



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

**DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO
DE PESSOAS - DEDEP**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

13/01/2012



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEDEP	4
2.1	Dados referenciais.	4
2.2	História do DEDEP.	5
3	DEFINIÇÕES	6
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	8
4.1	Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 1.1 e 4.2.2).	8
4.2	Visão Sistêmica do DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 4.1).	8
4.3	Documentação do SIGA/DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).	9
4.4	Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 1.2 e 4.2.2 a).....	10
4.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).	10
4.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).	11
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEDEP	12
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1 e 5.2).	12
5.2	Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).	12
5.3	Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	13
5.4	Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).	14
5.5	Planejamento do SIGA/DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).	14
5.6	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).	15
5.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).	16
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).	16
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3).	17
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 E 6.4)	18
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).	18
6.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).	19
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).	19
6.4	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).	20
7	REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO	21
7.1	Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).	21
7.2	Determinação e Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2)	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	Execução e Controle dos Processos de Trabalho do DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1)..	24

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 2 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE
DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

SUMÁRIO

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

7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).	25
7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).	26
7.8 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4). .	26
7.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).....	27
7.10 Validação da Consistência de Cálculos em Programas de Computador (softwares) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).	27
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1).....	27
8.1 A gestão no DEDEP é realizada com base em indicadores, com o fim de:	27
8.2 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).	27
8.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	28
8.4 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho Operacionais e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).	28
8.5 Controle de Produtos Não-Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	29
8.6 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	29
8.7 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	30
8.8 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3).....	30
9 ANEXOS	31
ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDEP	32
ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DO DEDEP	33
ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDEP.....	34

	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)

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), que define a política, as estratégias e os objetivos institucionais, e das Rotinas Administrativas Gerais do PJERJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as suas unidades. Todos os documentos encontram-se, em suas versões atualizadas, na intranet.

O **Documento Estratégico do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP)**, equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008, consolida as informações essenciais sobre o Sistema Integrado de Gestão do DEDEP (SIGA/DEDEP) e faz remissão aos demais documentos do SIGA/PJERJ, detalhando os seguintes assuntos específicos:

- os processos de trabalho e suas interações, representadas no Diagrama de Contexto, e as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) 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.

Este Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento de novos servidores que comecem a atuar no DEDEP e de servidores que se relacionam com o DEDEP.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEDEP

2.1 Dados referenciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP-001	Revisão: 08	Página: 4 de 34
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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) 3133-7646

Fax: (0xx21) 3133-7383

Home-page: <http://www.tjrj.jus.br>

e-mail: dedep@tjrj.jus.br

Inscrição Estadual: isento

2.2 História do DEDEP.

O Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP), unidade organizacional integrante da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), foi criado em dezembro de 2003, quando o Órgão Especial aprovou, por meio da Resolução nº.15/2003, a nova estrutura organizacional do PJERJ, como parte da estratégia de fortalecimento e modernização de sua gestão. As atividades do DEDEP começaram efetivamente em maio de 2004.

O DEDEP tem como principais funções propor e implementar ações de gestão de pessoas, vinculadas às suas atribuições, necessárias para que os servidores do PJERJ estejam preparados para a aplicação eficaz de seus conhecimentos e habilidades, com foco nos objetivos institucionais.

As atribuições do DEDEP foram atualizadas em 21/12/2006 pela Resolução 46/2006 e consolidada em 15/09/2008 pela Resolução 20/2008, ambas do Órgão Especial, cuja atuação abrange também a proposta de lotação nas unidades do PJERJ e o controle da movimentação dos servidores e colaboradores, garantindo o atendimento aos critérios da Administração Superior.

