



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

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS
ARQUIVÍSTICOS**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

30/10/2025



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO 	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEGEA    	4
2.1	Dados Referenciais	4
2.2	História do DEGEA	5
3	DEFINIÇÕES 	8
4	SISTEMA DE GESTÃO (SGQ) 	9
4.1	Visão Sistêmica do DEGEA. (NBR ISO 9001:2015 4.1 a 4.2)	10
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DEGEA (NBR ISO 9001: 2015, 4.3 e 4.4).	10
5	LIDERANÇA DO DEGEA 	11
5.1	Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001: 2015, 5.1.1, 5.1.2)	11
5.2	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2, 5.2.1 e 5.2.2)	12
5.3	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001: 2015, 5.3)	13
6	PLANEJAMENTO DO SGQ/DEGEA (NBR ISO 9001: 2015, 6) 	15
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	16
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)	16
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)	17
7	APOIO (NBR ISO 9001: 2015, 7) 	17
7.1	Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)	17
7.2	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)	20
7.3	Comunicação (NBR ISO 9001: 2015, 7.4)	21
7.4	Informação documentada do SGQ/DEGEA (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	21
7.5	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015 7.5.2 e 7.5.3)	23
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8) 	24
8.1	Planejamento e Controle Operacional (NBR ISO 9001:2015, 8.1)	24



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS

SUMÁRIO

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

8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	25
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produtos (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	26
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	26
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	27
8.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	30
8.7	Controle de Saídas e Produtos Não conformes (NBR ISO 9001: 2015 8.7)	31
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)	31
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	31
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001: 9.2)	32
9.3	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001: 2015, 9.3)	33
10	MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	34
10.1	Não Conformidades e Ações Corretivas (NBR ISO 9001: 2015, 10.1, 10.2)	34
10.2	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001: 2015, 10.3)	35
11	ANEXOS	36
11.1	ANEXO 1 - Diagrama de Contexto do DEGEA	37
11.2	ANEXO 2 - Estrutura Organizacional do DEGEA	38
11.3	ANEXO 3 - Esquema Geral de Funcionamento da DIOPE	39
11.4	ANEXO 4 - Fluxo Geral de Funcionamento da DIGED	40
11.5	ANEXO 5 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e de Melhorias Contínuas	41

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA) é o documento de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/DEGEA) da unidade organizacional. Nele são apresentadas informações para a compreensão do que é e de como atua o DEGEA, e são definidas as linhas mestras do seu sistema da qualidade, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias internas ou externas, seja de certificação ISO 9001:2015, seja para outras auditorias ou avaliações de gestão de interesse da Administração Superior.

O Documento Estratégico consolida:

- a) a árvore de processos de trabalho e as suas principais interações, representadas graficamente sob a forma de diagrama de contexto (Anexo 1);
- b) a estrutura organizacional do órgão (Anexo 2);
- c) as funções e responsabilidades;
- d) os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- e) a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade;

O Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e ao aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com o DEGEA (órgãos de prestação jurisdicional, unidades administrativas, servidores, usuários etc.).

O representante da administração superior (RAS) deve manter atualizado o Documento Estratégico.

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEGEA

2.1 Dados Referenciais

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO
DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS**

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS	
Rua Almirante Mariath, nº 340 – São Cristóvão. 20931-720 – Rio de Janeiro, RJ.	
Telefone: (0xx21) 3295-2300	Fax: (0xx21) 3295-2343
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: degea@tjrj.jus.br
CNPJ: 28538734/0001-48	
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História do DEGEA

O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) mantinha um antigo desejo de criar uma unidade administrativa capaz de gerir a documentação produzida e recebida por suas serventias, bem como a massa documental acumulada, desde a instituição da “Relação do Rio de Janeiro”, em 1751. Assim, em 1987, o Ato Executivo nº 17, de 21 de janeiro, instituiu grupo de trabalho para propor soluções de caráter técnico que viabilizassem a criação de um Arquivo Geral do PJRJ. Em cumprimento à determinação desse Ato, foi criado o Departamento Geral de Documentação Histórico Judiciária do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DGDHJ). Logo a seguir, o Ato Executivo nº 182, de 23 de abril de 1987, dispôs sobre as normas de funcionamento. A partir de então, o antigo desejo começou a se tornar realidade.

Na gestão do Desembargador Presidente Wellington Moreira Pimentel, foi regulamentado o DGDHJ, tendo o Senhor Paulo Roberto Paranhos da Silva (museólogo, historiador e arquivista) como primeiro diretor-geral do Departamento.

A princípio, a sede do DGDHJ instalou-se no prédio da Praça da República, nº 26 (alugado à Casa da Moeda do Brasil em 1986), inaugurando-se então o primeiro “Arquivo Geral” do PJRJ. Esse Arquivo tinha como objetivo recolher e tratar a documentação gerada apenas pelas serventias da Capital. Integravam o Departamento: o Arquivo Judiciário da Vara de Execuções Criminais, o Museu da Justiça – inaugurado em 23 de agosto de 1988 como uma reserva técnica do DGDHJ – e o Arquivo Regional de Santa Cruz.

Em 1990, o DGDHJ passou a denominar-se Departamento Geral de Arquivo e Documentação Histórica (DGADH), compreendendo o Arquivo Geral da Justiça e o Museu da Justiça.

Essa configuração foi mantida até a Resolução TJ nº 16, de 06 de setembro de 1995, que separou o Museu da Justiça do âmbito do DGADH, ficando este responsável pelo levantamento de todo

o acervo cartorário para fins de identificação, tratamento e posterior guarda, com o objetivo de imprimir segurança, celeridade e qualidade nas atividades de arquivamento e desarquivamento. O Museu da Justiça, por meio do seu serviço de Documentação Histórica, passou a ter a missão de zelar pela preservação da memória do Judiciário fluminense, tendo a incumbência de recuperar, classificar e conservar processos históricos.

O Ato Executivo nº 18, de 10 de janeiro de 2001, restabeleceu a ação integrada entre Museu da Justiça e o DGADH com a finalidade de realizar “levantamento, identificação e análise da documentação cartorária produzida no âmbito do Poder Judiciário do Rio de Janeiro”. Pelo mesmo ato, o Departamento Geral de Arquivo e Documentação Histórica passou a denominar-se Departamento Geral de Arquivo (DGA).

Em 2003, o Arquivo Judiciário da Região dos Lagos, até então vinculado à Comarca de Rio Bonito, passou a denominar-se Unidade Regional do Departamento Geral de Arquivo – Rio Bonito, atendendo às comarcas de Araruama, Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Casimiro de Abreu, Macaé, Maricá, Rio Bonito, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia, Saquarema e Silva Jardim, de acordo com o Ato Executivo TJ nº 4, de 3 de janeiro de 2003.

