



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

**SECRETARIA-GERAL DE LOGÍSTICA
(SGLOG)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DE VIGÊNCIA

20/09/2024



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

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 A SGLOG	4
2.1	Dados Referenciais:	4
2.2	História da SGLOG	5
3	DEFINIÇÕES	12
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	13
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2)	13
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da SGLOG (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)	14
5	LIDERANÇA DA SGLOG	15
5.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5).....	15
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2).....	16
5.3	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)	16
5.4	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)	17
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)	19
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	19
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)	19
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3).....	20
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	20
7.1	Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)	20
7.2	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)	23

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 2 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

7.3 Informação Documentada do SGQ/SGLOG (NBR ISO 9001:2015, 7.5)	23
8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	25
8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)	25
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	26
8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	27
8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	27
8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	28
8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	35
8.7 Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	35
9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	36
9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	36
9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	37
9.3 Análise Crítica pelo DEIOP (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	38
10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	39
10.1 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)	40
10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)	40
11 ANEXOS	40
ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SGLOG	41
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA SGLOG	41
ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP	43
ANEXO 4 – FLUXO GERAL DE FUNCIONAMENTO DA SGLOG	44
ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS	45

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 3 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG	
	Proposto por: Representante da Administração Superior (RD)	Aprovado por: Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG), pormenoriza os seguintes assuntos específicos da Secretaria:

- Os processos de trabalho e suas interações, representados no diagrama de contexto e as respectivas rotinas administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser empregado no apoio ao treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com a SGLOG (unidades demandantes, servidores, usuários etc.).

2 INFORMAÇÕES SOBRE A SGLOG

2.1 Dados Referenciais:

ENDEREÇO: Praça XV de Novembro, nº 02 – 2º andar – sala 203 CEP: 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro - RJ	
Telefone: (0xx21) 3133- 7065	
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: sglog@tjrj.jus.br
CNPJ: 28.538.734/0001-48	Inscrição Estadual: isenta

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 4 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

2.2 História da SGLOG

A Secretaria-Geral de Logística (SGLOG) é uma unidade organizacional subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Sua função é impulsionar a logística do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

Em 2003, o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), mediante estudo realizado com o fim de equacionar a grande multiplicidade de tarefas orgânicas da Secretaria-Geral de Administração, decidiu desdobrá-la, mediante a Resolução TJ/OE nº 15/2003, publicada no D.O. de 8 de dezembro de 2003, em duas unidades: Secretaria de Logística e Secretaria de Gestão de Pessoas.

Posteriormente, como decorrência de estudo mais abrangente, incluindo todas as unidades com encargos administrativos então existentes e com foco na modernização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, houve revisão de toda a sua estrutura organizacional. A Resolução TJ/OE nº 19/2004, de 19 de dezembro de 2004, que definiu a nova estrutura organizacional para o PJRJ, transformou a Secretaria de Logística em Diretoria-Geral de Logística, composta do Gabinete da SGLOG (GBLOG) e de sete Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Engenharia (DEENG), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Correio (DECOR).

Em 2005, a Resolução TJ/OE nº 06/2005, publicada em 22 de junho de 2005, alterou a distribuição dos processos de trabalho, a nomenclatura de algumas divisões e serviços, mantendo a estrutura anteriormente definida.

Em 2008, a Resolução TJ/OE nº 20/2008, publicada em 15 de setembro de 2008, com o objetivo de dar continuidade ao foco de modernização do PJRJ, readequou a estrutura organizacional da DGLOG (atual SGLOG), que passou a ser composta pelo Gabinete (DGLOG/GBLOG) e mais seis Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Correio (DECOR), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM) e Departamento de

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-SGLOG-001	26	5 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Transportes (DETRA), sendo ratificada, em 2009, pela Resolução TJ/OE nº 03/2009, em seguida, pela Resolução TJ/OE nº 12/2009, publicada em janeiro de 2010.

Em 2010, a Resolução TJ/OE nº 38/2010, publicada em 30/12/2010, com o objetivo de implementar os ajustes necessários na Estrutura Organizacional do PJERJ, renomeou o Departamento de Correio (DECOR) para Departamento de Coordenação e Controle da Movimentação de Expedientes (DECME).

Em 2013, a Resolução TJ/OE nº 19/2013, publicada em 04/06/2013, com a finalidade de desenvolver e expandir as atividades do PJERJ, com a atualização contínua de sua estrutura organizacional às novas realidades políticas, econômicas e sociais, de modo a cumprir, com adequação, os princípios da eficiência e da autonomia, a que aludem os artigos 37, *caput*, e 99, *caput*, da Constituição da República, readequou a estrutura organizacional da DGLOG (atual SGLOG), que passou a ser composta pelo Gabinete (DGLOG/GBLOG) e mais 5 (cinco) Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM) e Departamento de Transportes (DETRA).

O Departamento de Coordenação e Controle da Movimentação de Expedientes (DECME), com o advento da Resolução TJ/OE nº 19/2013, foi extinto e seus serviços passaram a compor a estrutura do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP):

I - Divisão de Movimentação de Expedientes;

- a) Serviço de Malotes;
- b) Serviço de Registro, Autuação e Controle de Expedientes;
- c) Serviço de Controle e Triagem de Expedientes;
- d) Serviço de Mensageria.

Em 09 de julho de 2014, por meio da Resolução TJ/OE nº 17/2014, foi publicada nova estrutura organizacional da DGLOG (atual SGLOG) que buscou aprimorar o fluxo de processos de trabalho, reunindo atividades da mesma origem, aglutinando-as ou desdobrando-as, de forma a adequar a demanda de tarefas. As alterações foram as seguintes:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 6 de 45
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

O Departamento de Contratos e Atos Negociais acresceu dois serviços; o Serviço de Revisão de Documentos de Referência – Equipe II e o Serviço de Gestão de Contratos de Prestação de Serviços - Equipe IV. O Serviço de Gestão de Bens Móveis foi incorporado ao Serviço de Gestão de Bens Móveis, Imóveis e Ocupação de Terceiros.

