

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP), e tem como objetivo estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão do DEDEP, passando a vigorar a partir de 10/07/2025.

2 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo TJ nº 05, de 19/03/2014 – Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente; <http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/177810?integra=1>
- Ato Normativo TJ nº 14, de 06/10/2014 – Estabelece o Programa Boas-Vindas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, dispõe sobre a recepção e integração dos servidores em todas as unidades organizacionais e dá outras providências; <http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/182849?integra=1>
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 16, de 16/11/2018 – Dispõe sobre a regulamentação da Resolução CM nº 10/2016, com as alterações previstas na Resolução CM nº 07/2018, definindo a metodologia, os procedimentos e os critérios da Avaliação Especial de Desempenho do Servidor Público, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, em período de estágio probatório; <http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/182849?integra=1>
- Resolução CM nº 10, de 13/09/2013 – Disciplina o Instituto da Readaptação no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

- Resolução TJ/OE/RJ nº 32, de 05/11/2014 - Dispõe sobre a Política de Gestão de Pessoas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
<http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/183456?integra=1>
- Resolução CM nº 10, de 02/09/2016 - Dispõe sobre a metodologia, os procedimentos e os critérios da Avaliação Especial de Desempenho do Servidor Público do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, em período de estágio probatório, para fins de aquisição de estabilidade no cargo;
<http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/196527?integra=1>
- Resolução CM nº 07, de 15/10/2018 – Altera a redação dos dispositivos que menciona, todos da Resolução CM nº 10/2016, que dispõe sobre a metodologia, os procedimentos e os critérios da Avaliação Especial de Desempenho do Servidor Público do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, em estágio probatório, para fins de aquisição de estabilidade no cargo;
<http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/212923?integra=1>
- Resolução CM nº 06, de 04/10/2019 - Dispõe sobre o Regime Especial de Teletrabalho Remoto Externo (RETE) no âmbito dos órgãos jurisdicionais de 2ª instância do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
<http://www3.tjrj.jus.br/Atosofic2leg/acervo/detalhe/218381?integra=1>
- Resolução CM nº 05, de 27/08/2021 – Institui condições especiais de trabalho para Magistrados e Servidores com deficiência, necessidades especiais ou doença grave ou que sejam pais ou responsáveis por dependentes nessas mesma condição, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.
- Resolução TJ/OE nº 03, de 11 de fevereiro de 2025, e suas alterações, que Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Secretaria-Geral de Gestão	<ul style="list-style-type: none">• Gerir e integrar as equipes das áreas do DEDEP;• aprovar as solicitações referentes à infraestrutura;• <u>examinar e avaliar a medição dos indicadores do</u>

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
de Pessoas (SGPES/DEDEP)	<p><u>Departamento;</u></p> <ul style="list-style-type: none">• estabelecer diretrizes para a realização dos processos de trabalho do DEDEP, alinhadas ao planejamento estratégico da Instituição;• gerenciar o Sistema de Gestão 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 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 (RD);• assegurar o tratamento e eliminação das saídas e produtos não conformes;• supervisionar a abertura e encerramento de ações;• assegurar a eliminação das não conformidades identificadas pertinentes a sua unidade organizacional;• aprovar solicitações referentes à infraestrutura;• gerenciar o correio eletrônico do Departamento.
Diretores das Divisões do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP)	<ul style="list-style-type: none">• Gerir os processos de trabalho de sua divisão;• gerenciar o resultado dos indicadores de acompanhamento e de desempenho, referente aos seus processos de trabalho;• gerenciar as ações corretivas referentes aos seus processos de trabalho;• acompanhar os prazos relativos à eliminação de não conformidades;• realizar análise crítica dos resultados das ações executadas para eliminação de não conformidades;• propor (a RD) a abertura de ações corretivas;• consolidar, mensalmente, os produtos não conformes de sua unidade no Quadro de Controle de Saídas de Produtos Não Conformes e encaminhá-lo a (RD);• informar ao diretor do DEDEP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões;• gerenciar o correio eletrônico de sua divisão;

