores da Medição da Percepção do Usuário encontram-se no seguinte documento:

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

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

O DEDEP valida continuamente, junto aos usuários, os requisitos dos serviços prestados, analisando os resultados de pesquisas e de auditorias. Novas necessidades dos usuários que sejam identificadas, bem como as sugestões de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 22 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

melhorias e reclamações são analisadas e incorporadas ao SGQ/DEDEP sempre que pertinentes.

Pormenores da Pesquisa de Opinião encontram-se no seguinte documento:

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

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

Sempre que identificada a necessidade, o DEDEP desenvolve projetos, documentados em Plano de Projetos, que contemplam os critérios recomendados pela NBR ISO 9001:2015, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a estratégica do PJERJ.

Pormenores da Elaboração e Desenvolvimento de Projetos encontram-se nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

 RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas.

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

Cabe às Diretorias-Gerais responsáveis, mediante informações do DEDEP, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades do DEDEP, conforme o quadro a seguir:

SOLICITAÇÃO DO DEDEP	DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente Manutenção predial e de equipamentos	Diretoria-Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 23 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP
--

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

SOLICITAÇÃO DO DEDEP	DIRETORIA-GERAL QUE PROVÊ
Auditorias de Gestão da Qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento

Cabe ao DEDEP 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, além de informar, em tempo oportuno, sobre eventuais não atendimentos às suas necessidades.

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)

- **Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Captação, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DICAP), com o fim de viabilizar a nomeação, a recondução, a expedição de carteira de juiz de paz e a exoneração de titulares e suplentes da Justiça de Paz.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 007 - Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz

- **Realizar Recrutamento e Seleção Interna**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiência Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que resulta no recrutamento e seleção interna de servidores, com o objetivo de atender às solicitações das unidades organizacionais do PJERJ.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 034 - Realizar Recrutamento e Seleção Interna

- **Realizar Lotação de Servidor**

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 24 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiência Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), a fim de realizar a lotação dos servidores da área administrativa do TJ e Segunda Instância do PJERJ, considerando o perfil profissional individual e o necessário para a unidade organizacional.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 035 - Realizar Lotação de Servidor

- **Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Captação, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DICAP), que consiste em realizar as rotinas de designação, prorrogação, dispensa da atuação de conciliador e expedição de crachá.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 036 - Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores

- **Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas**

Gestão do Departamento, sob a responsabilidade direta do diretor do DEDEP, com apoio dos gestores, que consiste em coordenar e supervisionar as atividades de gestão estratégica e operacional do DEDEP, utilizando indicadores e resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho. Consiste, ainda, em coordenar e supervisionar, com apoio do RAS e de toda equipe do DEDEP, a identificação, o registro e o tratamento dos produtos não conformes do SGQ/DEDEP, até sua correção.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 037 - Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas

- **Promover a Ambientação de Servidor Readaptado**

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 25 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em auxiliar a inclusão do servidor readaptado no processo laborativo, de forma a garantir a boa prestação jurisdicional.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 051 - Promover a Ambientação de Servidor Readaptado

- **Administrar o Programa de Estágio**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Captação, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DICAP), que consiste em administrar as atividades de contratação e movimentação de estagiários, conforme vagas previstas em ato administrativo específico, expedir crachá e acionar o pagamento da bolsa-auxílio.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD DGPES 052 - Administrar o Programa de Estágio

- **Apoiar a Realização de Concurso Público para Outorga das Delegações das Atividades Notariais e/ou Registrais**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Captação, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DICAP), que consiste em estabelecer critérios e procedimentos para apoiar a realização de concursos para outorga das delegações das atividades notariais e/ou registrais.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-062 - Apoiar a Realização de Concurso Público para Outorga das Delegações das Atividades Notariais e/ou Registrais

- **Auxiliar na Realização de Concurso Público para Provimento de Cargos Efetivos e Convocação, Nomeação e Eliminação de Candidatos Aprovados**