O Departamento de Infraestrutura Operacional aglutinou os Serviços de Fiscalização de Serviços Internos e Serviço de Infraestrutura Predial no Serviço de Fiscalização de Serviços Gerais da Divisão de Administração do Foro Central. O Serviço de Apoio a Síndicos foi extinto e aglutinado no Serviço de Fiscalização de Serviços Gerais da Divisão de Apoio a Foros Regionais e do Interior. O Serviço de Infraestrutura Predial foi extinto e aglutinado no Serviço de Fiscalização de Limpeza da Divisão de Apoio a Foros Regionais e do Interior. Os Serviços de Gerenciamento Ambiental e de Resíduos, o de Alimentação, o de Fiscalização de Permissões de Uso alteraram a subordinação para a recém-criada Divisão de Suporte Operacional. Na Divisão de Suporte Operacional, foi criado o Serviço de Apoio Administrativo, já na Divisão de Movimentação de Expedientes, foi extinto o Serviço de Controle e Triagem de Expedientes e suas atribuições transferidas para o Serviço de Mensageria e criado o Serviço de Correspondência.

No Departamento de Patrimônio e Material, a Divisão de Garantia da Qualidade foi extinta e absorvida pela Divisão de Compras de Materiais. Os Serviços de Planejamento da Qualidade de Materiais e de Monitoramento da Qualidade de Materiais passaram a ser subordinados à Divisão de Compras de Materiais. O Serviço de Programação e Produção Gráfica ficou subordinado diretamente ao Departamento de Patrimônio e Material.

Em 2017, a Resolução TJ/OE nº 01/2017, publicada em 21/02/17 define a nova estrutura organizacional do PJERJ, adequando-se às novas realidades econômicas, sociais e políticas, de modo a cumprir com adequação os princípios da eficiência e da autonomia, a que aludem os artigos 37, *caput*, e 99, *caput*, da Constituição Federal, com redação da Emenda Constitucional nº 19/1998, readequando a estrutura organizacional da DGLOG (atual SGLOG), que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e mais 6 (seis) departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 7 de 45
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Engenharia (DEENG).

O Serviço de Programação e Produção Gráfica deixou de ser subordinado à DGLOG (atual SGLOG), passando a integrar a estrutura da DGCOM – Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

O DEENG foi incorporado a estrutura da DGLOG (atual SGLOG), tendo em vista que a Diretoria Geral de Engenharia foi extinta com o advento da Resolução TJ/OE nº 01/2017, passando suas divisões e respectivos serviços a compor o organograma da DGLOG (atual SGLOG):

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA

I – Divisão de Planejamento de Obras:

- a) Serviço de Arquitetura e Instalação;
- b) Serviço de Análise Orçamentária;
- c) Serviço de Apoio Administrativo;
- d) Serviço de Compatibilização Técnica.

II – Divisão de Fiscalização de Obras:

- a) Serviço de Fiscalização;
- b) Serviço de Análise de Faturamento;
- c) Serviço de Medição;
- d) Serviço de Garantia de Obra.

III – Divisão de Manutenção:

- a) Serviço de Manutenção de Obras;
- b) Serviço de Manutenção de Equipamentos;
- c) Serviço de Manutenção de Rede Lógica.

A Resolução O.E. nº 12/2017, publicada em 19/10/2017, alterou a Resolução nº 01/17, procedendo a ajustes na estrutura de cargos do Departamento de Contratos e Atos Negociais – DECAN, a saber:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 8 de 45
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Aglutinação do Serviço de Elaboração e Análise de Custos I e Serviço de Elaboração e Análise de Custos II, passando a ser denominado Serviço de Elaboração e Análise de Custos, bem como a criação do Serviço de Gestão de Contratos e Prestação de Serviços Equipe V e do cargo de Assessor I, vinculado à Diretoria do DECAN.

A Resolução O.E. nº 12/2017, publicada em 19/10/2017, alterou a Resolução nº 01/17, procedendo a ajustes na estrutura de cargos do Departamento de Infraestrutura Operacional - DEIOP, a saber:

Aglutinação do Serviço de Malote e do Serviço de Mensageria, passando a ser denominado Serviço de Mensageria e Malote.

A Resolução TJ/OE nº 11/2018, publicada em 26 de outubro de 2018, alterou a Resolução TJ/OE nº 01/2017, procedendo ajustes na estrutura de cargos da Diretoria Geral de Logística – DGLOG (atual SGLOG), que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e mais 7 (sete) departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA), Departamento de Engenharia (DEENG) e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP).

Oito funções comissionadas de Assistente I - CAI 3 passaram a ser alocadas diretamente na Diretoria Geral de Logística e não mais nas unidades organizacionais que a compõem.

No Departamento de Contratos e Atos Negociais foi criada a Assessoria de Análise de Custos, em substituição ao cargo de Assessor I. Na Divisão de Instrução de Análise Contratual foi extinto o Serviço de Elaboração e Análise de Custos e houve a aglutinação do Serviço de Revisão de Documentos de Referência – Equipe I e Serviço de Revisão de Documentos de Referência – Equipe II, passando a ser denominado Serviço de Revisão de Documentos de Referência. A Divisão de Contratos de Prestação de Serviços foi extinta.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 9 de 45
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

O Serviço de Programação e Produção Gráfica voltou a ser subordinado ao DEPAM, passando a integrar a estrutura da DGLOG (atual SGLOG).

No Departamento de Engenharia foram extintos o Serviço de Análise Orçamentária da Divisão de Planejamento de Obras; o Serviço de Apoio Administrativo; o Serviço de Arquitetura e Instalação e o Serviço de Compatibilização Técnica.

Em função da extinção do Serviço de Análise Orçamentária da Divisão de Planejamento de Obras foi criada a Divisão de Planejamento, Cotação e Orçamento.

O Serviço de Arquitetura e Instalação foi extinto em razão da criação do Serviço de Projetos de Instalações e do Serviço de Projetos de Arquitetura e, o Serviço de Compatibilização Técnica foi extinto em razão da criação do Serviço de Compatibilização de Projetos.

Na Divisão de Manutenção foi criado o Serviço de Análise e Controle de Insumos de Engenharia.

Foi criado o Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços, com 2 (duas) divisões: uma absorvida do DECAN, a antiga Divisão de Contratos de Prestação de Serviços, que passou a denominar-se Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços e a Divisão de Acompanhamento da Conta Vinculada, criada em virtude da Resolução nº 169/2013 do CNJ, que é composta de 2 (dois) serviços: Serviço de Controle da Conta Vinculada – Equipe I e Serviço de Controle da Conta Vinculada – Equipe II.