Em 15/01/2009 foi alterada a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, as atribuições administrativas de suas respectivas unidades, estabelecendo a lotação de seus cargos comissionados e funções gratificadas, por meio da Resolução 03/2009 do Órgão Especial.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 5 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

A Resolução TJ/OE nº 38/2010, publicada em 30/12/2010, modificou a estrutura do DEDEP, estabelecendo a lotação de seus cargos comissionados e funções gratificadas e acrescentando a Divisão de Concursos Públicos, com dois serviços subordinados: Serviço de Concursos para Admissão nas Atividades Notariais e/ou Registrais e Serviço de Concursos para Provimento de Cargos Efetivos.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
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.
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho, na 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.
<u>Direcionadores Estratégicos</u>	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.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

TERMO	OBJETO
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.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
<u>Objetivo da Qualidade</u>	Aquilo é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
<u>Política da Qualidade</u>	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). <u>2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).</u>
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
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 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.
Treinamento	Ação para transmitir um conjunto de conhecimentos, com o fim de desenvolver habilidades.
<u>Unidades Organizacionais (UO)</u>	Unidades jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

TERMO	OBJETO
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.
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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 1.1 e 4.2.2).

O gerenciamento dos processos de trabalho do DEDEP realiza-se mediante o Sistema Integrado de Gestão (SIGA/DEDEP), parte do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ (SIGA/PJERJ), que consolida a gestão operacional (referente aos processos de trabalho) e a gestão estratégica (relacionada à consecução dos Objetivos da Qualidade).

Para cumprir a sua missão, o DEDEP conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPEs), de gestão do conhecimento (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de segurança e telefonia (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de apoio ao Sistema Integrado de Gestão – SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN), de planejamento financeiro e orçamentário (Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – DGPCF) e de manutenção predial e de equipamento (Diretoria Geral de Engenharia - DGENG).

4.2 Visão Sistêmica do **DEDEP** (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

DEDEP estabelece, documenta e mantém o SIGA/DEDEP, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão, disponibilizando os recursos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 8 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

(humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) e os instrumentos necessários ao funcionamento de uma rede interligada de processos de trabalho, ilustrada no Diagrama de Contexto do DEDEP (Anexo 3).

Para documentar e detalhar os processos de trabalho, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD) 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 e os seus resultados medidos, de modo a gerar dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões com base em fatos e dados, nos vários níveis de gestão.

Caso adquira de fontes externas algum processo de trabalho que afete a conformidade dos seus produtos, o DEDEP providenciará formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível ao controle requerido pelo SIGA/DEDEP.

4.3 Documentação do SIGA/DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).

A documentação do SIGA/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 os temas aos quais estão alinhadas as metas.
- c) as RAD Gerais, que estabelecem critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2008;
- d) as RAD 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,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 9 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

incluindo a legislação federal e estadual, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com o DEDEP, cujo controle é definido no item 4.5 deste Documento Estratégico;

- f) os registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD, cujo controle é definido no item 4.6 deste Documento Estratégico.

4.3.1 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.

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

O escopo do SIGA/DEDEP compreende a operação integrada dos seguintes processos de trabalho da sua atividade fim:

- a) Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- b) elaborar e revisar matriz de competências profissionais;
- c) realizar recrutamento e seleção interna;
- d) identificar e propor lotação;
- e) administrar estágio;
- f) realizar rotinas relativas a Juiz de Paz;
- g) realizar rotinas relativas a Conciliadores;
- h) apoiar a ambientação de servidores readaptados.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 10 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

O objetivo desse controle é assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários. Cabe aos gestores do DEDEP orientar os servidores quanto ao controle dos documentos referentes aos processos de trabalho que desempenham.

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

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

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

Os registros são compostos pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho (evidências objetivas das atividades realizadas) e constam do capítulo Gestão de Registros das RAD, em que é possível consultar os prazos de guarda no arquivo corrente, a destinação e demais parâmetros, que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), com o objetivo de manter a rápida e segura recuperação dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, visando evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também são controlados os registros pertinentes 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.

DEDEP mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e que requeiram acesso imediato. Os registros que não necessitam de acesso imediato são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA).

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, este último realizada

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 11 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou a remessa ao DEGEA.

