

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 Museu da Justiça da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/MUSEU). Tem o objetivo de estabelecer critérios e procedimentos para a gestão dessa unidade organizacional, passando a vigorar a partir de 10/10/2025.

2 DEFINIÇÕES



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

3 REFERÊNCIAS



- Lei nº 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, 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 Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2004 - Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça e dá outras providências;
- 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 somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;
- Ato Normativo nº 03/2020 – Aprova o Regimento Interno do Museu da Justiça;

- Ato Normativo TJ nº 05/2024 - Aprova o Plano Museológico do Museu da Justiça;
- Resolução TJ/OE/RJ nº 03/2025 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.
- Ato Executivo TJ nº 186/2024, com as alterações promovidas pelo Ato Executivo nº 160/2025 – Cria o Conselho Gestor do Museu da Justiça.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS 

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Museu da Justiça da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/MUSEU)	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer diretrizes para gerir o MUSEU, <u>de acordo com os critérios estabelecidos pela Administração Superior, que compreende o Conselho Gestor do Museu da Justiça e a Presidência do Tribunal de Justiça;</u> • gerir os recursos humanos no MUSEU; • aprovar solicitações referentes à infraestrutura; • controlar os contratos nos quais o MUSEU atue como gestor e fiscal; • estabelecer a sistemática de execução dos processos de trabalho do MUSEU; • examinar e avaliar a medição dos resultados dos objetivos da qualidade e projetos e dos indicadores operacionais e relatá-los à <u>SGCON</u> e a Administração Superior, sempre que necessário; • conduzir as reuniões de análise crítica (RACs) e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS.
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o diretor na gestão de pessoas no MUSEU e manter o controle da capacitação dos servidores; • auxiliar na gestão de autos de processos e expedientes; • informar ao diretor do MUSEU as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores e colaboradores lotados nos respectivos serviços; • manter atualizado o acervo documental de seus serviços; • gerenciar o correio eletrônico de seus serviços; • informar ao diretor do MUSEU eventuais necessidades de capacitação para os servidores lotados em seus serviços;

GERIR O MUSEU DA JUSTIÇA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> • apoiar o diretor do Museu na definição dos objetivos da qualidade; • controlar os bens operacionais emprestados, de forma que retornem nas mesmas condições de saída.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a diretoria do MUSEU para que os processos de trabalho do MUSEU sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • apoiar a direção do MUSEU para assegurar a conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do MUSEU; • propor a atualização do Documento Estratégico do MUSEU, ouvindo os chefes de serviço durante o processo de revisão; • apoiar a direção do MUSEU na definição dos objetivos da qualidade do MUSEU; • consolidar os objetivos da qualidade propostos para o MUSEU no documento “Objetivos da Qualidade do MUSEU”; • apoiar o diretor na condução das reuniões de análise crítica (RACs) e acompanhar auditorias no MUSEU; • consolidar o monitoramento e a evolução dos indicadores do MUSEU para a RAC; • consolidar os dados e resultados das pesquisas elaboradas pelas unidades do MUSEU; • apoiar a diretoria do MUSEU no controle das ações corretivas; • consolidar o tratamento dispensado às saídas/produtos não conformes identificados pelas unidades organizacionais do MUSEU para a RAC.
Equipes do Museu da Justiça da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/MUSEU)	<ul style="list-style-type: none"> • Informar aos chefes de serviço 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 MUSEU; • informar aos chefes de serviço 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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>qualquer impossibilidade de atendimento à satisfação dos seus usuários;</p> <ul style="list-style-type: none"> • registrar as ações realizadas nos planos de ação, nos objetivos da qualidade e projetos do MUSEU, 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); • verificar se está consultando, nos sites adequados, documentos atualizados para a execução dos processos de trabalho; • 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 processo SEI atribuído à Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES).
- 5.1.1** Observada a necessidade de recursos humanos, o MUSEU, com auxílio da SGPES, pode solicitar servidor com perfil adequado para a execução de algum de seus processos de trabalho, mediante autorização do secretário-geral da Secretaria-Geral de gestão do Conhecimento (SGCON).
- 5.1.2** Cada serviço mantém relação de seus serventuários, estagiários e prestadores de serviço (terceirizados) em atividade, bem como de seus dados pessoais e profissionais.
- 5.2** Cabe aos responsáveis pela frequência nas unidades do MUSEU controlar as informações sobre períodos de ausência ou afastamentos de seus colaboradores (servidores, prestadores de serviço e estagiários), para posterior informação.
- 5.2.1** A frequência mensal dos prestadores de serviço é registrada em folha de ponto da empresa contratada. As folhas de ponto são reunidas para envio, por e-mail, à SGCON, para fins de instrução de processo de pagamento.
- 5.2.2** A frequência dos serventuários e dos estagiários é lançada em sistema próprio.