Em 2021, a Resolução TJ/OE nº 03/2021, publicada em 09/02/21 estabeleceu a nova estrutura organizacional do PJERJ, adequando-se às novas realidades, de modo a cumprir com adequação os princípios da eficiência e da autonomia, a que aludem os artigos 37, caput, e 99, caput, da Constituição Federal, com redação da Emenda Constitucional nº 19/1998, readequando a estrutura organizacional da DGLOG (atual SGLOG), que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), e mais 4 (quatro) departamentos: Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Engenharia (DEENG).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 10 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

A Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), os Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e o Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP) passaram a integrar a nova diretoria denominada Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL).

A Resolução TJ/OE nº 23/2021, publicada em 13 de dezembro de 2021, alterou a Resolução TJ/OE nº 03/2021, procedendo a ajustes na estrutura da DGLOG (atual SGLOG). A Divisão de Planejamento, Cotação e Orçamento do DEENG passou a ser composta por dois serviços: Serviço de Cotação e Serviço de Planejamento e Orçamento. De acordo com esta Resolução, a Divisão de Planejamento de Obras passou a ser denominada Divisão de Projetos de Engenharia e Arquitetura (DIPEA).

Em 2023, a Resolução TJ/OE nº 04/2023, publicada em 06/02/23 estabeleceu nova estrutura organizacional do PJERJ, na qual instituiu a nova nomenclatura para a Diretoria-Geral de Logística que passou a ser designada como Secretaria-Geral de Logística.

A resolução TJ/OE nº 08/2023, publicada em 16/05/2023, procedendo adequações na estrutura do Departamento de Infraestrutura Operacional – DEIOP. O Serviço de Gerenciamento Ambiental e de Resíduos (SEGAM) passou a ser denominado Serviço de Controle de Contas de Energia, Água e Destinação de Resíduos (SECER).

Em 2024, a Resolução TJ/OE nº 11/2024, publicada em 21/05/2024, alterou a a Resolução TJ/OE nº 04/2023, procedendo ajustes na estrutura organizacional do PJERJ, na qual o Serviço de Alimentação (SEALI/DISOP/DEIOP) foi extinto, e instituiu a Assessoria de Catering Institucional. O Serviço de Programação e Produção Gráfica – SEGRA deixou de ser subordinado ao DEPAM/SGLOG passando a integrar a estrutura do Departamento de Comunicação Interna do Gabinete da Presidência.

As informações necessárias à compreensão da estrutura da SGLOG são complementadas pelas respectivas atribuições, consolidadas no Regimento de Atribuições do PJERJ e Matrizes de Competência, que definem a competência requerida para cada titular de unidade organizacional mostrada na estrutura organizacional da SGLOG.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 11 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa, ou grupo de pessoas, que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores, e a política da qualidade.
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).
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.
Saída	Resultado de um processo.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.
Unidade Organizacional (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-SGLOG-001	26	12 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

TERMO	DEFINIÇÃO
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma sua cultura.

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2)

A SGLOG estabeleceu, documentou, implementou, mantém e busca melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade (SGQ/SGLOG), cumprindo os requisitos de gestão estabelecidos na NBR ISO 9001:2015, conforme descrito neste documento.

Foram determinados os processos de trabalho, aplicáveis em suas unidades organizacionais.

Foi determinada a sequência e a interação desses processos como evidenciados nos diagramas de contexto anexos a este documento. O diagrama da SGLOG evidencia a sequência e a interação dos macroprocessos da SGLOG, enquanto o diagrama de contexto do DEIOP evidencia os respectivos processos de trabalho e sua interação. O fluxo geral da SGLOG apresenta o gerenciamento e sua interação por toda a SGLOG (anexos 2 e 4).

Foram determinados os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos de trabalho sejam eficazes. Os critérios são contemplados em rotinas administrativas e o método é o desenvolvimento das atividades fim por meio dos sistemas corporativos específicos dos departamentos.

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/SGLOG, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Os gestores buscam assegurar a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como assegurar as informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, levando ao conhecimento da administração superior suas necessidades, para que as avalie e providencie os recursos de acordo com as disponibilidades no PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 13 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável, por indicadores, que são analisados quanto à tendência conforme o planejado.

As ações gerenciais decorrentes das análises dos indicadores são implementadas de modo a atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

A SGLOG, para cumprir a sua missão, conta com o apoio das demais unidades do PJERJ, cada qual prestando os serviços nas suas respectivas áreas de competência: Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (SGTEC) responsável pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação, Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES) a quem cabe a gestão de pessoas, a Escola de Administração Judiciária (ESAJ) responsável pela capacitação de pessoas, Secretaria-Geral de Administração (SGADM) responsável pela comunicação, conhecimento e gestão de arquivos, Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI) que provê segurança e serviços de telefonia, Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento (DEGEP) que apoia o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e os órgãos colegiados não jurisdicionais, Secretaria-Geral de Planejamento Coordenação e Finanças (SGPCF) competente para a autorização de despesas, Núcleo de Auditoria Interna (NAI) que garante a legalidade e a economicidade dos processos, e a Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL) que fornece subsídios à contratação de serviços de maior complexidade.

A SGLOG também se utiliza de serviços contratados com terceiros, necessários ao provimento de conhecimentos especializados, quando não disponíveis no PJERJ e que são controlados no que se refere ao cumprimento do estabelecido na contratação.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **4.1 e 4.2** são tratados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-014- Gestão de Riscos.

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da SGLOG (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 14 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

O escopo da SGLOG compreende os macroprocessos abaixo relacionados que se subdividem pelos departamentos da SGLOG em processos de trabalho, segundo a atribuição de cada departamento:

- a) gerenciar atividades de infraestrutura operacional e a movimentação de expedientes, correspondências e protocolo administrativo (DEIOP).
- b) gerenciar patrimônio e material (DEPAM);
- c) gerenciar transportes (DETRA);
- d) gerenciar obras e serviços de engenharia (DEENG);

- **Escopo Certificado de Acordo com a NBR ISO 9001:2015**

DEIOP: macroprocesso de trabalho Gerenciar a Movimentação de Expedientes, Correspondências e Protocolo Administrativo.