Pormenores do Controle 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-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- 📁 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 DEDEP

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1 e 5.2).

O Diretor do DEDEP e os Diretores de Divisão, na condição de Administração Superior do SIGA/DEDEP, estabelecem a política e os objetivos da qualidade; conduzem reuniões de análise crítica; garantem os recursos necessários à gestão; orientam a equipe sobre a importância dos usuários e incentivam os servidores ao autocontrole na execução das atividades.

5.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).

A Administração Superior do SIGA/DEDEP orienta a equipe sobre a importância do atendimento às necessidades e expectativas dos usuários, que o DEDEP identifica como sendo os servidores e colaboradores das unidades organizacionais do PJERJ, sempre que estejam relacionados aos resultados dos processos de trabalho.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 12 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

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:

Missão do PJERJ Resolver conflitos de interesse em tempo adequado à sua natureza.	Missão do DEDEP Propor e realizar ações de gestão de pessoas, contribuindo para o alcance de melhores resultados institucionais.
Visão do PJERJ Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.	Visão do DEDEP Promover e atuar em ações de gestão de pessoas abrangendo todo o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
Valores do PJERJ (crenças da instituição) <ul style="list-style-type: none">• conhecimento atualizado;• ética;• objetividade;• melhoria contínua;• foco no usuário;• busca de conciliação para solução de conflitos;• comprometimento;• transparência.	Política 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.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

Atributos de Valor para a Sociedade

- acessibilidade;
- celeridade;
- ética;
- imparcialidade;
- modernidade;
- probidade;
- responsabilidade social e ambiental;
- transparência.

A Política da Qualidade é a referência para o desdobramento e para a análise crítica dos Objetivos da Qualidade.

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

Os Objetivos da Qualidade são estabelecidos pelo Diretor do DEDEP e comunicados à equipe, de modo que cada servidor compreenda a sua contribuição às melhorias contínuas e ao atendimento dos requisitos dos usuários e do SIGA/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-Geral da DGPEs no documento original, o RAS solicita à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) a sua publicação na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Gestão da Qualidade/Objetivos da Qualidade).

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

5.5 Planejamento do SIGA/DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 14 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

O planejamento do SIGA/DEDEP visa a realizar a gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante indicadores, para alcançar os objetivos consolidados no documento Objetivos da Qualidade.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes de sua implementação, a integridade do SIGA/DEDEP é assegurada pelo RAS e, na documentação normativa, pela DGDIN, mediante informações originárias do RAS.

5.6 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

A estrutura organizacional do DEDEP (Anexo 1) define as relações hierárquicas para o gerenciamento e a execução dos processos de trabalho, com as responsabilidades gerais definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEDEP	<ul style="list-style-type: none">• Exercer a liderança do SIGA/DEDEP e a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos estabelecidos;• promover a melhoria contínua do SIGA/DEDEP, mediante o estabelecimento e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos da qualidade;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Manter as equipes treinadas quanto ao SIGA / DEDEP, às RAD gerais e 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 SIGA /DEDEP;• comunicar ao Diretor do DEDEP ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA /DEDEP;• propor ações preventivas e corretivas e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Contribuir para a melhoria do serviço mediante consulta das necessidades dos usuários e propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

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

O Representante da Administração superior (RAS), indicado pelo Diretor do DEDEP e designado pelo Diretor Geral da DGPEs, tem responsabilidade e autoridade para:

- assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à Administração Superior o desempenho do SIGA/DEDEP, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão na unidade;
- promover a conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários, comunicando os resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

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

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

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

As informações do SIGA/DEDEP estão acessíveis aos servidores da unidade mediante consulta à rede interna do DEDEP. A comunicação interna também é realizada pela intranet do PJERJ e pelo correio eletrônico. Os processos administrativos e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 16 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
expedientes protocolizados são movimentados pelo sistema PROT.

5.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3).

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

As reuniões são realizadas a cada quadrimestre, preferencialmente nos meses de janeiro, maio e setembro de cada ano, 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 do DEDEP para as reuniões de análise crítica.