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 26 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Captação, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DICAP), que consiste em estabelecer critérios e procedimentos para organizar concursos públicos para provimento de cargos efetivos do quadro único de pessoal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e que consiste em estabelecer critérios e procedimentos para os eventos envolvidos na convocação, nomeação ou eliminação de candidatos aprovados em concurso público para provimento de cargo efetivo.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-063 - Auxiliar na Realização de Concurso Público para Provimento de Cargo Efetivos e Convocação, Nomeação e Eliminação de Candidatos Aprovados

- **Promover a Ambientação do Servidor com Deficiência**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em estabelecer critérios e procedimentos relativos à ambientação e ao acompanhamento de servidores com deficiência no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-066 - Promover a Ambientação de Servidor com Deficiência

- **Gerenciar Programa de Preparação para Aposentadoria**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em estabelecer critérios e procedimentos relativos à realização das edições do Programa de Preparação para Aposentadoria – PPA - dos servidores no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 27 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

 RAD-DGPES-067 - Gerenciar Programa de Preparação para Aposentadoria

- **Integrar e Orientar o Desenvolvimento Profissional de Servidores Indicados para Cargo em Comissão e Função Gratificada**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em orientar o desenvolvimento profissional de servidores indicados para cargo comissionado ou função gratificada com atribuição de direção, chefia ou assessoramento de diretores e realizar diagnóstico sobre perfil destes servidores.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-068 - Orientar o Desenvolvimento Profissional de Servidores Indicados para Cargo em Comissão e Função Gratificada

- **Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em mapear as competências organizacionais, técnicas e comportamentais no PJERJ e as necessidades de desenvolvimento de competências.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

- **Realizar Entrevista de Desligamento Voluntário**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em aplicar entrevista de desligamento ao servidor do PJERJ que solicita

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 28 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

aposentadoria ou exoneração.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-071 - Realizar Entrevista de Desligamento Voluntário

- **Promover a Recepção e Integração de Servidores**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em acolher, ambientar e integrar o servidor recém-ingressado na Instituição.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

- **Implementar Rotinas Administrativas**

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento e Ambiente Organizacional, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIDEA), que consiste em orientar os gestores, Representantes da Administração Superior (RAS/RD) e facilitador do SGQ na implementação de rotinas administrativas.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas

DEDEP realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas, estabelecendo, quando necessário, critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados.

Além disso, o DEDEP estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) São formalizados em RAD-DEDEP, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linhas de aprovação contidas nas próprias RADs;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 29 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP
--

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

- b) as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário no DEDEP;
- c) no período máximo de um ano, as RADs são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- d) os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ;
- e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

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

O DEDEP utiliza o sistema informatizado de protocolo administrativo e segue as orientações da RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros e da RAD-DGCOM - 009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais para assegurar a identificação e rastreabilidade dos processos administrativos, e demais informações documentadas.

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

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle da informação documentada, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros.

São considerados pertences tanto os dados cadastrais quanto as informações pessoais dos usuários.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 30 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Durante todo o ciclo de realização das atividades do DEDEP, toda a equipe zela pela integridade, e confidencialidade, se for o caso, das informações, expedientes, RADs e demais documentos transformados internamente, provenientes ou não de outras unidades organizacionais. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção da informação documentada relativa aos serviços fornecidos pelo DEDEP, enquanto sob sua responsabilidade de modo a assegurar a preservação informações e dados fornecidos.

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

As atividades de pós-entrega de serviço/produto são realizadas obedecendo os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação e atos oficiais e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação e de opinião.

A falhas no serviço/produto que ocorram durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

O DEDEP analisa e relata as atividades pós-entrega, quando aplicáveis, nas respectivas rotinas administrativas.

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

As mudanças nos produtos do DEDEP são controladas, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, dos resultados dos indicadores e do monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, pelo menos, durante as reuniões de análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

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

O produto do DEDEP consiste em promover a gestão por competências, apoiar a Instituição no provimento de servidores e colaboradores, bem como promover programas de readaptação e integração de novos servidores e para servidores com

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 31 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

deficiência ou readaptados e sua realização é monitorada conforme requisitos estabelecidos.

