

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 às unidades organizacionais (UOs) do Departamento de Governança e Planejamento Estratégico da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DEGEP). Tem o objetivo de estabelecer critérios e procedimentos gerais para apoiar a gestão estratégica e operacional desse Departamento, passando a vigorar a partir de 20/10/2023.

2 DEFINIÇÕES



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

3 REFERÊNCIAS



- Resolução TJ/OE nº 04/2023 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução CM nº 05/2014 – Estabelece critérios para ocupação de cargos de provimento em comissão e funções gratificadas no âmbito do PJERJ;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 06/2012, acrescido pelo Ato Normativo conjunto TJ/CGJ nº 05/2013 – Dispõe sobre os procedimentos a serem observados quanto à nomeação para cargo de provimento em comissão e designação para função de confiança ou função gratificada, conforme o disposto na Resolução nº 156/2012, do Conselho Nacional de Justiça;
- Ato Normativo TJ nº 05/2014 -Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais - DGJUR/DEGEA somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente.



4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
 <p>Diretor do Departamento de Governança e Planejamento Estratégico (DEGEP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer diretrizes para gerir o DEGEP; • gerir os recursos humanos no DEGEP; • aprovar solicitações referentes à infraestrutura; • controlar os contratos nos quais o DEGEP atue como fiscal; • elaborar o planejamento estratégico do DEGEP, ouvindo o RAS e os diretores de divisão; • estabelecer a sistemática de execução dos processos de trabalho do DEGEP; • examinar e avaliar a medição dos resultados dos objetivos da qualidade e projetos e dos indicadores operacionais e relatá-los à Administração Superior, sempre que necessário; • conduzir as reuniões de análise crítica (RACs) e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS.
 <p>Diretores de Divisão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • apoiar o diretor na gestão de pessoas no DEGEP e manter o controle da capacitação dos servidores; • auxiliar na gestão de autos de processos e expedientes; • informar ao diretor do DEGEP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores lotados nos departamentos; • manter atualizado o acervo documental de suas divisões; • gerenciar o correio eletrônico de suas divisões; • informar ao diretor do DEGEP eventuais necessidades de capacitação para os servidores lotados em suas divisões; • apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DEGEP; • propor, anualmente, objetivos da qualidade para o DEGEP.
 <p>Representantes da Administração Superior (RAS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a Administração Superior para que os processos de trabalho do DEGEP sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • apoiar a Administração Superior para assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do Departamento; • propor a atualização do Documento Estratégico do DEGEP, ouvindo os diretores de divisão na ocasião da revisão; • consolidar os objetivos da qualidade propostos para o Departamento no documento “Objetivos da Qualidade do DEGEP”; • apoiar o diretor na condução das reuniões de análise crítica (RACs) e acompanhar auditorias no DEGEP; • apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DEGEP; • acompanhar a formulação do planejamento estratégico do DEGEP e impulsionar sua implementação;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> • consolidar o monitoramento e a evolução dos indicadores do DEGEP para a RAC; • consolidar os dados e resultados das pesquisas elaboradas pelas unidades do DEGEP; • apoiar a Administração Superior no controle das ações corretivas emitidas e respondidas pelo DEGEP; • consolidar o tratamento dispensado às saídas/produtos não conformes identificados pelas unidades organizacionais do DEGEP para a RAC.
 Servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar aos diretores de divisão os cursos realizados; • informar aos diretores de divisão qualquer necessidade de material de consumo verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho; • receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no DEGEP; • informar aos diretores de divisão qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e de realização de serviços de limpeza e conservação, acompanhando o serviço ou delegando-o a outro servidor, em caso de ausência; • realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole, informando aos superiores qualquer impossibilidade de atendimento à satisfação dos seus usuários; • registrar as ações realizadas nos planos de ação, nos objetivos da qualidade e projetos do DEGEP, conforme o caso; • controlar eventuais saídas/produtos não conformes identificados, anotando-os em formulário próprio e corrigindo-os adequadamente; • buscar atualizar-se do que ocorreu na rotina de trabalho durante seus afastamentos (férias e licenças); • utilizar os recursos disponíveis de forma eficaz.

5 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

5.1 A lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal são realizadas mediante envio de ordem de serviço ou memorando à Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES).