O RAS planeja as reuniões de análise crítica com base nas seguintes informações:

- a) resultados de auditorias;
- b) resultados das pesquisas semestrais de satisfação do usuário;
- c) reclamações ou sugestões de usuários;
- d) avaliação dos objetivos da qualidade e seus indicadores;
- e) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos produtos;
- f) situação das ações preventivas e corretivas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 17 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

- g) acompanhamento das deliberações de análises críticas anteriores;
- h) mudanças que possam afetar o SIGA/DEDEP (tecnologia da informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais etc.);
- i) recomendações para melhoria.
- j) revisão do critério para abertura de RACAP a partir das repetições das ocorrências de produtos não-conformes, na 1ª reunião de análise crítica de cada ano, sem prejuízo de revisões, no decorrer do período, que se fizerem necessárias.

O RAS convoca os participantes para as reuniões de análise crítica e registra as considerações ou ações planejadas acerca dos seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/DEDEP e dos processos de trabalho;
- b) melhoria dos serviços prestados aos usuários;
- c) necessidade de recursos humanos e materiais.

As melhorias propostas podem gerar ações gerenciais monitoradas pelo gestor da área ou Relatórios de Ação Corretiva e Ações Preventiva (RACAP) abertos pelo RAS. 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.

Os gestores do DEDEP comunicam as deliberações das reuniões de análise crítica à equipe, para que esta possa, conscientemente, identificar e executar suas contribuições à melhoria contínua, inclusive elaborando e implementando planos de ação quando se mostrarem necessários.

6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 e 6.4)

6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 18 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

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

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

Cabe aos gestores imediatos gerenciar a capacitação dos serventuários do DEDEP com base na sua Matriz de Competências (divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA/ Matrizes de Competência do PJERJ/ Matriz de Competência/ Matriz DEDEP.)

Os gestores do DEDEP identificam, junto com a equipe (com base na matriz de competências) as competências a serem desenvolvidas, preenchendo o formulário específico e registrando a realização das ações de capacitação e desenvolvimento.

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

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

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

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 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 Diretoria Geral de Logística, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 19 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, e os equipamentos de comunicação, providos pelo Diretoria Geral de Segurança Institucional. 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 de Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria Geral de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

6.3.1 Manutenção da Infraestrutura.

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.

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 20 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

7 REALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO

7.1 Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

Os processos de trabalho do DEDEP, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/DEDEP quanto os complementares à gestão, estão relacionados na Árvore de Processos do DEDEP (Anexo 2) e documentados nas RAD, 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; e
- f) os indicadores de desempenho e de acompanhamento.

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

7.1.2 DEDEP não estabelece metas para os indicadores de acompanhamento, devido à sua impossibilidade de intervenção nesses fatores, destinados apenas à informação para orientar as ações necessárias ao gerenciamento dos seus efeitos.

7.1.3 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 7.5 deste Documento Estratégico.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 21 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

7.1.4 A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pelo DEDEP é feita da maneira descrita no item 6 deste Documento Estratégico.

7.2 Determinação e Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2)

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1).

Os usuários do DEDEP são identificados como as unidades organizacionais, os servidores e os colaboradores envolvidos na atividade fim. 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.

7.2.2 Análise crítica dos requisitos pertinentes aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2).

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

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

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

7.2.3 Comunicação com as Unidades Organizacionais Usuárias (NBR ISO 9001:2008,7.2.3).

A comunicação é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas, bem como pelos meios usuais de comunicação interna do PJERJ (ofícios, correio eletrônico

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 22 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

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

Sempre que identificada a necessidade, o DEDEP desenvolve projetos, documentados em Plano de Projetos, que contempla os critérios recomendados pela NBR ISO 9001:2008, 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 Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-DGPES-037 – Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas.