Os chefes de serviço e diretores de divisão supervisionam os processos de trabalho que resultarão na entrega do produto. A sistemática visa a assegurar que os requisitos dos produtos sejam atendidos e que os produtos sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho.

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

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

A movimentação processual é realizada no sistema informatizado e-PROT.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

 RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas.

A medição, realizada na periodicidade definida em RAD, é consolidada a cada trimestre para as reuniões de análise crítica e, semestralmente, para o Relatório de Informações Gerenciais Setorial (RIGER).

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

Para evitar seu uso não intencional, as saídas/produtos não conformes identificados pelo DEDEP 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 a delimitação de suas consequências, é supervisionada pelo diretor da respectiva divisão e pelo RAS, que reaplicam os controles que identificaram a não conformidade original.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 32 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Pormenores sobre as saídas/produtos não conformes do DEDEP são encontrados nos seguinte documentos:

-  RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

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

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

A gestão no DEDEP é realizada com base em indicadores, com o fim de:

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

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).

As atividades referentes aos processos de trabalho são medidas ou monitoradas, conforme o caso, tendo como base objetiva os respectivos indicadores (estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento). Quando os resultados obtidos não correspondem aos planejados, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

O DEDEP mantém pasta eletrônica com indicadores de sua gestão operacional. Todos os servidores podem sugerir ao RAS alterações nos indicadores de sua área de atuação que, se aprovadas pelo diretor do DEDEP, serão incluídas na pasta eletrônica. Nesse caso, o RAS divulga as alterações para toda a equipe.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
-  RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 33 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

A medição, realizada na periodicidade definida em RAD, é consolidada a cada trimestre para as reuniões de análise crítica e, semestralmente, para o Relatório de Informações Gerenciais Setorial (RIGER).

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

A percepção do usuário é medida por pesquisa de satisfação do usuário, (realizada anualmente) e de opinião (realizada mensalmente), que a complementa.

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

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

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho do DEDEP, da satisfação dos usuários, de auditorias são tratados e analisados, com o fim de se aferir a eficiência e a eficácia do SGQ/DEDEP. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas nas unidades do DEDEP, também responsáveis pela análise preliminar dos resultados.

O DEDEP divulga seus indicadores e consolida os dados analisados no RIGER semestral, nos termos do modelo indicado pela DGPES, mantendo os registros indispensáveis à avaliação do desempenho atual e à formação das 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 Auditoria Interna (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

Após a realização das auditorias, programadas e coordenadas pelo DEGEPE, o diretor

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 34 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

do DEDEP, os diretores de divisão e os chefes de serviço implementam ações para corrigir as situações indesejáveis, registradas nos relatórios de auditorias internas, a fim de melhorar a eficácia e a eficiência do SGQ/DEDEP.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

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

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As reuniões para a análise crítica visam assegurar a contínua adequação, a eficácia e a suficiência do SGQ/DEDEP, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores estratégicos e operacionais.

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

Participam das reuniões de análise crítica do DEDEP o diretor do Departamento, o RAS, os diretores de divisão e os chefes de serviço. Os participantes impossibilitados de comparecer podem indicar outro servidor para representá-lo.

Nos casos excepcionais em que não se puder realizar a reunião no período programado, evidencia-se na ata a justificativa para a não realização, devendo as reuniões subsequentes serem realizadas conforme programado.

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

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

O acompanhamento do desempenho do SGQ/DEDEP é realizado:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 35 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

- 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;
 - 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.

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 36 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

As melhorias propostas podem gerar ações gerencias monitoradas pelo gestor da área, ações corretivas acompanhadas pelo RAS e respectivos planos de ação, se necessários.

Os principais resultados da reunião de análise crítica são comunicados à equipe para que esta tome ciência das decisões e possa identificar e executar suas respectivas contribuições à melhoria contínua.

Caso seja necessária a elaboração de um plano de ação que tenha interface com outras unidades do PJERJ, o diretor do DEDEP faz a comunicação entre as áreas envolvidas.