Ainda em 2003, o Ato Executivo TJ nº 2.493, de 9 de julho de 2003, criou a Unidade Regional do Departamento Geral de Arquivo – Itaipava, atendendo às comarcas de Bom Jardim, Cachoeiras de Macacu, Cantagalo, Carmo, Cordeiro, Duas Barras, Itaipava, Guapimirim, Nova Friburgo, Paraíba do Sul, Petrópolis, Sapucaia, São José do Vale do Rio Preto, São Sebastião do Alto, Santa Maria Madalena, Sumidouro, Teresópolis, Trajano de Moraes e Três Rios.

Em 2010, em razão de obras de reforço estrutural no piso da unidade - Processo Administrativo nº 2009.279074 - o acervo armazenado na unidade foi transferido para o Arquivo Central de São Cristóvão e o atendimento às solicitações de desarquivamento das comarcas do 3º e 9º NUR passou a ser realizado pela Divisão de Operações do Arquivo Central da Diretoria-Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DIOPE). Após a conclusão da obra, o espaço físico do Arquivo Regional de Itaipava foi ocupado com acervo pouco movimentado então armazenado no Arquivo Central, com exceção dos documentos encaminhados pelo Foro Regional de Itaipava, que continuam a ser recebidos pelo Serviço de Arquivo de Itaipava, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEAIT).

A Resolução TJ/OE nº 15, de 05 de dezembro de 2003, aprovou nova estrutura organizacional do PJERJ e redefiniu a estrutura do DGA, mudando sua denominação para Departamento de Gestão

de Acervos Arquivísticos (DEGEA) e vinculando-o à Diretoria-Geral de Gestão de Conhecimento (DGCON). Foi por esta regulamentação que se tornou patente a preocupação do PJERJ com todo o ciclo da gestão documental, tendo sido criada a Divisão de Gestão de Documentos (DIGED). Também foi oficializada a proposta de criação da rede de arquivos do PJERJ, com a previsão de implementação de 10 (dez) unidades regionais.

Em razão do processo de modernização da gestão do PJERJ, advieram as Resoluções TJ/OE nº 19, de 21 de dezembro de 2004 e nº 06, de 20 de junho de 2005. Por esta última, em consonância com estudos realizados pela equipe do DEGEA, reformulou-se o plano de implementação das unidades regionais de arquivo, passando de 10 (dez) para 3 (três), localizadas nos seguintes municípios: Itaipava, Rio Bonito e Seropédica. As duas primeiras estão em funcionamento, enquanto a última teve seu desenvolvimento cancelado em obediência à necessidade de redução dos custos operacionais. Posteriormente, a estrutura organizacional do PJERJ e, conseqüentemente, do DEGEA, foi redefinida de acordo com os termos da Resolução TJ/OE nº 38, publicada em 13 de dezembro de 2010.

Com a publicação da Resolução TJ/OE nº 19/2013, que aprovou alteração na estrutura do PJERJ, o DEGEA passou a integrar a Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais. A Divisão de Operações dos Arquivos Regionais foi extinta e o Serviço de Arquivo de Itaipava e o Serviço de Arquivo de Rio Bonito passaram a integrar a estrutura da renomeada Divisão de Operações, que passou a ser composta também pelo Serviço de Arquivamento e pelo Serviço de Desarquivamento, que ficaram responsáveis pelos processos de trabalho anteriormente realizados por SECOD, SECAD, SERDO, SEMOV E SECAT, unidades extintas. A Divisão de Gestão de Documentos foi mantida, passando a ser composta pelo Serviço de Gestão de Instrumentos Arquivísticos e pelo Serviço de Gestão de Acervos Arquivísticos Permanentes, unidades que assumiram processos de trabalho dos extintos SEACO e SESED.

Em nova revisão da estrutura organizacional do PJERJ, aprovada pela Resolução TJ/OE nº 17/2014, o DEGEA passou a integrar a estrutura da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM). Nesta ocasião, foram criados a Central de Atendimento (DGCOM/CEATE), vinculada diretamente ao DEGEA; o Serviço de Avaliação e Descarte de Documentos (DGCOM/SEADE), vinculado à DIOPE; e o Serviço de Apoio às Unidades Organizacionais (DGCOM/SEAPO), vinculado à DIGED. A resolução em referência foi alterada pela Resolução TJ/OE nº 15/2016 que, para criar funções gratificadas de Auxiliar de Gabinete para prover a estrutura de gabinete do juiz de Direito de Entrância Especial Substituto de Segundo

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS

Grau – JDS, extinguiu, dentre outros cargos da estrutura organizacional, o Serviço de Arquivo de Rio Bonito (DGCOM/SEARB) e o Serviço de Apoio às Unidades Organizacionais (DGCOM/SEAPO).

Por meio da Resolução TJ/OE nº 4/2023 foi aprovada nova Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. Nesta, o DEGEA passou a integrar a Secretaria Geral de Administração, mantendo-se a estrutura anterior do departamento.

A Resolução TJ/OE nº 3/2025 aprovou nova estrutura organizacional do PJERJ e vinculou o DEGEA à Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento – SGCON. Posteriormente, a Resolução TJ/OE nº 10/2025 corrigiu erro material constante na resolução anterior e reverteu a extinção da Divisão de Operações do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos. Ainda em 2025, a Resolução TJ/OE nº 25/2025 recriou o Serviço de Arquivo de Rio Bonito – SEARQ, vinculando-o à estrutura da Divisão de Operações.

Merece destaque a construção do Arquivo Central, situado em São Cristóvão, inaugurado em 25 de janeiro de 2005, o qual possui estrutura para manter sob custódia cerca de 10 (dez) milhões de documentos e utiliza modernas técnicas arquivísticas na gestão de seus acervos documentais nos estágios intermediário e permanente. Esta obra, associada ao domínio do conhecimento específico e ao engajamento do capital humano à disposição do DEGEA, permitiu que o PJERJ passasse a ter condições de autogerir – com eficiência e eficácia – a maior parte de sua imensa massa documental.

Em 2023 foi implementado a Central de Digitalização do Arquivo de São Cristóvão, que passou a ser responsável pela digitalização dos processos judiciais em trâmite no PJERJ, bem como os processos arquivados e com pedido de desarquivamento.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia do DEGEA, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO
DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
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.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	1) Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2) Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema ARQGER	Sistema informatizado utilizado pelo Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento SGCON/DEGEA), para o gerenciamento do acervo arquivístico do PJERJ.
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário da organização, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA DE GESTÃO (SGQ)

4.1 Visão Sistêmica do DEGEA. (NBR ISO 9001:2015 4.1 a 4.2)

O DEGEA tem como atribuição gerenciar o acervo arquivístico e propor a política de gestão documental do Judiciário fluminense. As políticas e as diretrizes relacionadas à gestão do acervo arquivístico são estabelecidas pelo chefe do PJERJ, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica e Planejamento do PJERJ (COGEP).

O DEGEA funciona como uma rede interdependente de macroprocessos de trabalho, ilustrada no diagrama de contexto (Anexo 1), que mostra os principais processos, bem como suas interações. Todos os processos e subprocessos identificados na figura são descritos, com suficiente grau de detalhamento, nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando esta descrição for insuficiente, são estabelecidas e implementadas rotinas administrativas (RAD) com a descrição dos métodos necessários à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Foram identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/DEGEA, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Os recursos necessários à operação do DEGEA (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 7 deste documento.