- 5.3** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada em sistema próprio, no mês de novembro. Eventuais solicitações de alterações são encaminhadas à SGPES, via SEI, com a anuência do diretor do MUSEU.
- 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 MUSEU solicita agendamento ou alteração do período de férias dos prestadores de serviço por meio processo SEI, atribuído 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 manifestação dos diretores do MUSEU e informação ao Secretário-Geral da SGCON.
- 5.6** No caso de o estagiário solicitar desligamento ou transferência de lotação, ele deve ser encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP) para as orientações pertinentes.
- 5.7** Os serviços do MUSEU 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 do MUSEU, com a anuência do secretário-geral da SGCON, e após, encaminhadas à SGPES.
- 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 MUSEU



- 7.1** Os gestores identificam e monitoram as necessidades de capacitação de suas equipes anualmente, ou sempre que houver mudança nas funções e processos de trabalho.
- 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, que poderá controlar a capacitação dos servidores por meio de sistema próprio.

- 7.2** O diretor do MUSEU, quando considerar necessário, solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando o seu requerimento.
- 7.3** O diretor do MUSEU ou quem for designado para a tarefa, apresenta o servidor recém ingressado no Poder Judiciário ou na UO, a todas as unidades do MUSEU, para que ele adquira visão sistêmica do trabalho realizado.
- 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- Ingressado 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 serviço acessa o SEI diariamente e verifica se, entre os processos atribuídos ao MUSEU, há algum que seja de sua competência específica, e neste caso, envia o processo para o seu serviço.
- 8.2** Os documentos gerados pelo MUSEU podem ser protocolizados, encaminhados por e-mail, pelo SEI ou entregues pessoalmente.
- 8.2.1** Nos casos em que o documento gerado pelo MUSEU é encaminhado via protocolo, utiliza-se o SISCOMA, ou é gerada guia de remessa para tramitar pelo Serviço de Mensageria e Malote, da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/SEMGM).
- 8.3** Os autos de processos administrativos e os expedientes eletrônicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se SEI.
- 8.3.1** 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 Apoio à Presidência do Gabinete da Presidência (GABPRES/SEPAR), para atendimento, sob responsabilidade de cada unidade organizacional do MUSEU.

- 8.4** 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.
- 8.5** As unidades organizacionais do MUSEU devem manter arquivados, para consulta, os autos de processos administrativos e expedientes a que deram origem no SEPAR.
- 8.6** 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 MUSEU obedece à RAD-SGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, o MAN-SGCON-009-01- Manual de Arquivos Correntes e à RAD-SGCON-002 – Arquivar, Desarquivar e Digitalizar Documentos no DEGEA.
- 9.2** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, pelo servidor responsável pelo arquivo corrente.
- 9.3** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-SGCON-009-03 - Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares), 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 Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA), com o preenchimento do FRM-SGCON-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 serviço do MUSEU 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 Secretaria Geral de Logística (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 a Assistência de Produção Gráfica da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/ATGRA), utilizando-se o FRM-GABPRES-012-01 - Solicitação de Serviços Gráficos Não Codificados.
- 10.4** O material de consumo solicitado pode ser recebido por todo serventário ou terceirizado do MUSEU que, após conferência, atesta seu recebimento.
 - 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 MUSEU, 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 ou colaborador do MUSEU, via telefone, à Central de Atendimento da SGTEC ou Portal de Serviços de TI.
 - 10.5.1** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-SGTEC-050 - Gerenciar Requisições de Usuários.
- 10.6** Para os serviços de remanejamento ou mudanças, o servidor designado encaminha e-mail ao Serviço de Manutenção de Materiais Permanentes da Secretaria Geral de Logística (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 MUSEU 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 MUSEU 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, o MUSEU elabora projeto básico para a contratação desejada, com anuência do secretário-geral da SGCON, seguindo os procedimentos descritos nas RAD-SGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos e RAD-SGTEC-041 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 11.1.1** Durante a elaboração do projeto básico (ou do Termo de Referência), o MUSEU solicita apoio ao Departamento de Contratos e Atos Negociais, da Secretaria Geral de Contratos e Licitações (SGCOL/DECAN), sempre que necessário.