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;• manter o controle patrimonial dos materiais;• manter atualizado o acervo documental de suas respectivas divisões;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização, conservação, limpeza e funcionamento;• assessorar e, quando for determinado, substituir o diretor do DEDEP nas atividades específicas da direção;• gerenciar o correio eletrônico de suas respectivas divisões;• informar ao diretor do Departamento eventuais necessidades de capacitação para servidores lotados nas suas respectivas divisões.
<u>Representante da Direção (RD)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho do DEDEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar ao diretor do DEDEP o desempenho do Sistema de Gestão, bem como qualquer necessidade de melhoria;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da Diretoria;• manter <u>a Rotina Administrativa relativa as atividades</u> do DEDEP, consultando os diretores de divisão na ocasião da revisão;• consolidar os indicadores, a fim de elaborar o RIGER semestral e anual do DEDEP;• acompanhar a percepção do usuário, mediante o controle das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários;• <u>assessorar o diretor do DEDEP na condução das reuniões de análise crítica;</u>• supervisionar a adequada eliminação das saídas e produtos não conformes da respectiva unidade, quando delegado;• emitir, controlar e acompanhar as ações corretivas pertinentes à sua respectiva unidade organizacional;• informar ao Departamento de Governança e Planejamento Estratégico da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DEGEP) a abertura de ações corretivas e a evolução das ações;• realizar a pesquisa de satisfação do usuário e a pesquisa de

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	opinião do DEDEP.
Chefes de Serviço do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP)	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a equipe sob 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 das saídas e produtos não conformes da respectiva unidade;• avaliar, com <u>a RD</u>, o resultado das ações executadas.
Servidores do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP)	<ul style="list-style-type: none">• 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;• realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole, informando aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho;• <u>informar ao gestor imediato as ações realizadas para registro nos planos de ação e nas planilhas de monitoramento de projetos;</u>• utilizar os recursos disponíveis de forma adequada e eficaz;• identificar e informar não conformidades de sua unidade;• registrar as saídas e produtos não conformes observados no Quadro de Controle de 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;• controlar eventuais saídas e produtos não conformes identificados, anotando-os em formulário próprio e corrigindo-os adequadamente;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• buscar atualizar-se do que ocorreu na rotina de trabalho durante seus afastamentos (férias e licenças);• registrar as ações realizadas nos planos de ação, em eventuais projetos do DEDEP, conforme o caso.

5 CONSIDERAÇÕES GERAIS



5.1 O diretor do DEDEP promove a gestão, visando a transformar as orientações estratégicas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) em ações concretas, cabendo-lhe, ainda, monitorar os resultados dos indicadores e o desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.

5.2 Os processos de trabalho são medidos e monitorados por meio dos indicadores de desempenho e acompanhamento definidos nas respectivas RADs.

5.3 As ações gerenciais estabelecidas e originárias das análises dos respectivos indicadores são registradas em planilhas específicas pelos diretores de cada divisão.

5.4 A análise crítica do SGQ/DEDEP é realizada em reuniões, sempre que necessárias e registradas em atas pelo RD.

5.4.1 O resultado dessas análises é comunicado a toda a equipe do DEDEP.

5.5 Com base nessas análises, são propostas e implementadas ações gerenciais de melhorias.

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

6 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

6.1 A lotação do DEDEP é mantida em condições de assegurar a plena execução de seus processos de trabalho, mediante realização de seleção interna, havendo, ainda, a possibilidade eventual de identificação de servidor com perfil adequado, sem a necessidade de abertura de processo seletivo.

6.2 A lotação e as movimentações de pessoal são realizadas mediante envio de ordem de serviço ou memorando ao Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES), observando a Matriz de Competências Profissionais.