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos serviços são medidos, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão, nos termos apresentados no item 9 deste documento.

Para cumprir a sua missão, o DEGEA conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Secretaria Geral de Tecnologia da Informação - SGTEC), de gestão de pessoas (Secretaria Geral de Gestão de Pessoas - SGPES), de logística e de engenharia (Secretaria Geral de Logística - SGLOG), de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade (Secretaria Geral de Governança, Inovação e Compliance - SGGIC) e de segurança patrimonial e prevenção de incêndio (Secretaria Geral de Segurança Institucional - SGSEI).

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DEGEA (NBR ISO 9001: 2015, 4.3 e 4.4).

Não há exclusão de requisitos da NBR ISO 9001:2015 no escopo de certificação, que circunscreve-se à operação integrada dos seguintes macroprocessos de trabalho:

- a) administrar acervos arquivísticos permanentes;
- b) administrar o Arquivo Central, o Arquivo Regional de Itaipava e o Arquivo Regional de Rio Bonito.
- c) administrar os instrumentos arquivísticos;
- d) apoiar os arquivos correntes;
- e) digitalizar documentos.
- f) gerir a avaliação, seleção, descarte e classificação de documentos;
- g) gerir a operação de coleta, recebimento, cadastramento, movimentação, expedição e entrega de documentos (arquivamento e desarquivamento, no Arquivo Central, no Arquivo Regional de Itaipava e no Arquivo Regional de Rio Bonito);

5 LIDERANÇA DO DEGEA

5.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001: 2015, 5.1.1, 5.1.2)

A Administração Superior do DEGEA está comprometida com a observância das diretrizes definidas nos documentos do SGQ/DEGEA. Ela é responsável por sensibilizar a equipe do DEGEA sobre a importância do atendimento às necessidades e expectativas dos usuários, bem como por oferecer estímulo e orientação direcionados ao alcance dos objetivos e metas estabelecidos. Para atender a tais finalidades são realizadas reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores de desempenho e em outras informações. O diretor do DEGEA, com o RAS, determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

A Administração Superior do DEGEA assegura o foco no cliente e o atendimento aos requisitos do usuário conforme definido no item 8.2 deste Documento, desde que alinhados às políticas e aos objetivos e regulamentos institucionais, objetivando aumentar a satisfação em relação aos serviços prestados.

5.2 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2, 5.2.1 e 5.2.2)

A Administração Superior do DEGEA planeja suas ações obedecendo à seguinte estratégia:

A política da qualidade é a mesma do PJERJ, bem como os valores atribuídos, a missão e a visão de futuro são específicas do SGQ/DEGEA.

Os direcionadores são comunicados a todos da organização, de modo que todos entendam o comprometimento da administração superior com o SGQ/DEGEA.

Política da Qualidade do PJERJ:

“Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos”.

Missão do PJERJ:

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

Visão do PJERJ:

“Até 2026, tornar-se o tribunal mais produtivo dentre os tribunais estaduais de grande porte”.

Valores do PJERJ:

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

- efetividade;
- modernidade.

Missão do DEGEA:

Prover aos órgãos de prestação jurisdicional e às unidades administrativas do PJERJ o acesso às informações arquivísticas demandadas.

Visão de Futuro do DEGEA:

Gestão plena do acervo arquivístico do PJERJ, apoiada em um sistema integrado de arquivos para contribuir na celeridade da entrega da prestação jurisdicional e atender as necessidades de consulta da sociedade.

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

Para a implementação e a manutenção do SGQ/DEGEA, a Administração Superior do DEGEA estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional do DEGEA (Anexo 2) e pormenorizadas neste Documento Estratégico ou nas RADs pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretário Geral da Secretaria Geral de Gestão de Conhecimento (SGCON)	• Apoiar as ações necessárias à manutenção do SGQ/DEGEA; • acompanhar o desempenho do SGQ/DEGEA e contribuir para melhoria de sua eficácia; • designar o representante da administração superior (RAS) e o seu substituto.

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO
DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DEGEA	• Gerenciar o DEGEA; • planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DEGEA; • examinar e avaliar os indicadores do DEGEA; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SGQ/DEGEA; • promover a melhoria contínua do SGQ/DEGEA, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos da qualidade, e liderança das análises críticas do SGQ/DEGEA; • conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os respectivos resultados; • administrar os recursos humanos e infraestrutura do DEGEA; • avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas; • encerrar o Relatório de Avaliação de Não Conformidade; • indicar o representante da administração superior (RAS) e o seu substituto.
Representante da Administração Superior (RAS)	• Assegurar que os processos de trabalho incluídos no escopo de certificação sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • acompanhar a realização de auditorias; • relatar à Administração Superior o desempenho do SGQ/DEGEA, bem como qualquer necessidade de melhoria; • assegurar a promoção da conscientização sobre as necessidades e expectativas dos usuários.
Diretor da Divisão de Operações, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DIOPE)	• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da Divisão; • garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO
DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da Divisão de Gestão de Documentos, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DIGED)	• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais da Divisão; • garantir a implementação e a execução da estratégia estabelecida pela Administração Superior, mediante o acompanhamento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
Comissão Permanente de Avaliação Documental (COPAD)	• Aprovar as tipologias documentais constantes do Código de Classificação de Documentos (CCD); • analisar e aprovar os registros consolidados na Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), bem como propor alterações nos prazos de destinação dos conjuntos documentais; • aprovar as atualizações e adaptações que se fizerem necessárias à Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

O Anexo 2 apresenta a estrutura organizacional do DEGEA, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SGQ.

O RAS observa a necessidade de manter, em tempo adequado, o fluxo de informações de quatro vias; ascendente, descende e laterais (pares), como forma de gerar e manter operacional a indispensável rede de informações da gestão da qualidade.

6 PLANEJAMENTO DO SGQ/DEGEA (NBR ISO 9001: 2015, 6)



O planejamento do SGQ/DEGEA é realizado com o fim de atender de modo eficaz as atribuições determinadas para o DEGEA, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades, atender à gestão

operacional, estabelecida pelas RADs e avaliada mediante os respectivos indicadores e para alcançar os objetivos estratégicos consolidados no documento “Objetivo da Qualidade”.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SGQ é assegurada em parte pelas ações do DEGEP, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo, e, em parte, pelas ações coordenadas pelo RAS, no que se refere aos aspectos internos do DEGEA.

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

O DEGEA identifica e monitora os eventos de risco estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidades, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

Pormenores são evidenciados nos seguintes documentos:

- RAD-PJERJ-015 - Gestão de Riscos
- FRM-PJERJ-015-01 – Mapeamento de Riscos
- FRM-PJERJ-015-02 – Ambientes e Partes.

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

Os objetivos da qualidade, bem como os respectivos indicadores de desempenho, são definidos pela Administração Superior do DEGEA a partir de reuniões entre o RAS e os diretores do DEGEA. Os objetivos da qualidade são alinhados com os objetivos estratégicos fixados pela Administração Superior do PJERJ, na Resolução TJ/OE nº 16/2015.