5.1.1 Observada a necessidade de recursos humanos, o DEGEP, com auxílio da SGPES, pode solicitar servidor com perfil adequado para a execução de algum de seus processos de trabalho, com devida anuência do secretário-geral da SGGIC.

- 5.2** Cabe aos responsáveis pela frequência nas unidades do DEGEP controlar as informações sobre períodos de ausência ou afastamentos de seus colaboradores (servidores, prestadores de serviço e estagiários).
- 5.2.1** A frequência dos prestadores de serviço é registrada em folha de ponto da empresa contratada, sendo e-mail com as informações consolidadas enviado ao Gabinete da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/GBGIC).
- 5.2.2** A frequência dos serventuários e dos estagiários é lançada em sistema específico.
- 5.3** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada em sistema próprio, no mês de novembro. Eventuais alterações ensejam a abertura de processo no SEI (Processo Administrativo Eletrônico).
- 5.3.1** As férias dos estagiários são combinadas previamente com sua chefia imediata e registradas em sistema próprio no mês subsequente.
- 5.4** O DEGEP solicita agendamento ou alteração do período de férias dos prestadores de serviço por meio de mensagem à Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL), com possibilidade de reposição eventual ou não, conforme conveniência do setor.
- 5.5** Outros afastamentos e movimentações funcionais são encaminhados à SGPEs, no caso de servidores, ou à SGCOL, no caso de prestadores de serviço, após aprovação do diretor e informação ao Secretário-Geral da SGGIG.
- 5.6** Caso o estagiário pretenda o desligamento ou a transferência de lotação, envia um e-mail com a sua solicitação ao diretor de divisão ou ao chefe de serviço ao qual está subordinado, e um deles encaminha o e-mail ao GBGIC.
- 5.7** As divisões do DEGEP solicitam à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) o cancelamento dos acessos às respectivas caixas de e-mail e às pastas corporativas quando servidores, prestadores de serviços ou estagiários são desligados da unidade.

6 OCUPAÇÃO DE FUNÇÃO GRATIFICADA OU CARGO COMISSIONADO

6.1 As indicações para cargos comissionados e funções gratificadas, bem como as solicitações de exonerações e dispensas, são realizadas pelo diretor, e encaminhadas à SGPEs, para apreciação do chefe do PJERJ, com a devida anuência do secretário-geral da SGGIC.

6.1.1 As indicações efetuadas devem ser instruídas conforme previsto na RAD-SGPES-059 – Gerenciar Provimento da Estrutura de Cargo em Comissão e Função Gratificada do PJERJ.

7 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DEGEP

7.1 Os gestores identificam e monitoram as necessidades de capacitação de sua equipe anualmente, ou a cada mudança de papel profissional nas unidades do DEGEP, conforme necessidade.

7.1.1 Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária (ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando o planejamento, e comunicando aos diretores de divisão os cursos realizados, para anotação.

7.2 A critério do diretor, o DEGEP solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando sua necessidade, após a devida anuência do secretário-geral da SGGIC.

7.3 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 trabalho do Departamento.

7.3.1 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 pode utilizar o FRM-SGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingredado na Unidade, sendo facultativo o seu preenchimento para os casos de nova lotação interna.

7.4 Pormenores da capacitação dos servidores seguem os parâmetros estabelecidos nas RAD-SGPES-072 - Promover a recepção e a integração de Servidores e RAD-SGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas.



8 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

- 8.1** Cada divisão realiza a gestão e a triagem de expedientes e de autos de processos administrativos físicos recebidos encaminhando-os ao setor pertinente.
- 8.2** Cada divisão acessa o SEI diariamente e verifica se, entre os processos atribuídos ao DEGEP, há algum que seja de sua competência específica, e neste caso, envia o processo para a sua divisão.
- 8.3** Os documentos gerados pelo DEGEP podem ser protocolizados, encaminhados por e-mail, e pelo SEI ou entregues pessoalmente.
 - 8.3.1** Nos casos em que o documento gerado pelo DEGEP é encaminhado por e-mail, a via original assinada é arquivada em cada divisão.
 - 8.3.2** Nos casos em que o documento gerado pelo DEGEP, é encaminhado via protocolo, utiliza-se o SISCOA, ou é gerada guia de remessa para tramitar pelo Serviço de Mensageria e Malote da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMGM).
- 8.4** Os autos de processos administrativos e os expedientes eletrônicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se SEI, enquanto os autos de processos administrativos e os expedientes físicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se sistema próprio, com emissão de guia de remessa, e são recolhidos pelo SEMGM, sendo arquivada no setor a cópia com recibo.
 - 8.4.1** O pedido de autuação de expedientes administrativos ou a transformação de processos administrativos em expedientes é realizada por meio do SEI, e, em casos de objetos que ainda não são autuados no referido sistema, o pedido deve ser encaminhado ao Serviço de Protocolo e Arquivo da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/SEPAR), para atendimento, sob responsabilidade de cada unidade organizacional do DEGEP.
- 8.5** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes, devidamente justificado, é encaminhado, por e-mail, ao SEPAR para as devidas providências.