5 LIDERANÇA DA SGLOG

5.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)

A estrutura organizacional da SGLOG pode ser verificada no organograma em anexo a este documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

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

A administração superior da SGLOG é o secretário-geral e os diretores dos respectivos departamentos.

A administração superior da SGLOG, demonstra a sua liderança e o seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia pelas seguintes ações:

- a) comunicando a todos das unidades organizacionais da SGLOG que os processos de trabalho devem ser elaborados visando sempre à realização de produtos que atendam às necessidades de seus usuários e que atendam à legislação e aos atos oficiais do PJERJ e às demais normas técnicas quando aplicáveis aos produtos,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 15 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

estando a legislação, os atos e as normas técnicas, caso aplicáveis, elencadas nas RADs, no capítulo referências;

- b) assegurando que as ações para atingir os objetivos estratégicos do PJERJ, no que se refere à SGLOG, são realizadas;
- c) assegurando que os objetivos da qualidade para o DEIOP são estabelecidos;
- d) conduzindo as reuniões de análise crítica do DEIOP;
- e) assegurando os recursos dentro da disponibilidade do PJERJ.
- f) analisando criticamente os indicadores e desempenho;
- g) gerenciamento dos contratos de obras e serviços de engenharia;
- h) elaborando e mantendo atualizados os Planos de Gerenciamento de Projetos – PGP;
- i) auxiliando nas auditorias realizadas pelo Núcleo de Auditoria Interna e demais órgãos externos de gestão.
- j) buscando constantemente o aprimoramento dos processos de trabalho.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)

São usuários da SGLOG as unidades organizacionais do PJERJ, magistrados, servidores do PJERJ e jurisdicionados usuários das instalações.

No DEIOP pode-se especificá-los como unidade organizacional, entidades externas e sociedades empresárias contratadas.

A administração superior assegura que os requisitos normativos sejam cumpridos e que demais requisitos estabelecidos para os produtos sejam identificados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação de seus usuários.

Assim, na elaboração dos processos de trabalho, os requisitos são estabelecidos, observando as necessidades atuais e futuras de seus usuários e procurando exceder às suas expectativas, pois é princípio do sistema de gestão da SGLOG o foco no usuário.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 16 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

A política da qualidade da SGLOG, bem como a do DEIOP, é a mesma do PJERJ. É comunicada a todos da organização, de modo que todos entendam o comprometimento da administração superior. Está apropriada ao propósito e aos valores do PJERJ e tem por finalidade o cumprimento da missão e da visão do PJERJ, bem como da missão e visão da SGLOG.

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.

Valores do PJERJ

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

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 entre os tribunais estaduais de grande porte.

Missão SGLOG

Prover e gerenciar de forma integrada os recursos de logística para que as unidades organizacionais do PJERJ realizem a prestação jurisdicional.

Visão da SGLOG

Até 2026, atender as demandas dos usuários com base em indicadores gerenciais.

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

Para a implementação e a manutenção do SGQ/SGLOG, são estabelecidas as responsabilidades conforme a função exercida:

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-SGLOG-001	26	17 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da SGLOG e do GBLOG;• aprovar rotinas administrativas da SGLOG;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;• interagir com outras secretarias-gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.
Diretores de Departamento	<ul style="list-style-type: none">• Gerir a realização das atividades atribuídas aos respectivos departamentos;• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos ao departamento;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;• ao diretor do DEIOP, cabe também conduzir as reuniões de análise crítica.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a realização das atividades atribuídas à divisão;• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos à divisão;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Administrar a realização das atividades do respectivo serviço;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 18 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior – RAS	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a liderança para que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ/SGLOG sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar, à Administração Superior, o desempenho do SGQ/SGLOG, bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar as auditorias de gestão da qualidade da unidade;• assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da SGLOG, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
Equipe	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho.

As responsabilidades específicas são descritas nas rotinas administrativas (RAD).

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

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

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para a SGLOG, em resolução do Órgão Especial, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

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

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

Os objetivos da qualidade são estabelecidos, para o DEIOP e estão alinhados aos temas estratégicos do PJERJ para a SGLOG.

São mensuráveis e monitorados, mediante o acompanhamento de plano de ação, por indicadores de desempenho com metas e período para sua realização.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-SGLOG-001	26	19 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

O(s) objetivo(s) da qualidade, seu(s) indicador(s), meta(s) e período(s) de realização são consolidados e mantidos atualizados no documento “Objetivos da Qualidade” do DEIOP.

O controle do documento “Objetivos da Qualidade” é realizado pelo RAS, e sua permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final segue o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Encerrado o período de realização, a administração superior do DEIOP declara novo (s) objetivo (s).

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-geral, pelos RAS, RD, pelos RDS e diretores de departamento, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/SGLOG.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

7.1 Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)

Os gestores identificam a necessidade dos recursos imprescindíveis e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/SGLOG, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

O secretário-geral, com o apoio do GBLOG, coordena a provisão de recursos, de acordo com os recursos disponíveis no PJERJ.

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 da SGLOG devem ser competentes, treinadas e conscientizadas para trabalhar com eficiência e eficácia e assegurar a conformidade com os requisitos estabelecidos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 20 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

A SGLOG é equipada com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, internet etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SGQ/SGLOG. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

A SGLOG, a SGTEC e a SGSEI têm a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar a operação apropriada do SGQ/SGLOG, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de infraestrutura e sua manutenção são encontrados na internet, nas RADs das unidades de apoio.

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

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

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando 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 SGLOG;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho.

É responsabilidade de todos, Administração Superior, servidores e colaboradores, manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

Verificando condições desfavoráveis, o gestor, em sua área de competência, solicita providências à unidade de apoio competente.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 21 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

A validação das planilhas eletrônicas de cálculos é realizada conferindo-se as respectivas fórmulas e, após a conferência, procedendo à sua proteção. As unidades organizacionais da SGLOG estabelecem os períodos de verificação, de acordo com as necessidades de cada unidade.

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

O procedimento de validação de balanças está descrito nas RAD-SGLOG-020 – Postagem e Recebimento de Correspondência e RAD-SGLOG-024 - Abertura e Fechamento de Malotes.

7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

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

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Escola de Administração Judiciária do Gabinete da Presidência (GABPRES/ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o secretário-geral solicita à ESAJ o treinamento necessário.