- 6.3 A movimentação de pessoal no âmbito do DEDEP é realizada mediante ordem de serviço.
- 6.4 A integração de novos servidores no DEDEP é realizada pelos respectivos gestores, que fornecem informações e orientações sobre o SGQ/DEDEP e sobre o funcionamento do Departamento, disponibilizando e implementando as RADs dos respectivos processos de trabalho.
- 6.5 A frequência mensal dos servidores é lançada em sistema próprio, pela *internet*, até o terceiro dia útil do mês por servidor que possui acesso autorizado a essa funcionalidade.
- 6.6 A frequência dos estagiários é registrada em folha de ponto, que serve de base para a inserção das informações nos sistemas próprios.
- 6.7 A frequência dos prestadores de serviço é registrada em folha de ponto da empresa contratada, que serve de base para a inserção das informações no processo de pagamento.
- 6.8 As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual, que é lançada em sistema próprio, pela *internet*, no mês de novembro.
- 6.9 O diretor responsável encaminha à SGPES relação mensal de frequência única dos empregados de empresas contratadas (prestadores de serviço).
- 6.10 As férias dos empregados de empresas contratadas (prestadores de serviço) são comunicadas pelos próprios à empresa de terceirização dos serviços, após aprovação do gestor.
- 6.11 As férias dos estagiários são combinadas com gestor imediato e registradas no sistema de frequência pelas áreas responsáveis.
- 6.12 Os gestores buscam, continuamente, promover o bom ambiente de trabalho e o relacionamento interpessoal harmonioso entre os servidores da equipe.
- 6.13 Os gestores estabelecem a distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe e supervisionam o seu cumprimento adequado.

7 CAPACITAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES

- 7.1 As ações de capacitação e desenvolvimento dos servidores são gerenciadas pelos respectivos gestores.
- 7.2 Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária (ESAJ) e por fazer sua inscrição, com ciência do chefe imediato, priorizando eventual planejamento traçado para capacitação do servidor.

- 7.3** A direção promove com a frequência necessária ações para orientação e comunicação de fatos importantes para auxiliar o engajamento e conscientização das equipes a respeito dos resultados a serem alcançados.
- 7.4** O servidor novo no Poder Judiciário ou na UO, ao ingressar na equipe, é apresentado para toda a unidade, para que adquira visão sistêmica do DEDEP.
- 7.5** Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor utiliza o FRM-SGPES-072-01 – Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade.

8 GERENCIAR A DOCUMENTAÇÃO E O ARQUIVO CORRENTE DO DEDEP



- 8.1** Toda documentação necessária à gestão do DEDEP é mantida identificada, classificada e conservada, de modo a garantir a pronta recuperação, acesso, movimentação, arquivamento e desarquivamento.
- 8.2** Verificada a necessidade, os documentos gerados pelo DEDEP são incluídos no SEI onde recebem um número de protocolo.
- 8.3** Os autos de processos administrativos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se o Sistema SEI. Nos casos de processos físicos, ainda em curso, a movimentação é realizada pelo e-PROT, com emissão de guia de remessa, e são recolhidos pelo Serviço de Mensageria e Malote da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMGM).
- 8.4** A gestão dos arquivos correntes do DEDEP obedece ao MAN-SGACON-009-01 – Manual de Arquivos Correntes, à RAD-SGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais e à RAD-SGCON-002 – Arquivar, Desarquivar e Digitalizar Documentos do DEGEA.
- 8.5** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-SGCON-009-03 – Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares).
- 8.6** No caso de arquivamento, os processos eletrônicos são finalizados no SEI (concluir processo). Quando se tratar de processo físico, os documentos são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA), com o preenchimento do FRM-SCON-002-01 – Pedido de Arquivamento.

8.7 O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada unidade organizacional do DEDEP, sendo solicitado por sistema próprio ou pelo correio eletrônico.

9 GERENCIAR A INFRAESTRUTURA DO DEDEP



9.1 A solicitação, recebimento e devolução de material são realizados mediante registro no Sistema de Controle de Solicitação de Material na *Web*, por servidor autorizado, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-SGLOG-009 - Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais e no MAN-SGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.

9.2 Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada pela SGLOG ou em casos excepcionais, o pedido deve ser encaminhado por mensagem eletrônica ou memorando ao Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEPAM), após comunicação ao diretor do DEDEP.

9.3 Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para a Assessoria de Produção Gráfica, do Departamento de Comunicação Interna, da Presidência (PRES/ASGRA), utilizando-se o formulário de Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados.

9.4 O material solicitado pode ser recebido por todo serventuário do DEDEP que, após conferência, atesta o recebimento com assinatura e matrícula.

9.5 O controle do material permanente é realizado por agente patrimonial nato ou delegado de cada divisão do DEDEP, conforme RAD-SGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonial.

9.6 O DEDEP mantém cópia do Termo de Responsabilidade do Patrimônio do Departamento.

9.7 A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEDEP, via telefone, à Central de Atendimento da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), informando a outro servidor a ordem de serviço que foi aberta, caso tenha que se ausentar.