9 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 9.1** A gestão dos arquivos correntes de cada unidade do DEGEP obedece à RAD-SGADM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, o MAN-SGADM-009-01- Manual de Arquivos Correntes e a RAD-SGADM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 9.2** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, pelo servidor responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DEGEP.
- 9.3** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-SGADM-009-03 - Termo de Eliminação de Documentos, podendo ser solicitado o recolhimento do descarte pelo setor pertinente.
- 9.4** No caso de arquivamento, os documentos são encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/DEGEA), com o preenchimento do FRM-SGADM-002-01 - Pedido de Arquivamento.
- 9.5** O desarquivamento, se necessário, é solicitado por sistema próprio ou pelo correio eletrônico.

10 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 10.1** Cada divisão fica responsável por solicitar, receber e devolver material de acordo com a RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais e o MAN-SGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 10.2** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Controle de Solicitações de Material na *Web*, por servidor autorizado.
- 10.3** 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).
- 10.3.1** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para o Serviço de Programação e Produção Gráfica, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEGRA), utilizando-se o FRM-SGLOG-012-01 – Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados.

- 10.4** O material solicitado pode ser recebido por todo serventuário do DEGEP que, após conferência, atesta seu recebimento, com assinatura e matrícula nas solicitações para materiais de consumo.
- 10.4.1** O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato (titular da unidade organizacional) ou agente patrimonial delegado de cada unidade do DEGEP, conforme RAD-SGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonial.
- 10.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEGEP, via telefone, à Central de Atendimento da SGTEC, informando a outro servidor do DEGEP, caso tenha de se ausentar.
- 10.5.1** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-SGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a *Hardware*.
- 10.6** Para os serviços de remanejamento ou mudanças, o servidor designado encaminha e-mail ao Serviço de Manutenção de Materiais Permanentes (SGLOG/SEMOP), procedendo conforme orientações da RAD-SGLOG-045, Realizar Remanejamentos e Mudanças.
- 10.7** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores, o servidor, contata a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SELIM).
- 10.7.1** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do DEGEP entra diretamente em contato com o SELIM.
- 10.7.2** 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.
- 10.8** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o servidor do DEGEP contata o Serviço de Manutenção de Obras da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMOB), para abertura de ordem de serviço.

11 CONTROLE DE CONTRATOS



- 11.1** Identificada a necessidade de contratação de serviço externo, a unidade especialista do DEGEP elabora projeto básico para a contratação desejada, com anuência do secretário-geral da SGGIC, seguindo os procedimentos descritos nas RAD-SGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços e RAD-SGTEC-041 – Ciclo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 11.1.1** Durante a elaboração do projeto básico (ou do Termo de Referência), o DEGEP solicita apoio ao Departamento de Contratos e Atos Negociais, da Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL/DECAN), sempre que necessário.

12 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DEGEP



- 12.1** O diretor promove a gestão do DEGEP, visando a transformação das orientações estratégicas do PJERJ em ações concretas, cabendo-lhe, ainda, monitorar os resultados dos indicadores, o grau de implementação dos objetivos da qualidade 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.
- 12.1.1** O diretor, com o apoio dos diretores de divisão e do RAS, estabelece os objetivos da qualidade e os projetos, a partir dos temas estratégicos, cabendo à Divisão de Apoio à Gestão, da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DIAGE), após aprovação, a responsabilidade por sua divulgação e atualização na *internet*, e pela comunicação à equipe.
- 12.1.2** A DIAGE, elabora minuta do documento “Objetivos da Qualidade” do DEGEP, que relaciona os objetivos da qualidade da unidade, seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas estratégicos, submetendo-o ao diretor.
- 12.2** Os resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos, bem como os dos indicadores operacionais do DEGEP são utilizados como “entradas” das reuniões de análise crítica do Departamento.
- 12.3** A Administração Superior do DEGEP realiza, duas vezes ao ano, reunião para avaliar a gestão do Departamento, os resultados dos indicadores da unidade, de ações gerenciais implementadas e o SGQ/DEGEP.