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na SGLOG, tanto para servidores quanto para prestadores de serviços de empresas contratadas, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

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

-  RAD-SGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;
-  RAD-SGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 22 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

- 📁 RAD-SGLOG-056 – Gerir o Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM);
- 📁 RAD-SGLOG-059 - Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)
- 📁 RAD-SGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes (DETRA).

7.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O secretário-geral da SGLOG, RD, RAS, RDS e os demais gestores promovem a comunicação interna na SGLOG sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente e, caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- b) as comunicações são feitas também por meio de correio eletrônico; ou
- c) mediante reuniões, a critério dos gestores; e
- d) por meio de utilização da *internet* do PJERJ.

7.3 Informação Documentada do SGQ/SGLOG (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SGQ/SGLOG:

- a) este Documento Estratégico (Manual da Qualidade) que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/SGLOG e faz remissão aos demais documentos;
- b) o documento Objetivos da Qualidade das unidades certificadas, que consolida os objetivos da qualidade e as metas, alinhados aos temas e objetivos estratégicos do PJERJ;
- c) as RADs gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ,
- d) as RADs operacionais, com a finalidade de formalizar procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários à SGLOG, para assegurar o planejamento, a operação e os controles eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, atos oficiais do PJERJ e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 23 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

normas expedidas por outras instituições públicas e privadas, que interagem com a SGLOG;

- f) registros dos processos de trabalho, identificados ao fim de cada uma das respectivas RADs.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas Rotinas Administrativas (RAD), o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo TJ nº 2.950, de 19/08/2003, a seguinte estrutura:

- a) Documento Estratégico – documento de mais alto nível – que consolida a política e a estratégia do PJERJ;
- b) rotinas administrativas gerais – procedimentos documentados, requeridos pela Norma NBR ISO 9001 e outros, com abrangência institucional;
- c) rotinas administrativas operacionais – procedimentos documentados, necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho do PJERJ e das unidades organizacionais de apoio.

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

O controle da informação documentada para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) está estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada, que define os controles necessários para a informação documentada, aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SGQ implementado e em processo de implementação e complementados pelas RADs do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/DEGEA), no que se refere à organização de arquivos correntes, arquivar e desarquivar documentos no PJERJ e eliminar documentos nas unidades organizacionais.

Os registros da SGLOG são compostos pelos documentos que comprovam cumprimento dos requisitos estabelecidos para o SGQ e que comprovam a operação eficaz do seu sistema.

Por se tratar de informação documentada que necessita de pronta identificação e recuperação, os registros são elencados nas respectivas RADs; na Tabela de Gestão da Informação Documentada, com as informações indispensáveis para tal.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 24 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Pormenores do Processo de Controle de Documentos e Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 - Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-SGADM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-SGADM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-SGLOG-017 - Protocolizar, Autuar e Virtualizar Documentos.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

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

A SGLOG planeja seus processos de trabalho de acordo com as atribuições de suas unidades e os formaliza mediante rotinas administrativas, as quais estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de trabalho e os produtos atendem aos requisitos estabelecidos, bem como os parâmetros de controle para os registros; e
- d) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, por meio dos indicadores, de desempenho e de acompanhamento, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes.

No caso de indicadores de desempenho, os gestores estabelecem metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

Já os indicadores de acompanhamento não possuem metas, uma vez que o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras, mas deve administrar os respectivos efeitos nos processos de trabalho e nos resultados.

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho da SGLOG e suas interações são mostrados no “Diagrama de Contexto da SGLOG”, Anexo 02.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 25 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

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

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

Para efeito de comunicação entre a SGLOG e os seus usuários, é divulgada, na internet, (Institucional / Secretarias-Gerais / Secretaria-Geral de Logística) informação sobre as atividades da SGLOG.

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas.

A comunicação é realizada, ainda, por meio dos veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.), além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado).

8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).

Para cada processo de trabalho a unidade identifica os requisitos para o produto, a partir da análise dos seguintes pontos:

- os requisitos normativos estabelecidos na legislação em geral;
- o que o produto deve apresentar, sob o ponto de vista técnico da unidade;
- as necessidades e expectativas dos usuários para o produto, ou seja, aquilo que o usuário quer e espera para o seu atendimento;
- expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)

A análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários para o produto consiste na verificação, pela SGLOG, da possibilidade em atendê-los, antes de estabelecê-los ou mesmo de manter os já estabelecidos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 26 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Cabe ainda, na análise, a necessidade de se estabelecerem outros requisitos, baseados em novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, em sugestões e reclamações.

Os novos requisitos, eventualmente identificados, devem ser comunicados aos usuários.

Pormenores da Medição da Percepção do Usuário encontram-se no documento:

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

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

Sempre que verificada a necessidade, a SGLOG desenvolve projetos (estratégicos ou não estratégicos), de acordo com os critérios recomendados no item **8.3** da NBR ISO 9001:2015, documentados em planos de projeto, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a gestão estratégica do PJERJ.

No caso de necessidade de aplicativos de informática (softwares) para uso específico, a SGLOG solicita o aplicativo à SGTEC e informa as necessidades a serem transformadas em requisitos do sistema, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias à sua aprovação.

Pormenores do processo relacionado com a elaboração de projetos são encontrados no seguinte documento:

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

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

Compete à SGLOG dar início aos processos de contratação relativos à aquisição, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, inclusive pela SGLOG como demandante, nos quais devem constar os requisitos específicos pertinentes ao caso.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 27 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Cabe à SGLOG fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, além de informar, em tempo oportuno, eventuais não atendimentos às necessidades, a partir das informações pelas secretarias-gerais provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

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

Os equipamentos, materiais, bens permanentes empregados e os serviços necessários à realização das atividades da SGLOG, bem como das demais unidades do PJERJ são providos mediante solicitação ou entrega automática, conforme a tabela abaixo:

AQUISIÇÃO	UNIDADE ORGANIZACIONAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Secretaria-Geral de Logística
Manutenção Predial e de Equipamentos	
Transportes	
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento
Equipamentos de tecnologia da informação	Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Secretaria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Escola de Administração Judiciária