Cada objetivo da qualidade terá o seu respectivo indicador de desempenho, com o fim de apontar o progresso das ações desenvolvidas para atingir as metas estabelecidas.

Após aprovados pela Administração Superior do DEGEA, os objetivos da qualidade, as metas e os indicadores de desempenho são comunicados a todos os integrantes do DEGEA, ressaltando-se a necessária contribuição de cada um para que sejam alcançados. É responsabilidade do RAS a

divulgação dos objetivos da qualidade, bem como o acompanhamento e a implementação dos respectivos planos de ação e/ou planos de projetos.

Os objetivos da qualidade (e os eventuais projetos vinculados) seus indicadores de desempenho encontram-se reunidos no documento “Objetivos da Qualidade do DEGEA”, disponível na *internet*.

As RADs podem estabelecer os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho a que dizem respeito, base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

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

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelo diretor com o apoio do RAS, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/DEGEA.

7 APOIO (NBR ISO 9001: 2015, 7)

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

O RAS identifica e solicita à direção do DEGEA a provisão dos recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/DEGEA, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001: 2015, 7.1.1)

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001: 2015, 7.1.3)

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho do DEGEA inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, as instalações do Arquivo Central, as instalações

dos Arquivos Regionais de Itaipava e de Rio Bonito, o mobiliário, os materiais arquivísticos, os materiais de escritório, os equipamentos de informática, os programas de computador e os serviços de apoio especificados adiante.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados no DEGEA são providos pela SGLOG, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária. 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.

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

-  RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais;
-  RAD-SGCON-015 – Apoiar a Administração do DEGEA;
-  RAD-SGCON-022 – Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos.

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo Serviço de Apoio Administrativo, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/SEAAD), por telefone, à Secretaria Geral de Logística.

A Secretaria Geral de Segurança Institucional (SGSEI) é responsável pela realização das seguintes atividades:

- segurança patrimonial, com equipe durante 24 horas;
- controle do circuito fechado de televisão;
- controle do estacionamento, com equipe durante o horário do expediente;
- controle de equipamentos contra incêndio;
- brigada de incêndio, com equipe durante 24 horas.

Pormenores do processo Manutenção da Infraestrutura são encontrados nos seguintes documentos, entre outros:

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS

-  RAD-SGLOG-072 - Manutenção Corretiva;
-  RAD-SGLOG-010 - Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores;
-  RAD-SGLOG-074 - Manutenção Preventiva Eletromecânica;
-  RAD-SGLOG-075 - Manutenção Preventiva de Unidades Certificadas e Predial;
-  RAD-SGSEI-002 - Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
-  RAD-SGSEI-004 - Gerenciar Contingências;
-  RAD-SGTEC-050 - Gerenciar Requisições de Usuários;
-  RAD-SGTEC-048 - Gerenciar Desenvolvimento de Software;
-  RAD-SGCON-015 - Apoiar a Administração do DEGEA;
-  RAD-SGCON-022 - Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos.

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

Recomenda-se a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir 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 da DEGEA;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização dos postos de trabalho.

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

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

A validação das planilhas de cálculos em *Microsoft Office Excel* é realizada conferindo-se as respectivas fórmulas e, após a conferência, procedendo à sua proteção. As unidades organizacionais do DEGEA estabelecem os períodos de verificação de acordo com as necessidades de cada unidade.

A validação dos sistemas informatizados corporativos é feita pela SGTEC de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-SGTEC-049 - Gerenciar Incidentes;

 RAD-SGTEC-050 - Gerenciar Requisições de Usuários.

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

As atividades no DEGEA são desenvolvidas pelo diretor do DEGEA e dos seus respectivos diretores de divisão, chefes de serviço e servidores.

O incremento da capacitação dos servidores incumbe à Escola de Administração Judiciária - ESAJ.

A capacitação dos servidores é planejada a partir dos relatórios gerados pelo sistema de gestão de pessoas por competências, de responsabilidade do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP).

O sistema informa as competências requeridas para os cargos, evidencia as competências individuais e identifica as lacunas de competência, gerando relatórios que auxiliam o RAS no gerenciamento e no acompanhamento da capacitação dos servidores.

A integração de novos servidores é realizada pela ESAJ. No DEGEA, é feita com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo gestor imediato.

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

 RAD-SGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competências de Servidores;

 RAD-SGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

7.3 Comunicação (NBR ISO 9001: 2015, 7.4)

O RAS e os diretores de divisão promovem a comunicação interna no DEGEA sob a seguinte orientação geral:

- a) os assuntos urgentes são comunicados por meio da ferramenta *MS Teams*, em *chat* individual ou em grupo ou canal;
- b) por meio de correio eletrônico, prioritariamente;
- c) utilização das formas de correspondência escrita, a exemplo de memorandos e ordens de serviço;
- d) mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério do diretor do DEGEA).

Os direcionadores estratégicos, a política da qualidade, os objetivos estratégicos, as metas e indicadores são comunicados aos integrantes do DEGEA mediante reuniões e divulgados por meio de cartazes afixados nos diversos postos de trabalho, no mínimo, em cada divisão.

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema Informatizado ARQGER.

Os servidores têm acesso a essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos. As senhas e autorizações de acesso são estabelecidas para dinamizar as decisões e preservar o apropriado controle das informações pelos canais autorizados.

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

7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

O Sistema Normativo Administrativo (SNA), instituído pelo Ato Executivo nº 2.950/2003, de 19 de agosto de 2003, tem por finalidade organizar a documentação normativa administrativa do PJERJ. Os documentos que compõem o SNA, intitulados rotinas administrativas (RADs), são organizados em três níveis, de acordo com a sua abrangência de aplicação: documento estratégico, rotinas administrativas gerais e rotinas administrativas operacionais.

Pormenores do SNA do PJERJ são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

Como sinalizador para organizar a respectiva documentação, é adotada a seguinte convenção de hierarquia de processos de trabalho:

- a) macroprocessos;
- b) processos;
- c) subprocessos; e,
- d) atividades.

A documentação do SGQ/DEGEA é composta pelas seguintes classes de documentos:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/DEGEA – substituindo o Manual da Qualidade, e faz remissão aos demais documentos do sistema de gestão;
- b) planos de ação ou planos de projeto e documento intitulado “Objetivos da Qualidade do DEGEA” que consolida os direcionadores estratégicos, os objetivos da qualidade e eventuais projetos, as metas e os indicadores.
- c) rotinas administrativas (RADs) gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais, independentemente da natureza das respectivas atividades;
- d) rotinas administrativas (RADs) operacionais, com o fim de estabelecer os critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- h) planos de atividades detalhadas, cujo objetivo é complementar as rotinas administrativas, fornecendo os pormenores das tarefas envolvidas em determinado processo de trabalho;
- e) demais documentos necessários ao DEGEA, destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal e de outras instituições, públicas e

privadas, que interagem com o DEGEA, e de documentos de comunicação interna e externa;

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

Política do DEGEA para o controle da informação documentada: a extensão e a complexidade do controle, bem como o tempo de guarda da informação documentada, são definidos para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de utilização da informação documentada às comprovações da qualidade, administrativas ou legais, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Além dos documentos normativos do SGQ/DEGEA (documento estratégico, rotinas administrativas gerais e rotinas administrativas operacionais), são controlados autos judiciais, autos administrativos e demais expedientes, conforme cada caso específico, sempre que influenciarem diretamente a qualidade da prestação jurisdicional e a satisfação dos usuários.