- 12.4** O DEGEP registra a presença dos participantes nas reuniões relativas à gestão estratégica e operacional no FRM-SGGIC-005-04 – Lista de Presença.
- 12.5** Para registro das atividades desenvolvidas nas atividades de consultoria interna ou atividade de apoio, é utilizado o RAD-SGGIC-005-03 - Registro de Atividades / Consultoria Interna.
- 12.6** As unidades organizacionais do DEGEP definem e mantêm atualizadas as informações constantes do RAD-SGGIC-005-01 - Atividades da Equipe, tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.

13 GESTÃO ESTRATÉGICA

- 13.1** O diretor orienta e monitora a elaboração e o cumprimento dos projetos e seus respectivos cronogramas, bem como os objetivos da qualidade do DEGEP, com o apoio dos responsáveis designados.
- 13.2** Finalizada a documentação do projeto, o diretor o encaminha ao magistrado orientador/ Administração Superior para aprovação.
- 13.3** O responsável pelo projeto registra no cronograma a conclusão de cada ação realizada e encaminha esta informação à Divisão de Governança e Projetos Estratégicos, da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DIPEP).
- 13.4** Pormenores dos procedimentos adotados na gestão estratégica, 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.

14 GESTÃO OPERACIONAL

- 14.1** O diretor do DEGEP, com o apoio dos diretores de divisão, chefes de serviço e do RAS, define os indicadores para os processos de trabalho do DEGEP e estabelece metas para os indicadores de desempenho que são medidos e analisados periodicamente.
- 14.2** Os resultados dos indicadores do DEGEP são apresentados para avaliação do diretor, de acordo com a periodicidade de medição estabelecida para cada um.
- 14.3** Cabe aos RAS, a preparação e divulgação dos cronogramas de reuniões, sempre que demandadas pelo diretor, para análise dos resultados dos indicadores.

- 14.4** Os resultados dos indicadores de processos de trabalho são consolidados no FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores.
- 14.5** A partir do monitoramento dos indicadores, os processos de trabalho e os produtos do DEGEP são analisados e aperfeiçoados.
- 14.6** Se necessárias, adotam-se ações gerenciais que após implementadas, são analisadas para verificação da eficácia.

15 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DEGEP



- 15.1** As saídas/produtos não conformes gerados pelo DEGEP são anotados por qualquer colaborador no FRM-SGGIC-005-03 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes do DEGEP, propondo e executando as correções e/ou ações corretivas pertinentes.
- 15.2** Nos casos em que o limite de saídas ou produtos não conformes é estabelecido em termos percentuais e não absolutos, o cálculo deste percentual é realizado com base nos números fornecidos por relatórios extraídos dos sistemas utilizados pelas divisões do DEGEP.
- 15.3** Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e produtos não conformes no DEGEP são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

16 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE OPINIÃO



- 16.1** Anualmente, preferencialmente no mês de outubro, o DEGEP realiza Pesquisa de Satisfação aplicando o FRM-SGGIC-005-02-Pesquisa de Satisfação do Usuário em relação aos serviços prestados pelo Departamento.
- 16.2** São usuários do DEGEP:
- secretario-geral, diretor de departamento de unidades executoras da Administração Superior, diretores de divisões, chefe de serviço e servidores;
 - representante da Administração Superior (RAS / RD / RDS) e seu substituto;
 - magistrado e chefe de serventia de unidade com SGQ implementado ou em processo de implementação;