12 **GESTÃO ESTRATÉGICA NO MUSEU**

- 12.1** O diretor realiza a gestão do MUSEU em alinhamento com as diretrizes estratégicas do PJERJ, 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 chefes de serviço e do RAS, estabelece os objetivos da qualidade e os projetos, seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas estratégicos.
- 12.2** As unidades organizacionais do MUSEU definem e mantêm atualizadas as informações referentes às atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio e as registram no FRM-SGCON-027-01 – Atividades da Equipe – Museu.
- 12.3** Os resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos, bem como os dos indicadores operacionais são utilizados como “entradas” das reuniões de análise crítica do MUSEU.
- 12.4** A diretoria do MUSEU realiza, com a periodicidade considerada necessária, reunião para avaliar a gestão, os resultados dos indicadores da unidade, de ações gerenciais implementadas e o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ/MUSEU).
- 12.5** Nas reuniões presenciais, o MUSEU registra o comparecimento dos participantes no FRM-SGCON-027-04 – Lista de Presença.

13 **GESTÃO OPERACIONAL**

- 13.1** Os gestores, com apoio do RAS, definem indicadores para produtos de processos de trabalho do MUSEU.
- 13.1.1** Os gestores, com apoio do RAS, estabelecem metas para os indicadores de desempenho que são medidos e analisados periodicamente.
- 13.1.2** Os resultados dos indicadores do MUSEU são apresentados para aprovação do diretor, de acordo com a periodicidade de medição estabelecida para cada um.
- 13.1.2.1** A medição do público do MUSEU é consolidada pela contagem nos livros de visitantes, nas listas de presença, no FRM-SGCON-027-06 - Planilha de Contagem de Público e/ou pela aferição dos produtores, educadores, historiadores, museólogos, recepcionistas e/ou apoio.
- 13.1.3** Cabe aos RAS, a preparação e divulgação dos cronogramas de reuniões, sempre que demandadas pelo diretor, para análise dos resultados dos indicadores.
- 13.2** Os resultados dos indicadores de processos de trabalho são consolidados no FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores.
- 13.3** A partir do monitoramento dos indicadores, os processos de trabalho e os produtos do MUSEU são analisados e aperfeiçoados.
- 13.4** Se necessárias, adotam-se ações gerenciais que após implementadas, são analisadas para verificação da eficácia.
- 13.5** O empréstimo, seja do MUSEU para terceiro ou recebimento de bem cultural, bem móvel operacional, equipamento, figurino/acessório, livro e outros é registrado e controlado pelo FRM-SGCON-027-07 - Controle de Empréstimo.

14 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO MUSEU

- 14.1** As saídas/produtos não conformes gerados pelo MUSEU são anotados por qualquer integrante da equipe no FRM-SGCON-027-05 - Quadro de Controle de Saída e de Produtos Não Conformes do MUSEU, propondo e executando as correções e/ou ações corretivas pertinentes.
- 14.2** Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e produtos não conformes no MUSEU são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

15 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE OPINIÃO

- 15.1** Anualmente, preferencialmente no último trimestre, o MUSEU aplica o FRM-SGCON-027-02- Pesquisa de Satisfação do Usuário para avaliação dos serviços prestados.
- 15.2** São usuários do MUSEU:
- a) magistrados,
 - b) servidores,
 - c) colaboradores,
 - d) estagiários,
 - e) advogados,
 - f) professores,
 - g) estudantes,
 - h) pesquisadores e
 - i) público em geral, que tenha interesse em conhecer os Museus da Justiça do Rio de Janeiro e de Niterói.
- 15.3** O MUSEU pode utilizar *Microsoft Forms*, para a elaboração de pesquisa de satisfação e envia e-mail aos usuários com o *link* para respondê-la.
- 15.3.1** O MUSEU acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.
- 15.4** Na data final da pesquisa, o MUSEU 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.
- 15.4.1** Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do MUSEU, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RANAC.
- 15.5** 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*.
- 15.6** O FRM-PJERJ-010-02 é complementado pela Pesquisa de Opinião (PO), realizada ininterruptamente, tendo a Ouvidoria-Geral como principal canal para recepção das manifestações dos usuários.