A rotina administrativa que trata do controle da informação documentada define a sistemática para o controle de registros pertinentes à execução dos processos de trabalho do DEGEA.

As informações documentadas necessárias para a comprovação da conformidade dos resultados de execução dos processos de trabalho, com os seus respectivos requisitos, são definidos nas RADs pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “Gestão da Informação Documentada”, onde também são definidas a retenção (arquivo corrente e prazo de guarda na UO) e a disposição.

O DEGEA mantém arquivos da informação documentada retida cuja recuperação é frequente requerendo, em consequência, acesso imediato. A informação documentada retida cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requer acesso imediato, é mantida no Arquivo Central do Poder Judiciário.

Cabe ao diretor do DEGEA planejar e gerenciar os arquivos do DEGEA e orientar os servidores quanto à gestão da informação documentada.

Cabe a todos os servidores manter a integridade da informação documentada dos seus respectivos processos de trabalho.

São controladas as informações documentadas que evidenciam a conformidade de processos de trabalho e de serviços, a satisfação dos usuários, os resultados das auditorias previstas na NBR ISO 9001:2015, considerados importantes para demonstrar a qualidade praticada ou viabilizar o rastreamento de processos de trabalho.

São características da informação documentada cuja preservação é essencial: acesso, identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição.

Pormenores do Processo de Controle de Registros são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

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

O planejamento dos processos de trabalho do DEGEA, definidos no escopo do SGQ/DEGEA e cujo resultado é a gestão do acervo arquivístico do PJERJ, é documentado mediante RADs que estabelecem para esses processos de trabalho:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinente;
- d) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores de desempenho ou de monitoramento.

O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho do DEGEA, sob uma perspectiva macro, é mostrado nos Anexos 1, 3 e 4 – Diagrama de Contexto e Fluxogramas.

Cabe aos gestores (chefes de serviço e diretores) do DEGEA realizar, sistematicamente, a avaliação do desempenho dos processos de trabalho de suas unidades, estabelecendo metas que conduzam à melhoria contínua na execução de cada atividade.

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

Os requisitos (necessidades e expectativas) relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente, sob a seguinte consolidação:

- a) Lei nº 8.159/1991;
- b) Resoluções do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ);
- c) Código de Classificação de Documentos do PJERJ (CCD);
- d) Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD);
- e) Disponibilização das informações e de documentos de forma célere e adequada;
- f) Atendimento com urbanidade.

Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RADs a ele pertinentes estabelecem outros, que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

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

A comunicação com os usuários é realizada da seguinte forma:

- a) correio eletrônico ou *chat* no *MS Teams*, para todos os serviços;
- b) publicações do Diário da Justiça Eletrônico do Rio de Janeiro, com informações sobre as atividades do DEGEA;
- c) publicações na *internet*;
- d) contato direto com a equipe de coleta e entrega de documentos;
- e) por meio de memorando.

Pormenores do processo de Comunicação com os Usuários são encontrados na RAD-SGCON-014 – Prestar Atendimento aos Usuários.

8.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3)

Considerando a impossibilidade de individualizar a validação, a análise crítica dos requisitos relacionados a usuários é realizada com base em pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários.

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

O DEGEA, quando necessário para a realização de seus processos de trabalho, solicita às unidades organizacionais de apoio, identificadas no Anexo 1 (Diagrama de Contexto), a elaboração, a implementação e o controle de projetos e desenvolvimento de produtos específicos, isto é, que dependam da avaliação/execução por áreas especialistas, tais como os relacionados à tecnologia da informação, à logística e a telecomunicações.

Cabe ao DEGEA, na condição de unidade organizacional usuária destes serviços, fornecer as informações de requisitos que forem solicitadas pela unidade organizacional de apoio encarregada do projeto e desenvolvimento.

Adicionalmente, o DEGEA se comunica com a unidade organizacional de apoio encarregada, com o fim de atualizar suas próprias planilhas de acompanhamento da implementação dos resultados ou da consecução dos objetivos.

A unidade organizacional de apoio encarregada do projeto e desenvolvimento de produto realiza e controla as atividades que se seguem:

- planejamento de projeto e desenvolvimento;
- determinação das entradas de projeto e desenvolvimento;
- apresentação das saídas de projeto e desenvolvimento;
- realização da análise crítica de projeto e desenvolvimento;
- verificação de projeto e desenvolvimento;
- validação de projeto e desenvolvimento;
- controle de alterações de projeto e desenvolvimento.

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

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS

Os equipamentos, os materiais, os bens permanentes usados, bem como os serviços necessários ao DEGEA, são providos, conforme a sua natureza (material de consumo ou permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das secretarias-gerais do PJERJ, conforme o seguinte arranjo:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	SECRETARIA GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Secretaria Geral de Logística
Prestação de serviços de logística	
Prestação de serviços de engenharia	
Equipamentos de tecnologia da informação	Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)
Equipamentos de comunicação	Secretaria Geral de Segurança Institucional (SGSEI)
Apoio ao Sistema de Gestão Qualidade – SGQ	Secretaria Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC)
Informações e Conhecimento	Secretaria Geral de Gestão de Conhecimento (SGCON)

Cabe às secretarias-gerais assegurar a adequação de tais aquisições e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

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

-  RAD-SGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços;
-  RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.

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

8.5.1 Controle de Produção e Prestação de Serviços/Informações e Produção (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

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

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

- **Macroprocesso Gerir Operações**

O diretor da DIOPE é responsável por realizar a gestão das unidades organizacionais subordinadas, mediante a realização ou interface com os seguintes processos de trabalho:

- coletar documentos;
- receber documentos;
- cadastrar documentos;
- movimentar documentos;
- resgatar documentos;
- expedir documentos;
- entregar documentos;
- avaliar e descartar documentos;
- digitalizar documentos.

Pormenores do processo Gerir Operações são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD- SGCON-002 – Arquivar , Desarquivar e Digitalizar Documentos no DEGEA;

 RAD-SGCON-010 – Receber Documentos para Arquivamento;

 RAD- SGCON-011 – Desarquivar Documentos no DEGEA;

 RAD-SGCON-012 – Eliminar Documentos no DEGEA;

 RAD SGCON-013 – Movimentar Documentos no DEGEA;

 RAD-SGCON-003 – Arquivar e Desarquivar Documentos Sigilosos no DEGEA;

 RAD-SGCON-005 – Digitalizar Documentos no DEGEA.

