



SUMÁRIO

1	CONDIÇÕES GERAIS.....	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
3	REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS	3
4	COMUNICAÇÃO INTERNA.....	4
5	REALIZAR A GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E DE EXPEDIENTES	4
6	CAPACITAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES	5
7	REALIZAR A GESTÃO DE DESEMPENHO DA DGAPE	6
8	RETROALIMENTAÇÃO DO USUÁRIO.....	6
9	GERENCIAR O RELACIONAMENTO DA DGAPE COM USUÁRIOS.....	7
10	GERENCIAR A INFRAESTUTURA DA DGAPE	8
11	DEFINIÇÕES	8



Elaborado por: Gabinete da Diretoria Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE)



Aprovado por: Diretoria Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE)



Data de Vigência: 20/08/2026

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

1 CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1** No exercício da gestão da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE), cabe ao(à) seu(sua) Diretor(a) ou a quem por ele(a) designado(a) ser responsável pelo planejamento e gestão estratégica de pessoal da 1ª instância, definir e implementar políticas de lotação e produtividade, de forma a assegurar a adequada distribuição da força de trabalho e a eficiência operacional. Além disso, supervisionar a movimentação de pessoal, bem como a concessão e o controle de afastamentos e licenças, garantindo conformidade com as normas vigentes.

2 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE)	• Define e implementa políticas de lotação e produtividade da 1ª instância; • Supervisiona movimentação de pessoal, afastamentos e licenças; • Coordena estudos e planos de alocação de recursos humanos; • Implanta políticas de compliance e integridade; • Auxilia a Administração Superior na tomada de decisão com base em dados.
Departamento de Administração de Pessoal da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DEADM/DGAPE)	• Gerencia processos internos, integra divisões e controla tramitação e prazos; • Elabora relatórios e documentos oficiais; • Supervisiona equipes e otimiza rotinas; • Realiza pesquisas e instrui tecnicamente processos da área de pessoal da CGJ.
Divisão de Análise de Dados de Pessoal da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DIAPE/DGAPE)	• Analisa dados e define métricas para gestão de pessoal; • Mantém base de dados atualizada e confiável; • Elabora estudos de lotação e produtividade;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• Propõe ajustes e higienização de informações.
Divisão de Planejamento de Pessoal da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DIPLA/DGAPE)	• Planeja e supervisiona políticas de lotação e produtividade; • Define critérios para teletrabalho e reconhecimento de boas práticas; • Coordena serviços de compliance e metas; • Propõe treinamentos e melhorias organizacionais; • Analisa produtividade e propõe metas; • Identifica fatores de baixa performance; • Sugere medidas de valorização e controle do teletrabalho.
Divisão de Administração de Pessoal da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DIPES/DGAPE)	• Executa política de pessoal da 1ª instância; • Supervisiona serviços de controle, lotação e cadastro; • Registra frequência, férias e licenças; • Processa atualizações cadastrais e afastamentos; • Controla Núcleo Especial da Corregedoria; • Processa designações/nomeações, dispensas/exonerações e remoções; • Registra funções gratificadas e cargos; • Publica portarias e designações; • Controla registros de cedidos.

3 REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS

- 3.1** A lotação da DGAPE é mantida de modo a garantir a adequada execução de seus processos de trabalho, por meio de: (I) requisição de pessoal à unidade organizacional competente, quando necessário, e (II) gestão da escala de férias da equipe.
- 3.2** Quando há ingresso de servidor ou colaborador na unidade organizacional, este é apresentado a toda a unidade, de modo a proporcionar uma visão integrada das atividades desenvolvidas pela DGAPE.

- 3.3** A orientação sobre o funcionamento de cada unidade organizacional (UO) é realizada pelo respectivo gestor, que fornece as orientações relacionadas aos processos de trabalho e determina a leitura das RAD(s) inerente(s) ao(s) Serviço(s).
- 3.4** O Gabinete da DGAPE realiza o registro e o controle, por meio de planilhas armazenadas na pasta eletrônica da unidade organizacional, localizada no SharePoint. Tais planilhas são utilizadas para consolidar dados relevantes, incluindo informações de contato de emergência, alergias e condições de saúde, plano de saúde, data de aniversário e período de férias. Esses registros visam garantir a organização, a atualização e a pronta disponibilidade das informações, contribuindo para a gestão administrativa da unidade e para o atendimento de demandas internas.