- d) juízes auxiliares da Presidência e da Corregedoria.
- 16.3** O DEGEP pode utilizar o *Microsoft Forms*, para a elaboração de pesquisa de satisfação/ opinião, e envia e-mail aos usuários com o *link* para respondê-la.
- 16.3.1** O DEGEP acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.
- 16.4** Na data final da pesquisa, o DEGEP 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-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.
- 16.4.1** Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DEGEP, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RANAC.
- 16.5** O RAS informa aos usuários os resultados da pesquisa, bem como as eventuais ações gerenciais simples ou estruturadas no RANAC, oriundas de sua análise, afixa cópia do FRM-PJERJ-010-02 no quadro de avisos, para divulgação interna, e o disponibiliza na *internet*.
- 16.6** A Pesquisa de Satisfação do Usuário é complementada pela Pesquisa de Opinião (PO), realizada ininterruptamente, tendo a Ouvidoria-Geral como principal canal para recepção das manifestações dos usuários.
- 16.7** A Ouvidoria-Geral apoia a pesquisa de opinião do usuário, atuando na recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas às manifestações dos usuários, tais como elogio, sugestão, reclamação.
- 16.8** São também consideradas as opiniões recebidas pelo formulário (FRM-PJERJ-010-01) - pesquisa de opinião do usuário - e outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (e-mail), correspondência, ofício, expediente administrativo.
- 16.9** A resposta aos usuários que se identificaram é realizada por e-mail ou contato telefônico, dependendo da origem da manifestação.
- 16.10** Caso o usuário não tenha se identificado e tratar-se de reclamação ou sugestão, é utilizado o quadro de respostas – Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05) – e afixado no quadro de

avisos da unidade ou disponibilizado na *internet*, não sendo obrigatório seu preenchimento nos meses em que não houver nenhuma manifestação por formulário.

- 16.11** Detalhes sobre a Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEGEP e a Pesquisa de Opinião, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

17 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NA DEGEP



- 17.1** O acompanhamento do desempenho do SGQ/DEGEP é realizado:

- a) pela análise dos indicadores;
- b) pelos resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos;
- c) pela avaliação dos registros da qualidade que documentam a percepção dos usuários dos serviços do Departamento;
- d) pela verificação da eficácia das ações corretivas realizadas pelo RAS;
- e) pelos resultados das auditorias de gestão;
- f) pelas deliberações das reuniões de análise crítica realizadas pela unidade.

- 17.2** 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.

18 DESENVOLVIMENTO E ALTERAÇÃO DE BANCO DE DADOS ACCESS



- 18.1** O DEGEP utiliza o aplicativo *Microsoft Access*, extraordinariamente autorizado pela SGTEC, enquanto não é possível desenvolver e entregar à unidade sistema informatizado adequado aos seus processos de trabalho.

- 18.2** Cabe ao DEGEP, com apoio da SGTEC, o planejamento, o desenvolvimento, a alteração, os ajustes e a manutenção de sistemas do aplicativo *Microsoft Access* para elaboração de bancos de dados, utilizados no Departamento, a partir das solicitações das unidades organizacionais do DEGEP.

18.2.1 Eventuais desenvolvimentos e alterações substanciais nos bancos de dados são informados à SGTEC.

18.2.2 Cada fase de elaboração ou manutenção dos sistemas é validada pela unidade do DEGEP solicitante e, ao fim, homologada pelo diretor da divisão e aprovada pelo diretor do DEGEP.

19 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário do DEGEP	$\frac{[\Sigma \text{ de respostas (Ótimo + Bom) }]}{\Sigma \text{ de respostas}} \times 100$	Anual

20 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

20.1 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
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	DEGEP/	Irrestrito	Pasta ou disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atividades da Equipe (FRM-SGGIC-005-01)	0-0-2c	UO da DEGEP	Irrestrito	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (Ofício, memorando, e-mail, etc.)	0-6-2-2j	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta ou disco rígido	Número/ Assunto	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de Remessa de processos/expedientes	0-6-2-2c	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Lista de Presença FRM-SGGIC-005-04	0-1-1-1b	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	SGADM/ DEGEA***
Pedido de Arquivamento (FRM-SGADM-002-01)	0-6-2-6-3a	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	SGADM/ DEGEA
Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes da DEGEP (FRM-SGGIC-005-03)	0-1b	DEGEP	Irrestrito	Disco rígido	Assunto e data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém- Ingressado na Unidade (FRM-SGPES-072-01)	0-2-2-1a	UO da DEGEP	Irrestrito	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-SGPES-073-01)	0-2-2-1a	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO

GERIR O DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, Fichas, Pastas, Envelopes e Similares) (FRM-SGADM-009-03)	0-6-2-6-2a	UO da DEGEP	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	SGADM/DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGADM/DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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 à 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: Diretores de Divisão do DEGEP



Aprovado por: Diretor do DEGEP