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

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	Diretoria Geral de Logística
Manutenção predial e de equipamentos	Diretoria Geral de Engenharia
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

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 possa provocar alterações expressivas nos perfis de consumo, além de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 23 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

informar, em tempo oportuno, sobre eventuais não-atendimentos às suas necessidades.

7.5 Execução e Controle dos Processos de Trabalho do DEDEP (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).

7.5.1 Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (RAD-DGPES-037).

Processo de trabalho realizado 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.

7.5.2 Identificar Competências Profissionais dos Servidores (RAD-DGPES-040).

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento da DGPES (DGPES/DISEN) a fim de assessorar os gestores na identificação das competências e das necessidades de capacitação dos servidores de sua unidade.

7.5.3 Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais (RAD-DGPES-041).

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Desenvolvimento (DISEN) a fim de mapear e revisar as competências requeridas para os papéis profissionais do PJERJ.

7.5.4 Realizar Recrutamento e Seleção Interna (RAD-DGPES-034).

Processo de trabalho realizado pela Divisão de Captação e Acompanhamento da DGPES (DGPES/DIACO) que resulta no recrutamento e seleção interna de servidores, com o objetivo de atender às solicitações das unidades organizacionais do PJERJ.

7.5.5 Identificar e Propor Lotação (RAD-DGPES-035).

Processo de trabalho realizado pela DIACO a fim de propor a lotação dos servidores do PJERJ, considerando o perfil profissional individual e o necessário para a unidade

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 24 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

7.5.6 Administrar Estágio (RAD-DGPES-052).

Processo de trabalho realizado pela DIACO 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.

7.5.7 Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz (RAD-DGPES-007).

Processo de trabalho realizado pela DIACO 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.

7.5.8 Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores (RAD-DGPES-036).

Processo de trabalho realizado pela DIACO que consiste em realizar as rotinas de designação, prorrogação, dispensa da atuação de Conciliador e expedição de crachá.

7.5.9 Tratar Produtos Não Conformes no DEDEP (RAD-DGPES-038).

O RAS e toda a equipe do DEDEP são responsáveis por tratar produtos não-conformes; o processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar os produtos não conformes do SIGA/DEDEP, até a sua correção.

7.5.10 Apoiar a Ambientação de Servidor Readaptado (RAD-DGPES-051).

Processo de trabalho, realizado pela DIACO que consiste em auxiliar a inclusão do servidor readaptado no processo laborativo, de forma a garantir a boa prestação jurisdicional.

7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 25 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados.

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

Os produtos do DEDEP, documentos e registros são identificados conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT
Aviso	Nº atribuído	Número
Ofício	Nº / assunto / data / destino e nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT ou Planilha de controle de ofícios.
RAD	Conforme RAD-PJERJ-003	Caminho da intranet: Institucional / Sistema Integrado de Gestão SIGA / Rotinas Administrativas (RAD) / DGPES
<u>Objetivos da Qualidade</u>	Período / data da emissão	Data ou versão
<i>E-mail</i>	Unidade / encaminhamento / assunto / data	Respectiva pasta do arquivo eletrônico

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

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

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 26 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

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

Durante todo o ciclo de realização das atividades do DEDEP, toda a equipe zela pela integridade das informações, expedientes, RAD 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 dos documentos e registros integrantes dos serviços fornecidos pelo DEDEP, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

7.10 Validação da Consistência de Cálculos em Programas de Computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2008, **7.6**).

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*.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1).

8.1 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 SIGA/DEDEP;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA/DEDEP.

8.2 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, **8.2.1**).

A percepção do usuário é medida por pesquisa de satisfação do usuário, realizada a cada semestre, e de opinião, que a complementa.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 27 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

8.3 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).

Após a realização das auditorias, programadas e coordenadas pela DGDIN, o Diretor 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 SIGA/DEDEP.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

8.4 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho Operacionais e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).