4 COMUNICAÇÃO INTERNA

- 4.1** A comunicação dos gestores com toda a equipe é realizada de forma ampla e irrestrita, por meio de reuniões presenciais ou por videoconferência, correio eletrônico, bem como pelo aplicativo Microsoft Teams.
- 4.2** A Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE) utiliza a plataforma Microsoft Teams como ferramenta institucional de comunicação e colaboração interna, organizada em equipes e canais temáticos, estruturados conforme as áreas de atuação e as necessidades operacionais.
- 4.3** Tal organização possibilita a centralização das informações, a padronização da comunicação e o compartilhamento ágil de documentos e orientações, contribuindo para o aprimoramento do fluxo de trabalho, a transparência das ações e a integração entre as equipes. Ademais, favorece a rastreabilidade das comunicações, a preservação do histórico das interações e o acesso facilitado às informações relevantes, promovendo maior eficiência e alinhamento nas atividades desenvolvidas.

5 REALIZAR A GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E DE EXPEDIENTES

- 5.1** A DIAPE, a DIPES e a DIPLA instruem processos administrativos, emitem pareceres e elaboram minutas no âmbito de suas atribuições.
- 5.2** Recebem os processos administrativos, analisando-os quanto ao objeto, prestam as informações solicitadas e, quando necessário, os encaminham ao setor competente para esclarecimentos adicionais. E, quando necessário, a divisão encaminha os processos administrativos para despacho

ao Diretor(a)-Geral da DGAPE, para posterior encaminhamento ao Juiz Auxiliar da Corregedoria competente e/ou ao Corregedor-Geral da Justiça.

- 5.3** As movimentações dos processos e dos expedientes administrativos são registradas no sistema SEI.

6 CAPACITAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS SERVIDORES

- 6.1** Os Diretores de Divisão e os Chefes de Serviço promovem e estimulam a capacitação permanente dos servidores.
- 6.2** O controle da capacitação dos servidores é realizado com base na matriz de competências da DGAPE.
- 6.3** O servidor se informa sobre a programação dos cursos pelo site da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) e faz sua inscrição com autorização do Diretor da Divisão, priorizando eventual planejamento traçado para capacitação dele.
- 6.4** O Diretor de Divisão, quando necessário, pode solicitar à ESAJ a participação do servidor em cursos específicos.
- 6.5** Os gestores atuam de forma contínua na promoção de um ambiente organizacional saudável, incentivando relações interpessoais harmoniosas entre os integrantes da equipe.
- 6.6** A DGAPE realiza anualmente a Avaliação de Competências Gerenciais dos Gestores, com a finalidade de promover o desenvolvimento contínuo das lideranças, aferir competências gerenciais e fortalecer a melhoria dos processos de gestão, em consonância com os objetivos estratégicos institucionais.
- 6.7** A Avaliação de Competências Gerenciais é composta por duas etapas. A primeira consiste na autoavaliação do gestor avaliado, realizada por meio de formulário eletrônico, e na elaboração do respectivo Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), encaminhado por e-mail. A segunda consiste na validação da avaliação e do PDI pela chefia imediata (gestor avaliador), mediante preenchimento de formulário eletrônico, igualmente encaminhado por e-mail, e realização de reunião de feedback.
- 6.8** O gestor (avaliado) elabora seu próprio Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) com base no resultado da autoavaliação, visando ao aprimoramento de suas competências gerenciais e ao desenvolvimento de ações alinhadas às necessidades institucionais.

- 6.9** Na hipótese de concordância parcial da chefia imediata (gestor avaliador) em relação à autoavaliação ou ao PDI apresentado, esta complementa o plano de desenvolvimento inicialmente elaborado, observadas as necessidades da unidade organizacional e os objetivos institucionais.
- 6.10** O Gabinete da DGAPE coordena o processo de Avaliação de Competências Gerenciais, acompanha o cumprimento do cronograma estabelecido e mantém os registros correspondentes em meio eletrônico.

7 REALIZAR A GESTÃO DE DESEMPENHO DA DGAPE

- 7.1** Atualmente, a gestão de desempenho da DGAPE é aferida pelos seguintes indicadores: (I) Taxa de Processos Tratados na DGAPE; (II) Tempo Médio de Processamento; e (III) IDER (Índice de Déficit Excedente Relativo), devidamente documentados no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial da unidade.
- 7.2** Com base nos dados obtidos, decorrentes da análise dos indicadores acima mencionados, ações gerenciais são definidas e implementadas com a finalidade de subsidiar a tomada de decisões, possibilitar a identificação de desvios e oportunidades de melhoria, bem como orientar a adoção de medidas corretivas e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, com vistas ao alcance dos resultados institucionais.