9.8 Cada servidor toma providências para que os equipamentos de informática, sob sua responsabilidade, sejam mantidos operantes, de acordo com as necessidades e atendendo aos requisitos dos processos de trabalho, mediante solicitação à unidade organizacional responsável, inclusive em situações de urgência.

- 9.9** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-SGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a *Hardware*.
- 9.10** A identificação das instalações, materiais e mobiliários do DEDEP é providenciada por servidor indicado pelo diretor do DEDEP para tal, mediante solicitação à unidade organizacional responsável.
- 9.11** A manutenção das instalações em adequadas condições de organização, apresentação, conservação, limpeza e funcionamento é providenciada por servidor encarregado pelo diretor do DEDEP para tal, mediante solicitação à unidade organizacional responsável.
- 9.12** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, o servidor, com anuência do diretor do DEDEP, contata a Central de Atendimento do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SELIM).
- 9.13** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do DEDEP entra diretamente em contato com o SELIM.
- 9.14** Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial podem ser encontrados na RAD-SGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- 9.15** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o servidor do DEDEP contata o Serviço de Manutenção de Obras, da Secretaria- Geral de Logística (SGLOG/SEMOB), para abertura de ordem de serviço. Em casos emergenciais, o servidor entra em contato com o SEMOB, informando, após, ao diretor do DEDEP.

10 GERENCIAMENTO DO CORREIO ELETRÔNICO



- 10.1** A conta de correio eletrônico do DEDEP deve ser acessada diariamente, assim como cada diretor de divisão e chefes de serviço devem gerenciar diariamente as contas de e-mail de suas respectivas unidades.
- 10.2** As mensagens recebidas são analisadas por assunto tratado, dando o prosseguimento adequado a cada uma delas, e se necessário, redirecionadas, quando afetarem outra unidade do PJERJ.

11 PROMOVER A MELHORIA CONTÍNUA DO SGQ/DEDEP



11.1 O diretor do DEDEP orienta e monitora a elaboração e o cumprimento de eventuais projetos e seus respectivos cronogramas, bem como os objetivos da qualidade do Departamento, com o apoio dos responsáveis designados.

11.2 A melhoria contínua do SGQ/DEDEP é realizada a partir de ações gerenciais oriundas:

- a) da análise dos indicadores;
- b) dos resultados dos projetos;
- c) da avaliação dos registros da qualidade que documentam a percepção dos usuários;
- d) da verificação da eficácia das ações corretivas e realizadas pelo RD, com o apoio da equipe do DEDEP;
- e) das deliberações das reuniões de análise crítica realizadas pela unidade.

11.3 Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

11.4 Os resultados dos indicadores de processos de trabalho são consolidados no FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores.

12 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER)



12.1 Pormenores do procedimento para emissão de Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) são encontrados na RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

12.2 Para a elaboração do RIGER, são apresentados os resultados dos projetos e dos indicadores operacionais e estratégicos do DEDEP, bem como demais informações necessárias, a fim de avaliar a gestão e propor soluções, caso necessário.

12.3 O RD, com o apoio da equipe do DEDEP, divulga os resultados consolidados no RIGER, após análise e aprovação do diretor do Departamento e envia o documento eletrônico à SGPES.

13 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES



13.1 O servidor/colaborador registra as não conformidades identificadas em sua unidade no formulário FRM-SGPES-037-09 - Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes.

- 13.2** Durante o mês subsequente, os diretores de divisão e os chefes do serviço, consolidam as saídas e produtos não conformes e entregam ao RD que, por sua vez, abre ação corretiva para os resultados que tiverem ultrapassado os limites estabelecidos ou quando a gravidade o exigir.
- 13.3** Caso o servidor/colaborador identifique novas saídas e produtos não conformes, ainda não codificados, registra-os no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa o fato ao seu superior hierárquico, a fim de providenciar a correção.
- 13.4** O RD, os diretores de divisão e os chefes do serviço, analisam e decidem sobre a inclusão ou não das saídas e produtos não conformes no FRM-SGPES-037-09, tomando por base a frequência deles e o impacto que possam causar no SGQ/DEDEP.
- 13.5** O RD atualiza o formulário, incluindo as novas saídas e produtos não conformes e seus respectivos limites para abertura de ação corretiva e encaminha para aprovação e publicação.
- 13.6** A inclusão de novas saídas e produtos não conformes no FRM-SGPES-037-09 ou sua exclusão pode ser decidida, ainda, nas reuniões de análise crítica.
- 13.7** Os diretores de divisão e os chefes do serviço, monitoram as saídas e produtos não conformes, mediante controle adequado, até que haja o tratamento da não conformidade por meio de correção e/ou ação corretiva.
- 13.7.1** O controle adequado das saídas e produtos não conformes contempla a identificação deles, a data da ocorrência, ação para tratamento da não conformidade, a data da ação de tratamento e quem a executou.
- 13.8** Caso haja alteração no Quadro de Controle das Saídas e Produtos Não Conformes, o RD explica à equipe os pormenores para a identificação e tratamento.
- 13.9** A avaliação do resultado do tratamento das saídas e produtos não conformes é realizada pelo RD, mediante análise das ações concluídas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