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 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: 08	Página: 28 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

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

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

Para evitar seu uso não-intencional, os 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 seqüência do processamento, após a correção das não conformidades ou a delimitação de suas conseqüências, é supervisionada pelo Diretor da respectiva divisão e pelo RAS, que reaplicam os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre os produtos não conformes do DEDEP são encontrados nos seguinte documentos:

📁 RAD-DGPES-038 – Tratar Produtos Não Conformes no DEDEP;

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

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

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

DEDEP divulga seus indicadores e consolida os dados analisados nos RIGER Setorial do 1º Semestre e Anual, 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:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 29 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais.

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

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 mensais de acompanhamento dos indicadores e nas reuniões de análise crítica, ocasiões em que 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 Operacional do PJERJ;

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 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 e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGPES-038 – Tratar Produtos Não Conformes no DEDEP;
- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 30 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

9 ANEXOS

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

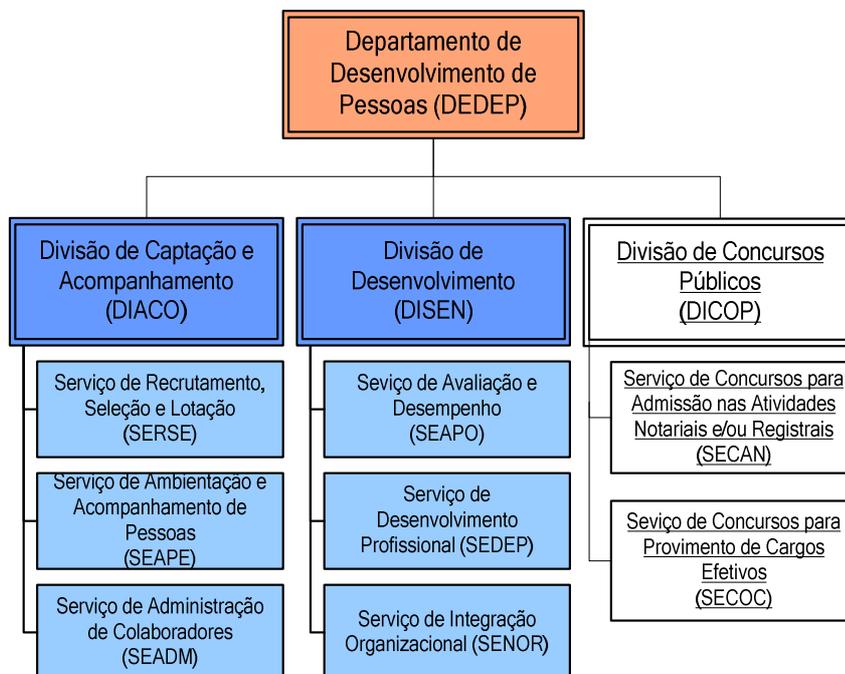
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 31 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEDEP



Legenda:

-  O escopo do SIGA/DEDEP compreende os processos de trabalho da Divisão de Captação e
-  Acompanhamento e da Divisão de Desenvolvimento.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE
DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

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

ANEXO 2 – ÁRVORE DE PROCESSOS DO DEDEP

ORDEM	NOME	RAD	NOTA
0	Documento Estratégico	RAD-DEDEP-001	
1	Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz	RAD-DGPES-007	E
2	Realizar Recrutamento e Seleção Interna	RAD-DGPES-034	E
3	Identificar e Propor Lotação	RAD-DGPES-035	E
4	Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores	RAD-DGPES-036	E
5	<u>Gerir o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas</u>	RAD-DGPES-037	C
6	Tratar Produtos Não Conformes no DEDEP	RAD-DGPES-038	C
7	Apoiar a Ambientação de Servidor Readaptado	RAD-DGPES-051	E
8	Administrar Estágio	RAD-DGPES-052	E
9	Identificar Competências Profissionais dos Servidores	RAD-DGPES-040	E
10	Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais	RAD-DGPES-041	E