- **Macroprocesso gerenciar a gestão de documentos**

O diretor da DIGED é responsável por realizar a gestão das unidades organizacionais subordinadas, mediante a realização dos seguintes processos de trabalho:

- avaliar documentos;
- selecionar documentos;
- descartar documentos;
- classificar documentos;
- administrar instrumentos arquivísticos;
- apoiar arquivos correntes;
- administrar acervos arquivísticos permanentes.

Pormenores do processo Gerenciar a Gestão de Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

-  **RAD-SGCON-009** - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
-  **RAD-SGCON-017** - Avaliar, Selecionar e Destinar Documentos do Arquivo Intermediário;
-  **RAD-SGCON-018** - Revisar a Tabela de Gestão da Informação Documentada das Rotinas Administrativas do PJERJ;
-  **RAD-SGCON-019** - Gerir os Instrumentos Arquivísticos;
-  **RAD-SGCON-021** - Gerir Arquivo Permanente;
-  **RAD-SGCON-006** – Gerir a Divisão de Gestão de Documentos.

Ações Gerenciais

As ações gerenciais para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas, nas reuniões entre o RAS e os diretores e chefes de serviço do DEGEA, a cada trimestre, nas reuniões de análise crítica do SGQ/DEGEA, ou, em período inferior, sempre que se mostrarem necessárias, bem como na análise mensal dos indicadores dos processos de trabalho e dos objetivos estratégicos.

Nos processos de trabalho nos quais não é possível, objetivamente, demonstrar-se a conformidade com o especificado antes da entrega ao cliente, as RADs estabelecem os critérios

para controle, monitoramento, aprovação de equipamento, qualificação e métodos específicos, sempre que pertinente.

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

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

Os documentos recebidos no DEGEA têm todo o seu movimento registrado no Sistema ARQGER, de tal forma que podem ser facilmente recuperados, mediante consulta no sistema informatizado. Pormenores dessa atividade podem ser verificados nas respectivas RADs do DEGEA.

8.5.3 Cuidados Dispensados aos Usuários e a seus Pertences (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

A proteção dos documentos e informações dos usuários do PJERJ é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante todo o ciclo da gestão documental, o diretor do DEGEA, o RAS e os respectivos diretores de divisão e chefes de serviço zelam pelo processamento mediante a aplicação das RADs, bem como acompanham os indicadores estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Pormenores do processo são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada.

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

Os produtos do DEGEA consistem na prestação de serviços, aos quais cabem tanto ao monitoramento quanto à sua realização, conforme os requisitos estabelecidos.

A prestação é precedida da supervisão dos chefes de serviço. A sistemática visa a assegurar que os requisitos dos produtos sejam atendidos e que os produtos sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho.

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

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

Os resultados (saídas/produtos) dos processos de trabalho, em processamento ou concluídos, e que forem identificados como não conformes receberão tratamento especial. Serão inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento após a correção das não-conformidades ou de limitação de suas consequências será supervisionado pelo RAS, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre os produtos não conformes são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-SGCON-024 – Tratamento de Saídas e de Produtos Não Conformes no DEGEA.

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

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

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

Durante a realização do ciclo de gestão documental, as atividades são medidas e monitoradas consoante os requisitos da legislação em vigor, as normas institucionais e os requisitos das RADs aplicáveis a cada processo de trabalho.

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

A satisfação dos usuários do DEGEA é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores de desempenho ou de monitoramento dos processos de trabalho e em pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

O RAS seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los no aprimoramento dos processos de trabalho e na qualidade dos serviços prestados pela unidade.

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

-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
-  RAD-SGCON-014 – Prestar Atendimento aos Usuários;
-  RAD-SGCON-022 – Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos.

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento do ciclo de gestão documental, aí incluídas a satisfação e opinião dos usuários e auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de se aferirem a eficiência e a eficácia do SGQ/DEGEA. Os dados são coletados a partir de relatórios gerenciais fornecidos pelo Sistema ARQGER, bem como de planilhas para acompanhamento das atividades.

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

-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão e Operacional do PJERJ;
-  RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

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

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o programa de auditorias, que inclui os processos de trabalho do DEGEA, levando em conta a sua importância e situação atual. As auditorias internas da qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SGQ/DEGEA e de identificar oportunidades de melhorias.

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

É responsabilidade do RAS implementar as ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, ou melhorar o SGQ/DEGEA.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

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

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As reuniões para análise crítica do SGQ/DEGEA são realizadas trimestralmente e são avaliadas a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SGQ/DEGEA.

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

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, que as programa com base nos resultados dos indicadores de desempenho e nas seguintes informações:

O acompanhamento do desempenho do SGQ/DEGEA é realizado:

- a) pela análise da situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;

7) desempenho de provedores externos.

d) a suficiência de recursos;

e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;

f) oportunidades para melhoria.

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

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

a) oportunidades para melhoria;

b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;

c) necessidade de recursos.

As reuniões de análise crítica do SGQ/DEGEA são realizadas com a participação do diretor do DEGEA, dos seus respectivos diretores de divisão e do RAS, recomendando-se que todos a elas compareçam. A condução da reunião é realizada pelo diretor do DEGEA.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

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

As causas de não conformidades que ocorrerem durante o processamento, ou causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas em relatórios de avaliação de não conformidades, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e que sejam capazes de restaurar situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores do processo Ações Corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-SGCON-024 – Tratamento de Saídas e de Produtos Não Conformes no DEGEA.

10.2 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001: 2015, 10.3)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões do RAS e das equipes do DEGEA, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhorias constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SGQ/DEGEA. Nesse processo, são vinculados, de forma lógica, a política da qualidade, valores, objetivos, metas e os resultados dos indicadores de desempenho, buscando eficiência e eficácia do SGQ/DEGEA e a progressiva satisfação dos usuários.

O diretor do DEGEA processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo dos processos de trabalho e harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análises críticas do SGQ/DEGEA, cabendo ao RAS propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SGQ/DEGEA e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de melhorias contínuas é mostrado no Anexo 5.

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

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



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (**DEGEA**)