8 RETROALIMENTAÇÃO DO USUÁRIO

- 8.1** A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem por objetivo aferir o grau de satisfação quanto ao atendimento das solicitações realizadas à DGAPE por seus usuários. É realizada anualmente e observa as diretrizes estabelecidas na RAD-SGGIC-017 – Medir a Percepção do Usuário.
- 8.2** A Pesquisa de Satisfação do Usuário é realizada por meio do preenchimento de formulário elaborado pela unidade organizacional (Microsoft Forms), o qual é encaminhado, por e-mail, aos usuários. Encerrado o prazo de resposta ou atingida a amostra, os dados são consolidados no FRM-SGGIC-017-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.
- 8.3** O relatório é analisado pela Administração Superior da DGAPE e pelo responsável pela pesquisa que, a partir da compreensão dos resultados obtidos, promovem as ações gerenciais pertinentes. A análise dos resultados e as ações gerenciais decorrentes são registradas no formulário Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-SGGIC-017-02) e reportadas à Divisão de Apoio à Gestão (DIAGE).

- 8.4** O RD armazena o relatório da pesquisa na pasta eletrônica da unidade organizacional, localizada no SharePoint, bem como na pasta compartilhada do MBG, no seguinte caminho: \\Tjerj204avm\SGGIC\DEGEP\DIAGE\Modelo Basilar de Gestão\DGAPÉ.
- 8.5** Os resultados da PSU são divulgados a todos os servidores e colaboradores por meio de comunicado, veiculado via Microsoft Teams ou por correio eletrônico.
- 8.6** A Pesquisa de Opinião do Usuário, realizada de forma contínua, destina-se a manter aberto o canal de comunicação com o usuário da DGAPÉ.
- 8.7** A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro apoia a pesquisa de opinião, atuando como principal canal para a recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas às manifestações dos usuários, dentre as quais se incluem elogios, sugestões, reclamações.
- 8.8** A Ouvidoria-Geral aciona a unidade organizacional para análise, tratamento e resposta às manifestações apresentadas pelos usuários, no prazo máximo de dois dias úteis, por meio eletrônico.
- 8.9** A unidade organizacional responde às manifestações no prazo de até vinte dias, admitida prorrogação, uma única vez, por igual período, mediante justificativa.
- 8.10** A Ouvidoria-Geral encaminha resposta ao usuário no prazo de até trinta dias, permitida prorrogação, uma única vez, por igual período, mediante justificativa.
- 8.11** A unidade organizacional mantém arquivadas as informações encaminhadas à Ouvidoria-Geral relativas à pesquisa de opinião, como evidência do processo.

9 GERENCIAR O RELACIONAMENTO DA DGAPÉ COM USUÁRIOS

- 9.1** As informações aos usuários e demais servidores são mantidas atualizadas na página da DGAPÉ no site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- 9.2** Além disso, a DGAPÉ dispõe do Núcleo de 1º Atendimento, responsável pelo atendimento inicial de seus usuários, por telefone, cumprindo um papel estruturante na triagem e organização das demandas.

10 GERENCIAR A INFRAESTUTURA DA DGAPE

- 10.1** Os Diretores de Divisão, em conjunto com os Chefes de Serviço, zelam pela promoção de um ambiente de trabalho em condições favoráveis, assegurando que as instalações sejam mantidas em adequados padrões de organização, conservação, limpeza e funcionamento.
- 10.2** Cada Divisão e Serviço mantém o controle de seu mobiliário, bem como da entrada e saída de materiais de consumo.
- 10.3** No que tange à entrada e à saída de bens patrimoniais, cada Divisão mantém, em pasta própria, cópias dos Termos de Transferência de Carga Patrimonial, relativos à devolução ou à transferência de bens patrimoniais.
- 10.4** A manutenção dos serviços e dos aplicativos do sistema informatizado (por meio de abertura de solicitação de TI (site TJRJ – Servidor), telefone ou e-mail à Central de Atendimento da SGTEC) pode ser solicitada por qualquer servidor ou colaborador, sendo o controle dos chamados centralizado em servidor/colaborador específico do Gabinete da DGAPE.
- 10.5** O controle das condições de conforto ambiental da DGAPE, especialmente no que se refere à temperatura dos aparelhos de ar condicionado, é realizado por servidor ou colaborador especificamente designado pelo Gabinete da DGAPE, responsável por monitorar as condições do ambiente de trabalho e, quando necessário, adotar ou solicitar as providências cabíveis para assegurar o adequado conforto térmico dos servidores e colaboradores.

11 DEFINIÇÕES

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