14 ABERTURA DE AÇÃO CORRETIVA



- 14.1** A não conformidade é tratada com a proposição de ação corretiva, devendo ser registrada no FRM-PJERJ-004-01- Relatório de Avaliação de Não Conformidade, quando:
- for frequente;

- produzir efeito sistêmico no SGQ;
- interferir na execução das atividades planejadas, provocando prejuízo ou comprometendo o resultado do processo de trabalho;
- provocar riscos pessoais e ou danos materiais;
- afetar diretamente o usuário final;
- um resultado planejado não for alcançado.

14.2 O formulário FRM-PJERJ-004-01 é armazenado em pasta eletrônica do DEDEP, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão - SGPES-DEDEP – **02-Ações Corretivas.**

14.3 A emissão, a implementação, o controle mensal e o acompanhamento de ação corretiva obedecem ao disposto na RAD-PJERJ-004 - Tratamento de Não Conformidades.

15 ANÁLISE E ENCERRAMENTO DAS AÇÕES GERENCIAIS, CORRETIVAS



15.1 As ações corretivas são registradas e acompanhadas em planilha própria, FRM-PJERJ-004-01, de acordo com a RAD-PJERJ-004.

15.2 Caso a correção e/ou a ação corretiva tenham sido ineficazes, o diretor do DEDEP, com base na avaliação do resultado e análise crítica, orienta a proposição de novas ações para que o fato, a correção e as causas da não conformidade sejam novamente analisadas e novas ações sejam propostas a fim de eliminar a causa do problema.

15.3 Após o encerramento, o RD informa à equipe a solução do tratamento dado, objetivando reforçar a participação voluntária dos servidores/colaboradores em melhorias de desempenho.

15.4 Caso a situação ou meio no qual se originou a não conformidade deixe de existir, de forma que não seja possível analisar criticamente a eficácia, encerra a ação corretiva por perda de objeto, sem a necessidade de proposição de novas ações.

16 ACOMPANHAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO



16.1 As pesquisas de satisfação e de opinião do usuário são realizadas, conforme procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

16.2 A Pesquisa de Satisfação do Usuário é realizada uma vez por ano.

16.3 O DEDEP envia aos usuários os formulários FRM-SGPES-037-10 - Pesquisa de Satisfação do Programa de Estágio, FRM-SGPES-051-06 – Pesquisa de Satisfação do Servidor Readaptado, FRM-SGPES-066-04 – Pesquisa de Satisfação do Servidor com Deficiência, FRM-SGPES-068-03 – Pesquisa de Satisfação do Servidor Entrevistado e FRM-SGPES-076-01 - Pesquisa de Satisfação do Servidor em RETE da 2ª Instância, por e-mail para os seus usuários, consolidando os resultados.

16.4 São usuários do DEDEP:

- Administração Superior do PJERJ;
- unidades organizacionais;
- estagiários;
- servidores;
- magistrados;
- gestores;
- candidatos de concursos públicos;
- residentes e mediadores;
- juízes de paz;
- comissões de concurso.

16.5 O DEDEP acompanha a realização da pesquisa a fim de completar a amostra, caso necessário.

16.6 Na data final da pesquisa, o DEDEP contabiliza os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e consolida os resultados no FRM-PJERJ-10-02 - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

16.7 Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DEDEP e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no Relatório de Avaliação de Não Conformidade.