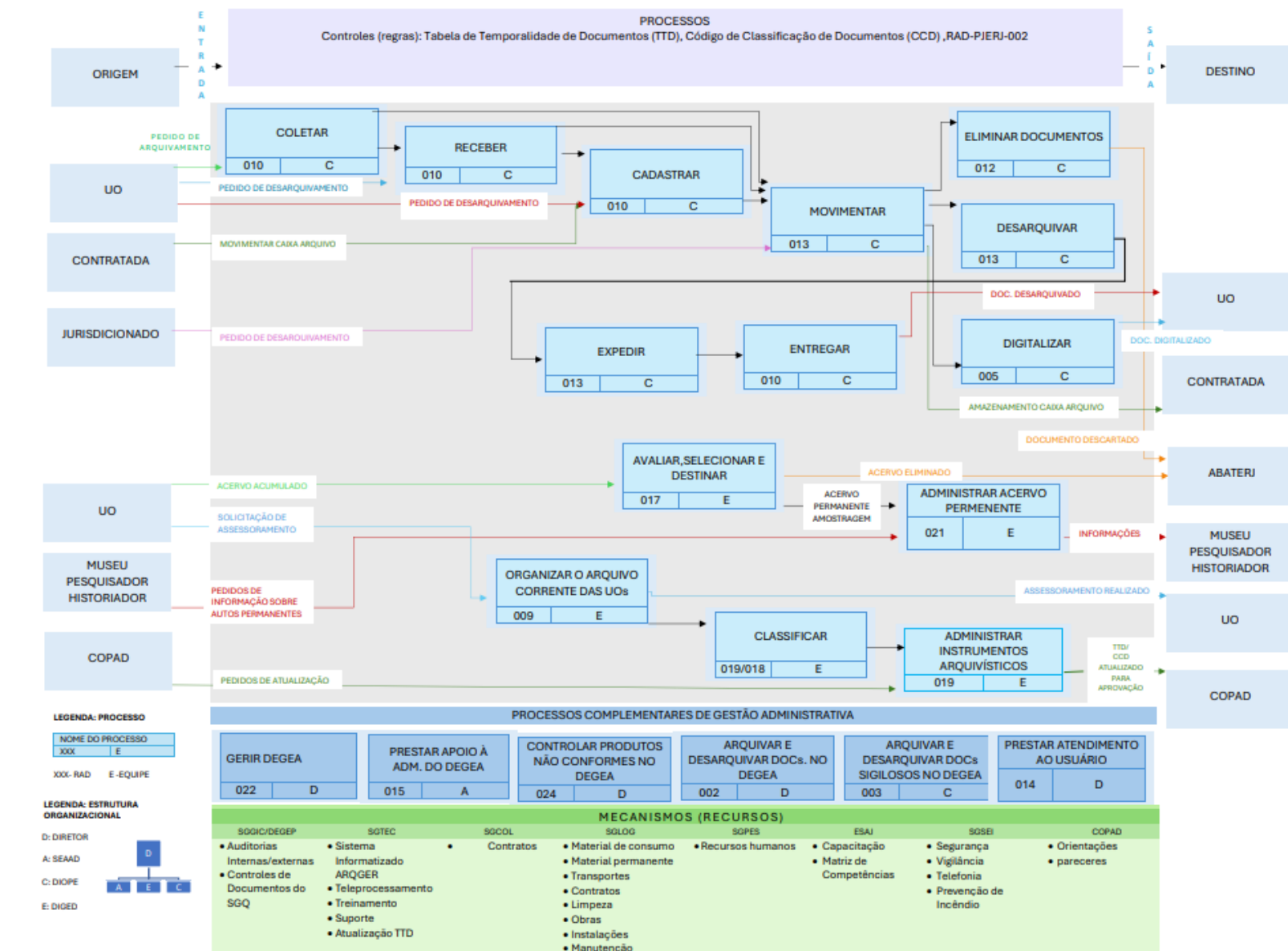
Aprovado por:

Secretário-Geral da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (**SGCON**)

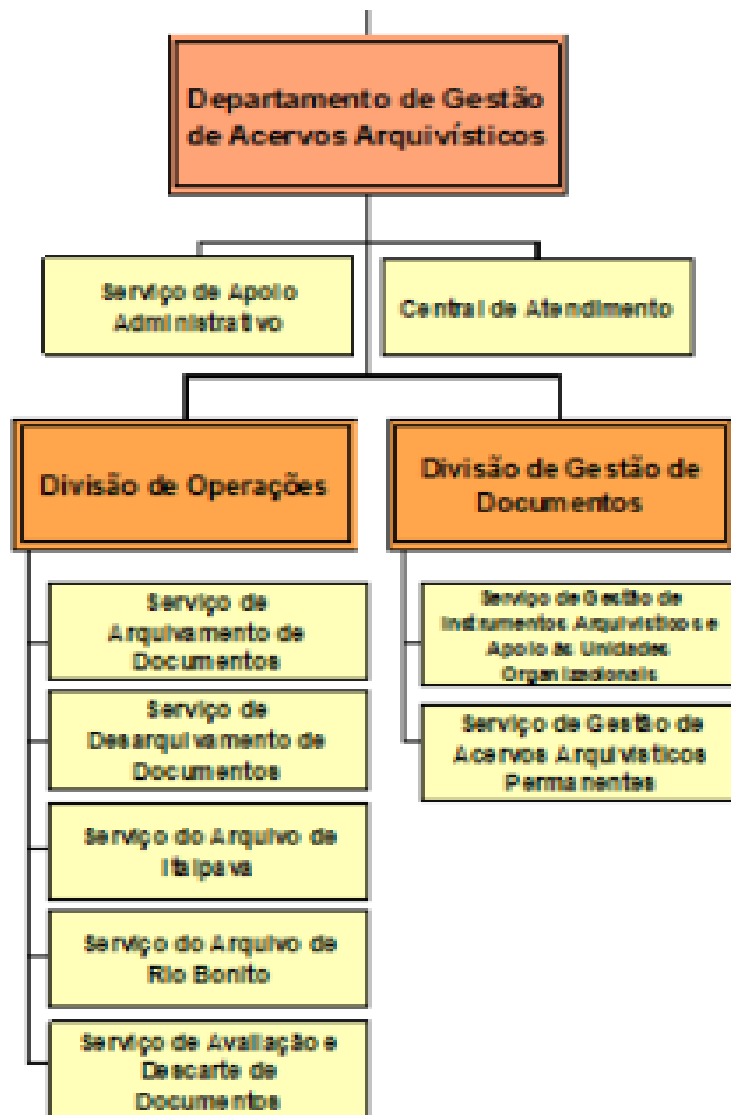
11 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEGEA;
- Anexo 2 – Estrutura Organizacional do DEGEA;
- Anexo 3 – Esquema Geral de Funcionamento da DIOPE;
- Anexo 4 – Fluxo Geral de Funcionamento da DIGED;
- Anexo 5 - Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e de Melhorias Contínuas.