Legenda: E → processos do escopo

C → processos complementares à gestão

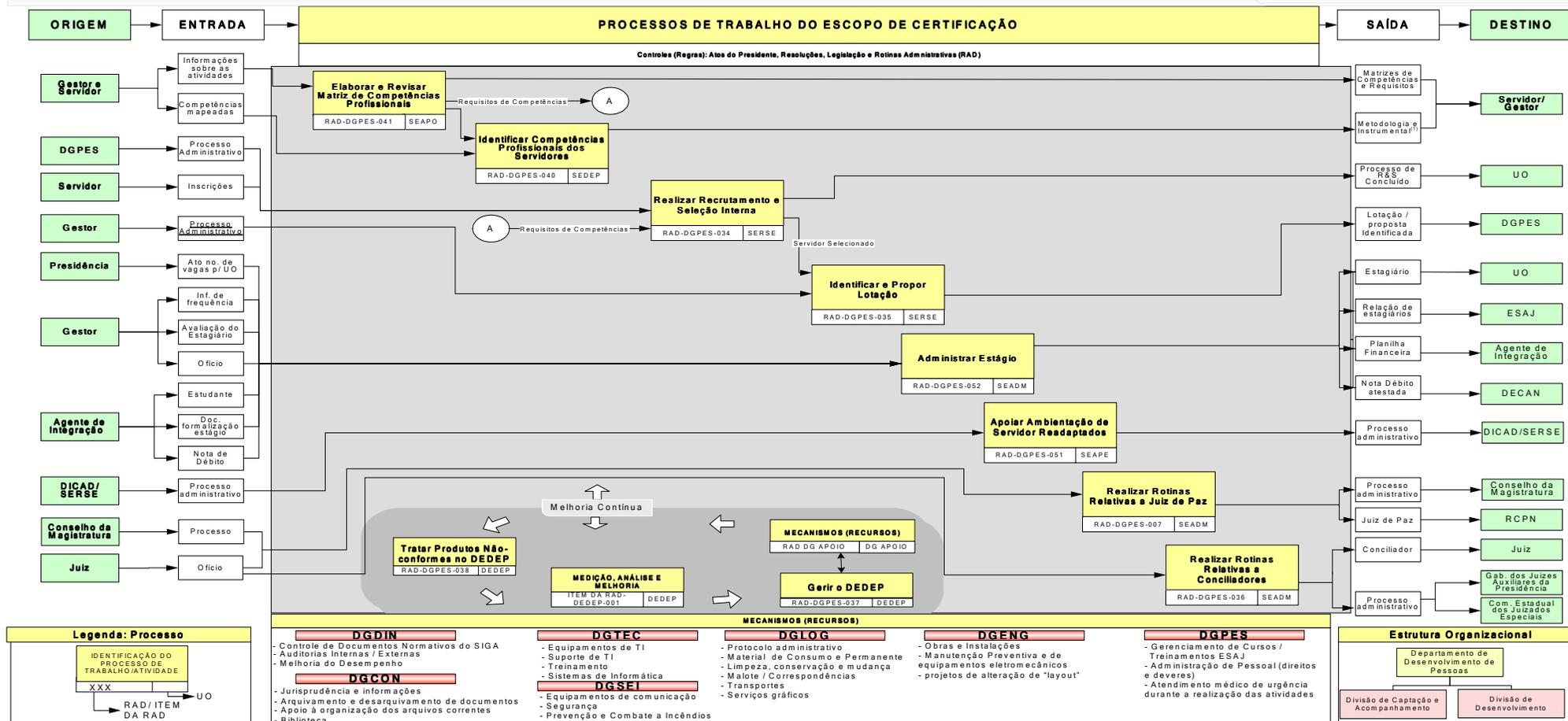
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEDEP- 001	Revisão: 08	Página: 33 de 34
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - DEDEP

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEDEP

Diagrama de Contexto - Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DEDEP



Observações: (1) Metodologia e instrumental operacional (formulários etc.) para que o Gestor possa identificar as necessidades de desenvolvimento e planejar as ações de capacitação e de desenvolvimento.