16.8 A consolidação do resultado da PSU é afixada no quadro de avisos do SGQ/DEDEP.

16.9 São disponibilizados formulários FRM-SGPES-037-02 - Pesquisa de Opinião SGPES/DEDEP fisicamente nas dependências do DEDEP, bem como durante a realização de palestras, eventos e entrevistas.

16.10 Os usuários podem entregar os formulários preenchidos de três maneiras:

- enviar para o e-mail do DEDEP (dedep@tjrj.jus.br);
- depositar na urna localizada no DEDEP;
- encaminhar por malote.

16.11 São consideradas, também, as opiniões que chegam ao DEDEP por e-mail ou contato telefônico.

16.12 Os resultados da PO são tabulados e consolidados mensalmente no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO, que é afixado no quadro de avisos do SGQ/DEDEP.

16.13 A Pesquisa de Opinião é realizada de forma permanente e os servidores do DEDEP estimulam o preenchimento do formulário durante a prestação dos serviços, realização de palestras e visitas de assessoramento às UOs.

16.14 Reclamações e sugestões são respondidas pelo serviço correspondente à reclamação/sugestão, de forma personalizada, sempre que for possível identificar o usuário.

17 GERENCIAR A COMUNICAÇÃO DO DEDEP COM USUÁRIOS

17.1 Os quadros de aviso do DEDEP, utilizados para prestar informações aos usuários, demais servidores e colaboradores, são mantidos atualizados.

17.2 O DEDEP utiliza, ainda, como canais de comunicação com os usuários, o e-mail institucional (dedep@tjrj.jus.br), palestras para os estagiários, residentes, mediadores, gestores e servidores, cartilhas e *folders* informativos, que são mantidos atualizados pelas áreas responsáveis.

18 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação de Usuários	$\left[\frac{\text{Total de ÓTIMO + BOM nas pesquisas de satisfação}}{\text{Total de respostas válidas nas pesquisas de satisfação}} \times 100 \right]$	Anual

19 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

19.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
---------------	-------------	--------------	--------	----------------	--------------	----------	---	------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Data	condições apropriadas	4 anos	<u>SGCON/DEGEA***</u>
Consolidação da Pesquisa de Opinião do Usuário – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (Ofício, memorando)	0-6-2-2j	DEDEP	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de remessa de processo/expediente	0-6-2-2c	DEDEP	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Ordens de Serviço (Ato de Lotação)	0-2-3-1-3a	DEDEP	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário SGPES/ DEDEP (FRM-SGPES-037-02)	0-0-3b	<u>RD</u> e Diretores	Irrestrito	Pasta	Assunto/ Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Programa de Estágio (FRM-SGPES-037-10)	0-0-3b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Servidor Readaptado (FRM-SGPES-051-06)	0-0-3b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Servidor com Deficiência (FRM-SGPES-066-04)	0-0-3b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Servidor Entrevistado (FRM-SGPES-068-03)	0-0-3b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02)	0-0-3b	Diretores das Divisões	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Assunto	<i>Backup</i> e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes do DEDEP (FRM-SGPES-037-09)	0-1b	<u>RD</u>	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade (FRM-SGPES-072-01)	0-2-2-1a	Diretores das Divisões	Irrestrito	Arquivo Eletrônico	Data	<i>Backup</i> e condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO

GERIR O DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)FRM-PJERJ-004-01)	0-1c	<u>RD</u> e Diretores	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
RIGER (anual)	0-0-3c	<u>RD</u>	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Assunto	<i>Backup e condições apropriadas</i>	5 anos	<u>SGCON/DEGEA</u>
RIGER Setorial Semestral	0-0-3d	<u>RD</u>	Irrestrito	Arquivo Eletrônico	Assunto	<i>Backup e condições apropriadas</i>	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de material	0-3-4a	DEDEP	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (FRM-SGCON-009-03)	0-6-2-6-2a	Diretores das Divisões	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	5 anos	<u>SGCON/DEGEA</u>
FRM-SGPES-076-01 – Pesquisa de Satisfação do Servidor em RETE da 2ª Instância	0-0-3b	Diretores das Divisões	Irrestrito	Disco rígido	Nome	<i>Backup e condições apropriadas</i>	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem a Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação - SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021- Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Proposto por:

Diretor do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (**DEDEP**)



Aprovado por:

Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (**SGPES**)