- 15.7** 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 elogios, sugestões, reclamações.
- 15.8** 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 em suporte papel ou eletrônica, ofício, expediente administrativo, etc.
- 15.9** A resposta aos usuários é disponibilizada no portal do MUSEU pelo FRM-SGCON-027-03 - Consolidação da Pesquisa de Opinião do MUSEU.

16 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NO MUSEU



16.1 O acompanhamento do desempenho do SGQ/MUSEU é realizado:

- pela análise dos indicadores;
- pelos resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos;
- pela avaliação dos usuários retratadas pelas pesquisas relativas aos serviços prestados pelo MUSEU;
- pela verificação da eficácia das ações corretivas realizadas pelo RAS;
- pelos resultados das auditorias de gestão;
- pelas deliberações das reuniões de análise crítica realizadas pela unidade.

17 INDICADORES



NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Público participante das atividades do MUSEU	$\{[\Sigma (\text{pesquisadores atendidos MUSEU-Rio})] + [\Sigma (\text{pesquisadores atendidos Virtual})] + [\Sigma (\text{visitantes espontâneos MUSEU-Rio})] + [\Sigma (\text{visitantes espontâneos MUSEU-Niterói})] + [\Sigma (\text{participantes dos eventos/ações educativas) MUSEU-Rio}] + [\Sigma (\text{participantes dos eventos/ações educativas) MUSEU-Niterói}] + [\Sigma (\text{participantes dos eventos/ações educativas) Virtual}]\}$	Mensal
Grau de satisfação do usuário do MUSEU	$[\Sigma \text{ de respostas (Ótimo + Bom)} / \Sigma \text{ de respostas}] \times 100$	Anual

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice da pesquisa de opinião dos usuários do MUSEU	$[(\Sigma \text{ de reclamações}) / (\Sigma \text{ de opiniões emitidas})] \times 100$, demonstrando o resultado de reclamações	Mensal



18 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

18.1 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*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	MUSEU	Irrestrito	Pasta virtual/Portal do MUSEU	Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Correspondência expedida (Ofício, memorando, e-mail, etc.)	0-6-2-2j	UO do MUSEU	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 do MUSEU	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pedido de Arquivamento (FRM-SGCON-002-01)	0-6-2-6-3a	UO do MUSEU	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	SGCON/ DEGEA***
Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingredido na Unidade (FRM-SGPES-072-01)	0-2-2-1a	UO do MUSEU	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 do MUSEU	Irrestrito	Armário/Pasta virtual	Data	Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, Fichas, Pastas, Envelopes e Similares) (FRM-SGCON-009-03)	0-6-2-6-2a	UO do MUSEU	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	SGCON/ DEGEA
Atividades da Equipe (FRM-SGCON-027-01)	0-0-2c	Serviços do MUSEU	Irrestrito	Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-SGCON-027-02)	0-0-3b	MUSEU	Irrestrito	Caixa/Disco rígido	Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Consolidação da Pesquisa de Opinião do MUSEU (FRM-SGCON-027-03)	0-0-3b	MUSEU	Irrestrito	Pasta virtual/Portal do MUSEU	Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Lista de Presença (FRM-SGCON-027-04)	0-1-1-1b	UO do MUSEU	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	SGCON/ DEGEA
Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes do	0-1b	MUSEU	Irrestrito	Disco rígido	Assunto e data	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

GERIR O MUSEU DA JUSTIÇA

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
MUSEU (FRM-SGCON-027-05)								
Planilha de Contagem de Público (FRM-SGCON-027-06)	0-0-3b	UO do MUSEU	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Empréstimo (FRM-SGCON-027-07)	0-3-3-1-3c	UO do MUSEU	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	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 - procedimento – 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 à SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003



Proposto por: Equipe do Museu da Justiça (**MUSEU**)



Aprovado por: Diretora do Museu da Justiça, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (**SGCON/MUSEU**)