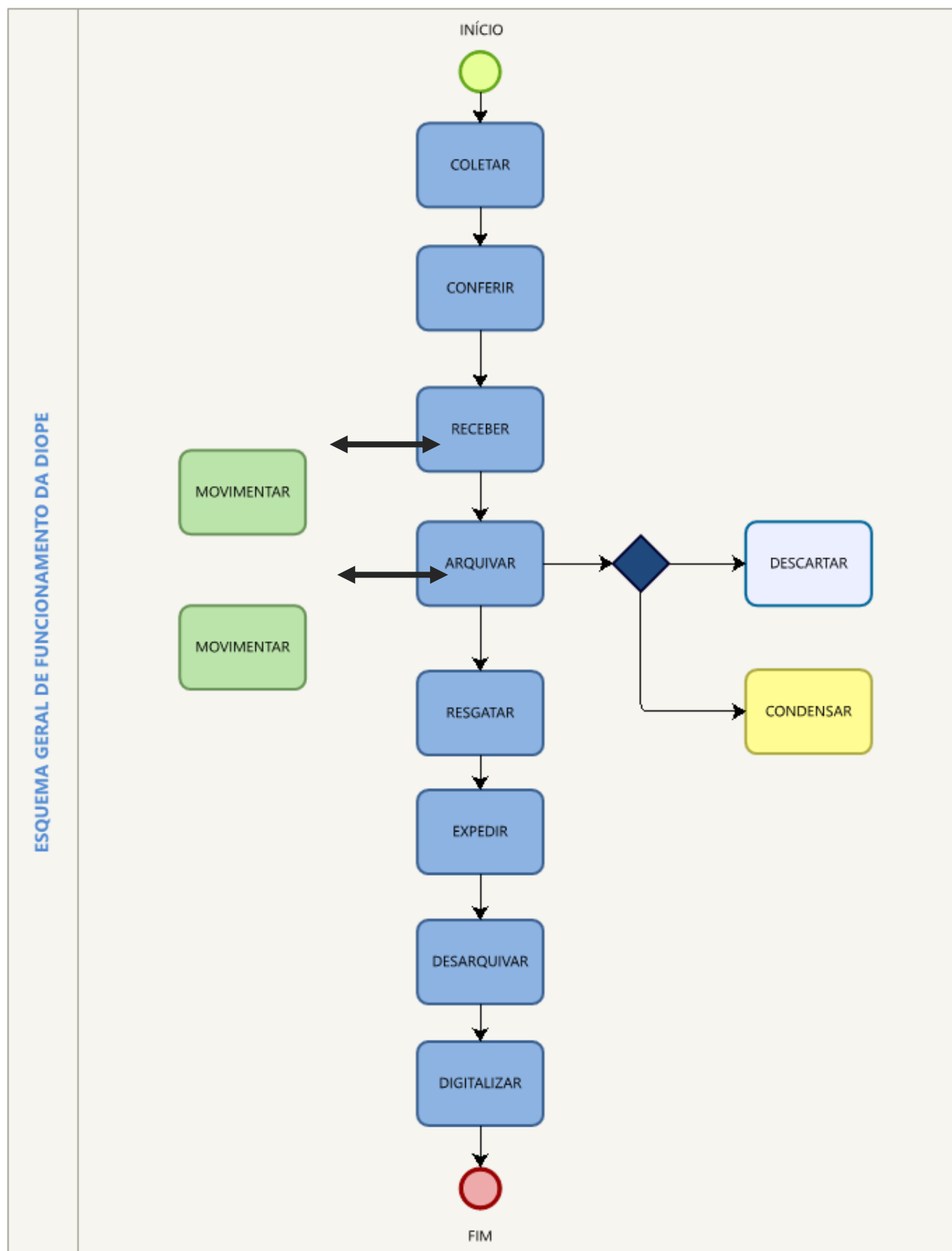
11.1 ANEXO 1 - Diagrama de Contexto do DEGEA



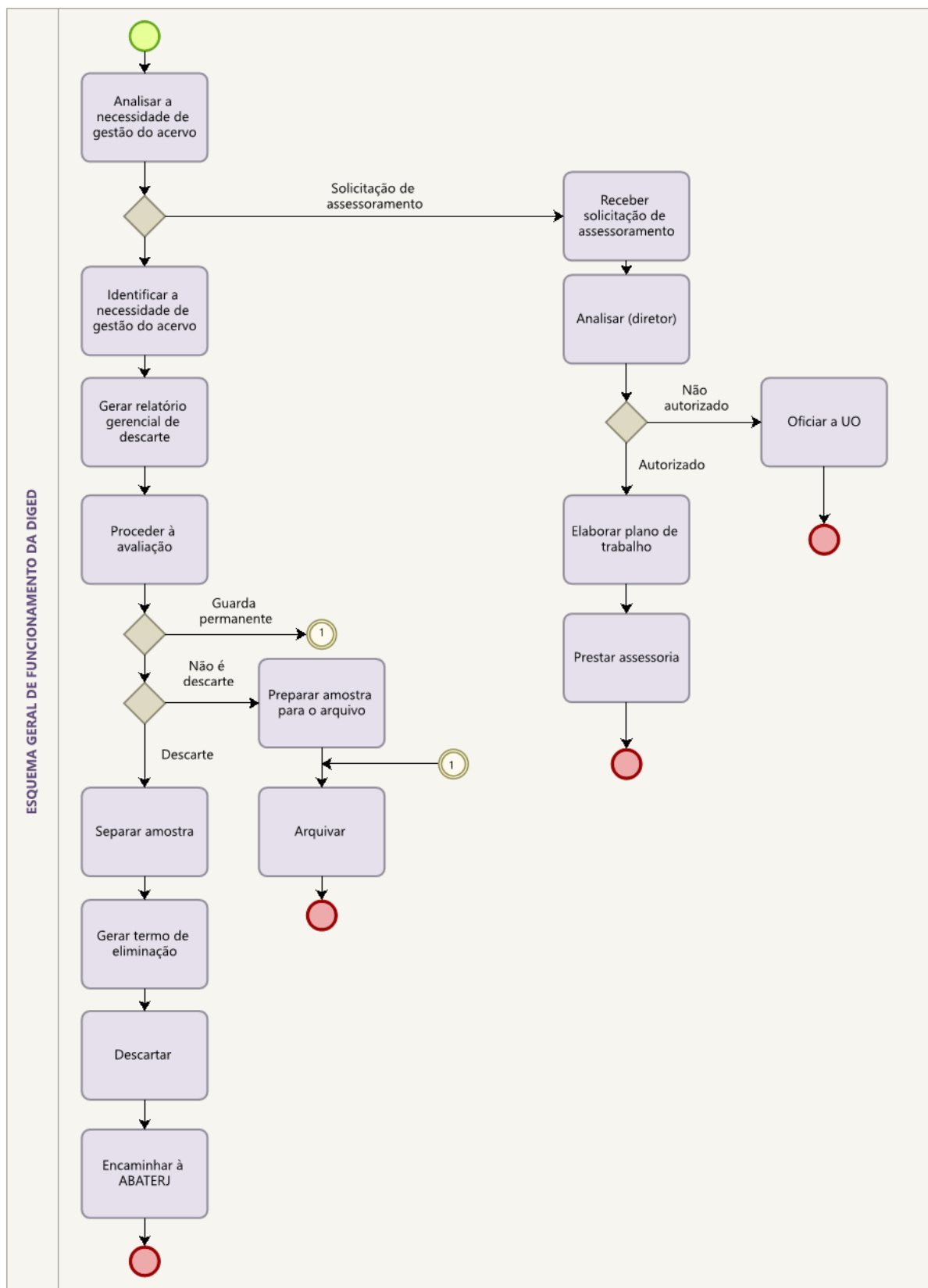
11.2 ANEXO 2 - Estrutura Organizacional do DEGEA



11.3 ANEXO 3 - Esquema Geral de Funcionamento da DIOPE



11.4 ANEXO 4 - Fluxo Geral de Funcionamento da DIGED



11.5 ANEXO 5 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e de Melhorias Contínuas