10 MELHORIAS (NBR ISO 9001:2015, 10)

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

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que indicam tendências ou 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 são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas;
-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexão da equipe do DEDEP, sob coordenação do seu diretor, em busca da melhoria contínua dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade permanente nas reuniões de acompanhamento dos indicadores e nas reuniões de análise crítica, ocasiões em que

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 37 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores são avaliados, visando ao aumento da 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.

11 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional do DEDEP;
- Anexo 2 – Árvore de Processos do DEDEP;
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto do DEDEP.

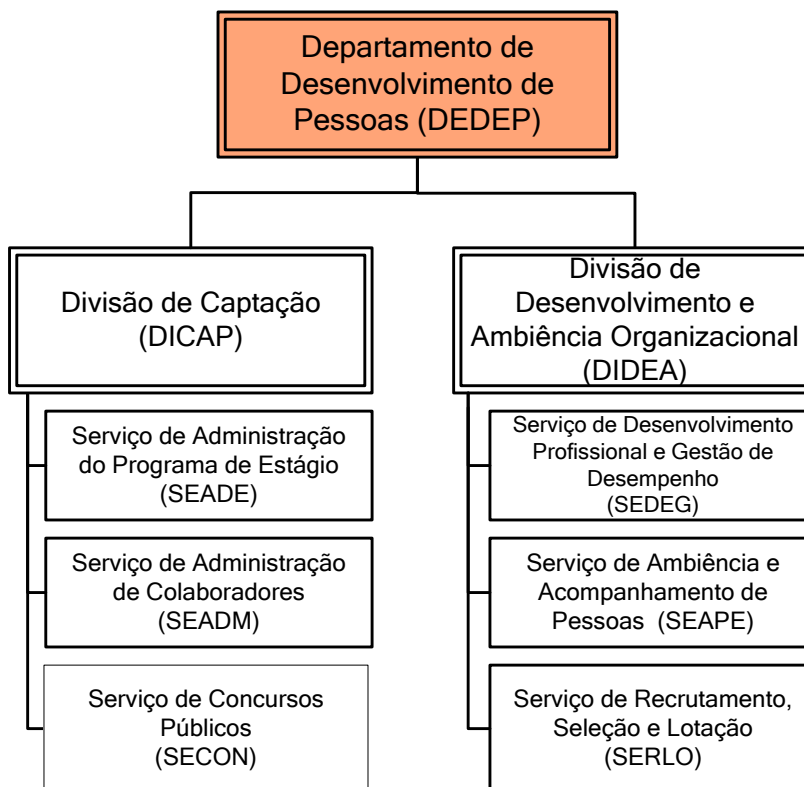
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 18	Página: 38 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDEP



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DO DEDEP

ORDEM	NOME	RAD
1	Documento Estratégico	RAD-DEDEP-001
2	Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz	RAD-DGPES-007
3	Realizar Recrutamento e Seleção Interna	RAD-DGPES-034
4	Realizar Lotação de Servidor	RAD-DGPES-035
5	Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores	RAD-DGPES-036
6	Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	RAD-DGPES-037
7	Promover a Ambientação de Servidor Readaptado	RAD-DGPES-051
8	Administrar Programa de Estágio	RAD-DGPES-052
9	Apoiar a Realização de Concurso Público para Outorga das Delegações das Atividades Notariais e/ou Registrais	RAD-DGPES-062
10	Auxiliar na Realização de Concurso Público para Provimento de Cargos Efetivos e Convocação, Nomeação e Eliminação de Candidatos Aprovados	RAD-DGPES-063
12	Promover a Ambientação de Servidor com Deficiência	RAD-DGPES-066
13	Gerenciar Programa de Preparação para Aposentadoria	RAD-DGPES-067
14	Orientar o Desenvolvimento Profissional de Servidores Indicados Para Cargo em Comissão e Função Gratificada	RAD-DGPES-068
15	Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores	RAD-DGPES-069

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE
PESSOAS - DEDEP**

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

ORDEM	NOME	RAD
16	Realizar Entrevista de Desligamento Voluntário	RAD-DGPES-071
17	Promover a Recepção e a Integração de Servidores	RAD-DGPES-072
18	Implementar Rotinas Administrativas	RAD-DGPES-073

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDEP