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

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

8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

A SGLOG planeja e realiza a produção e a prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas atividades são descritas em rotinas administrativas, sob as seguintes condições controladas:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 28 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Seguem abaixo os macroprocessos e os respectivos processos de trabalho da SGLOG, com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista nos diagramas de contexto em anexo a este documento:

- **Gerenciar atividades de infraestrutura operacional e a movimentação de expedientes, correspondências e protocolo administrativo**

Realizado sob a responsabilidade do DEIOP, consiste em planejar e coordenar a execução dos serviços contratados para a operação adequada das instalações, realizar a gestão e a movimentação de correspondências avulsas, correspondências agrupadas, processos judiciais e documentos administrativos pertinentes às diferentes unidades organizacionais do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-SGLOG-003 - Regularizar e controlar permissões onerosas, impostos e taxas;
- 📁 RAD-SGLOG-010- Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-SGLOG-015- Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-SGLOG-017 - Protocolizar, Autuar e Virtualizar Documentos;
- 📁 RAD-SGLOG-019 - Fiscalizar o Contrato de Recolhimento de Resíduos Sólidos;
- 📁 RAD-SGLOG-020 - Postagem e Recebimento de Correspondência;
- 📁 RAD-SGLOG-021 - Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-SGLOG-024 - Abertura e Fechamento de Malotes;
- 📁 RAD-SGLOG-057 - Realizar Controle de Claviculario;
- 📁 RAD-SGLOG-059 - Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional– DEIOP;
- 📁 RAD-SGLOG-062 - Instruir Processo de Pagamento de Faturas de Consumo;
- 📁 RAD-SGLOG-067 - Vistoriar a Infraestrutura Predial e a Comunicação Visual dos Prédios do Complexo do Foro Central.
- 📁 RAD-SGLOG-093 – Elaborar Documentos de Referencia, Anexos e Pesquisa de Preços para contratação de Serviços de Infraestrutura Operacional.

- **Gerenciar patrimônio e material**

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 29 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Realizado sob a responsabilidade do DEPAM, consiste em gerenciar o suprimento e o controle de materiais permanentes e de consumo necessários ao provimento das unidades organizacionais do PJERJ, bem como processar aquisição, receber, estocar, controlar, distribuir, movimentar, reparar, incorporar ou desincorporar e monitorar a qualidade dos materiais adquiridos pelo PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-SGLOG-009 - Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-SGLOG-043 - Receber e Conferir Materiais;
- 📁 RAD-SGLOG-044 - Retirada, Redistribuição e Disponibilidade de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-SGLOG-045 - Realizar Remanejamentos e Mudanças;
- 📁 RAD-SGLOG-046 - Desincorporação de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-SGLOG-047 - Incorporação de Veículos;
- 📁 RAD-SGLOG-051 - Controlar Responsabilidade Patrimonial;
- 📁 RAD-SGLOG-052 - Realizar Manutenção e Manufatura de Materiais;
- 📁 RAD-SGLOG-056 - Gerir o Departamento de Patrimônio e Material;
- 📁 RAD-SGLOG-065 – Realizar Especificação de Material;
- 📁 RAD-SGLOG-066 – Cotação de Preços de Materiais e Instrução de Processo de Compras;
- 📁 RAD-SGLOG-068 – Incorporação Patrimonial;
- 📁 RAD-SGLOG-069 – Realizar Inventário Físico de Bens em Almoxarifado;
- 📁 RAD-SGLOG-070 – Estocar e Distribuir Materiais;
- 📁 RAD-SGLOG-071 – Distribuir e Retirar Materiais de Consumo;
- 📁 RAD-SGLOG-080 – Fiscalizar a Qualidade dos Materiais de Expediente e do Mobiliário do PJERJ;
- 📁 RAD-SGLOG-091 - Ciclo da Contratação de Aquisição de Material.

- **Gerenciar transportes**

Realizado sob a responsabilidade do DETRA, consiste em realizar, conforme o caso, a gestão ou a operação dos serviços de transporte pertinentes às unidades organizacionais do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 30 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

Respectivos processos de trabalho:

-  RAD-SGLOG-035 - Atender a Solicitações de Transportes;
-  RAD-SGLOG-036 - Manutenção Corretiva de Veículos Oficiais;
-  RAD-SGLOG-037 - Processar Infrações de Trânsito;
-  RAD-SGLOG-038 - Apurar e Adotar Providências em Casos de Sinistros em Veículos Oficiais do PJERJ;
-  RAD-SGLOG-039 - Remanejamento de Veículos Oficiais;
-  RAD-SGLOG-040 - Legalizar Veículos da Frota do Poder Judiciário do Estado de Rio de Janeiro;
-  RAD-SGLOG-041 - Fornecimento, Fiscalização e Controle de Combustível;
-  RAD-SGLOG-061 - Procedimentos de Controle de Cadastro e Documentos Relativos à Condução de Veículos Oficiais;
-  RAD-SGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes;
-  RAD-SGLOG-086 – Controlar a Concessão de Dispositivo Eletrônico – TAG para Frota de Veículos.

- **Gerenciar assuntos pertinentes à engenharia e à arquitetura das instalações do PJERJ**

Realizado sob a responsabilidade do DEENG, consiste em assessorar o Secretário-Geral de Logística nos assuntos pertinentes a engenharia e a arquitetura das instalações do Poder Judiciário. O DEENG gerencia e coordena os processos de trabalhos referentes as obras e serviços pertinentes a engenharia; elabora projetos de engenharia e arquitetura, tanto básicos quanto executivos, bem como a requisição de material de sua competência; assina formulários de ART e RRT representando o PJERJ e todos os demais documentos necessários à legalização e solicitação de serviços vinculados às obras deste Tribunal de Justiça, perante os demais órgãos e prestadores de serviços públicos; faz a triagem das solicitações de serviços de engenharia recebidos das unidades, submetendo-as à Administração; e auxilia a Administração Superior na tomada de decisão sobre questões dos contratos de obras e de serviços de engenharia.

Respectivos processos de trabalho:

-  RAD-SGLOG-072 - Manutenção Corretiva;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 31 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

- 📁 RAD-SGLOG-074 - Manutenção Preventiva Eletromecânica;
- 📁 RAD-SGLOG-075 - Manutenção Preventiva de Unidades Certificadas e Predial;
- 📁 RAD-SGLOG-077 - Atender às Solicitações de Alterações de Layout e Readequação Predial;
- 📁 RAD-SGLOG-078 – Monitorar e Avaliar a Fiscalização de Obras e de Serviços de Engenharia;
- 📁 RAD-SGLOG-082 – Orçar Preços de Obras e Serviços de Engenharia;
- 📁 RAD-SGLOG-083 – Acompanhar Garantia de Obras/Serviços de Engenharia do PJERJ;
- 📁 RAD-SGLOG-084 – Medir Serviços Executados na Fiscalização dos Contratos de Obras do PJERJ;

- 📁 RAD-SGLOG-085 – Fiscalizar a Execução do Contrato de Obra do PJERJ;
- 📁 RAD-SGLOG-089 – Cotar Preços para Obras e Serviços de Engenharia;
- 📁 RAD-SGLOG-090 – Elaborar Solicitação de Alteração Contratual para Contrato de Obra do PJERJ.
- 📁 RAD-SGLOG-092 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Obras do PJERJ;
- 📁 RAD-SGLOG-094 – Gerar Ordem de Compra para Aquisição de Materiais e Contratação de Serviço Especializado, por Verba de Contrato, Autuação e Instrução de Processos de Reembolso de Materiais e Serviços Especializados.

Os processos de trabalho da SGLOG são validados para alcançar os resultados planejados. Além disso, a SGLOG estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) são formalizados em RAD-SGLOG, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linhas de aprovação contidas nas próprias RADs;
- b) as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário na SGLOG;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 32 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

- c) no período máximo de um ano, as RADs são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- d) os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela SGPES e pela ESAJ;
- e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

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

A identificação e a rastreabilidade dos produtos na SGLOG são feitos durante o processo de sua realização, a partir dos seguintes métodos:

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Serviço de malote/mensageria interna e externa no Foro Central	Sistema informatizado de controle de malote, que controla o recebimento do documento até a entrega final.
Serviço de correspondência	Sistema informatizado de controle de correspondência e contrato com a empresa de correios e telégrafos para correspondência individualizada, carta comercial, telegrama e e-Carta.
Solicitação de material de consumo/permanente	Sistema informatizado que controla o fornecimento desde a solicitação pelo usuário até a entrega final.
Solicitação de transporte	Sistema informatizado no qual as solicitações de saída, após serem processadas, dão origem à planilha de atendimento diário.
Recebimento/Movimentação de expedientes e processos administrativos	Sistema Informatizado de Protocolo Administrativo e Processo Administrativo Eletrônico.
Engenharia	Sistema Informatizado para serviços de engenharia.

8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 33 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

A SGLOG promove os cuidados necessários aos pertences de seus usuários, enquanto esses pertences estiverem sob seus cuidados e, caso sejam perdidos ou danificados, a SGLOG toma as providências necessárias e informa ao usuário, registrando a ocorrência.

São exemplificados os seguintes cuidados:

SERVIÇO QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO	CUIDADOS NECESSÁRIOS
Limpeza, Conservação e Mudança	As especificações de cuidado a serem observadas no momento da realização do serviço estão previstas no contrato com a empresa terceirizada.
Mensageria	Os cuidados com a documentação transportada estão previstos na RAD específica.
Correspondência e Malote	As especificações de cuidado com as correspondências estão previstas no termo do contrato.
Transporte de passageiros	Seguro de acidentes pessoais (APP) previsto na contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de seguro da frota.
Manutenção Predial	Procedimentos de manutenção corretiva e preventiva das instalações prediais.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante o processamento interno até a entrega no destino pretendido, a SGLOG preserva o produto com a finalidade de manter a conformidade do requisito de entrega adequada.

Assim, podem-se citar como exemplos:

- a) o material de consumo e permanente pelo DEPAM é armazenado em local próprio e adequado à sua preservação até a entrega;
- b) os malotes e os demais itens são preservados desde o recebimento até a entrega ao destinatário final;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 34 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

- c) os veículos que realizam o transporte no PJERJ são preservados conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsável pelos veículos;
- d) as instalações prediais do PJERJ são conservadas conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsáveis pela manutenção.

O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração ou perda.

8.5.5 Atividades Pós-Entrega na SGLOG (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na SGLOG são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. Ex: solicitações de 2ª via de AR e de alterações cadastrais nos sistemas informatizados.

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

Os produtos da SGLOG consistem na prestação de serviços/informações, para os quais cabe, tão somente, o monitoramento quanto à sua realização conforme os requisitos estabelecidos.

A prestação é precedida da supervisão dos chefes de serviço, dos diretores de departamento e de divisão, a menos que aprovados por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

A sistemática visa assegurar que os requisitos dos produtos sejam atendidos e que os produtos (serviços/informações) 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)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 35 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

O controle das saídas e produtos não conformes é definido pelos gestores das unidades organizacionais nas RAD específicas de tratamento de saídas e produtos não conformes na SGLOG.

Pormenores sobre os produtos e saídas não conformes da SGLOG são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 - Tratamento de Não Conformidades;
-  RAD-SGLOG-029 - Controlar Saídas e Produtos Não Conformes na DIMEX;
-  RAD-SGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes;

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

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

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RADs gerais:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
-  RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

A medição dos processos de trabalho é realizada pelos indicadores de desempenho estabelecidos nas respectivas RADs, quando aplicáveis.

O monitoramento consiste na análise dos indicadores de desempenho, nas ações gerenciais tomadas quando necessárias e na avaliação desses indicadores em demonstrarem a tendência desejada.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 36 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação e de opinião do usuário que possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

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

- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- 📁 RAD-SGLOG-059 – Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional – DEIOP;
- 📁 RAD-SGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes;

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

A SGLOG coleta os dados informados pelos seus departamentos e os analisa para verificar a adequação e a eficácia do SGQ/SGLOG, e para avaliar onde a melhoria contínua da eficácia pode ser realizada.

Esses dados consistem em resultados da medida da satisfação dos usuários, da medida e monitoramento dos processos de trabalho e dos resultados de auditorias de gestão.

A SGLOG consolida os dados analisados em Relatório de Informações Gerenciais (RIGER), com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho e formar as séries históricas.

Pormenores da análise de dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

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

9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

A SGLOG, como unidade organizacional de apoio ao SGQ em processo de certificação e multiplicação, é auditada conforme Programa Anual de Auditoria.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 37 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho das unidades, levando-se em conta a sua importância e situação atual. As auditorias internas da qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a conformidade dos processos de trabalho com os requisitos estabelecidos, verificar se o SGQ está implementado e mantido com eficácia, e 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 secretário-geral da SGLOG e dos diretores de departamento tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia do SGQ/SGLOG.

Pormenores do Processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 - Auditorias de Gestão.

9.3 Análise Crítica pelo DEIOP (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As unidades analisam criticamente o respectivo sistema de gestão mediante reunião de análise crítica, cumprindo os requisitos da NBR ISO 9001, enquanto que a SGLOG promove reuniões de gestão, realizadas periodicamente, o que possibilita o acompanhamento do desempenho dos processos de trabalho e da tendência desses processos serem realizados conforme o planejado.

As reuniões de análise crítica das unidades com SGQ certificado são realizadas três vezes ao ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da administração superior ou outro motivo justificado, e consistem em avaliar o sistema de gestão da qualidade quanto à sua adequação, suficiência e eficácia a partir da análise dos resultados dos períodos que a antecedem, cujas informações são evidenciadas nas entradas para a reunião.

9.3.2 Entradas para as Reuniões de Análise Crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-SGLOG-001	26	38 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

As entradas para as reuniões de análise crítica incluem informações sobre:

- a) 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;
 - 8) a suficiência de recursos;
 - 9) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
 - 10) 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.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 39 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

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

A SGLOG executa ações para eliminar as causas de não conformidades de forma a evitar sua repetição. Essas ações são tratadas em Relatório de Avaliação de Não Conformidade – RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

A SGLOG promove continuamente a melhoria da eficácia do SGQ/SGLOG a partir das análises dos dados, das ações gerenciais tomadas nos níveis preliminares das unidades organizacionais, bem como da consolidação das informações para as reuniões de gestão e análise crítica do SGQ pela administração superior, que resulta em ações gerenciais ou propostas para melhorias e na sua implementação.

A sistemática para a melhoria contínua pode ser vista no Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas, Anexo 5 desse documento.

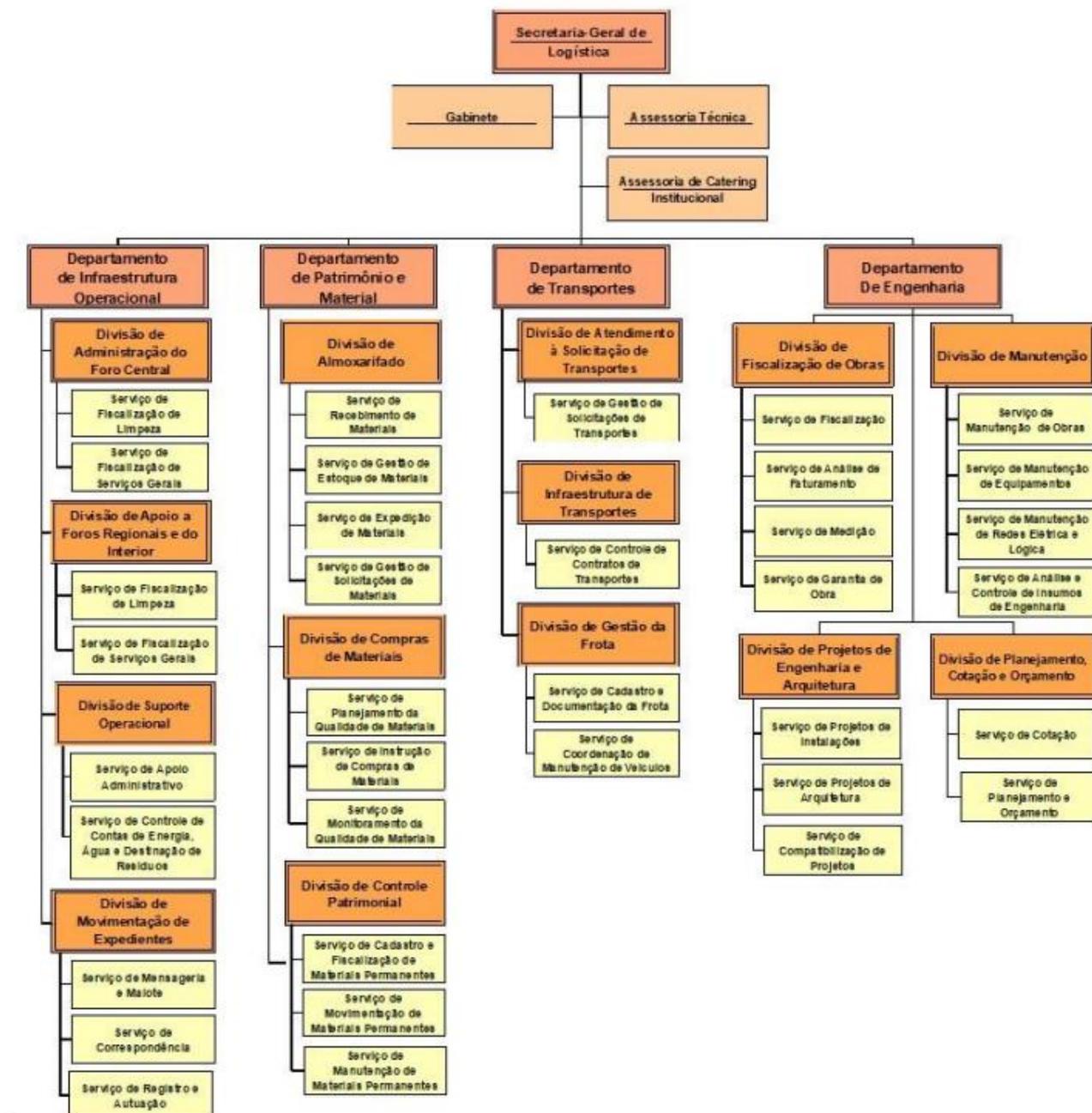
11 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da SGLOG;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto dos Macroprocessos da SGLOG;
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto do DEIOP;
- Anexo 4 – Fluxo Geral de Funcionamento da SGLOG;
- Anexo 5 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-001	Revisão: 26	Página: 40 de 45
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SGLOG



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-SGLOG-001

Revisão:

26

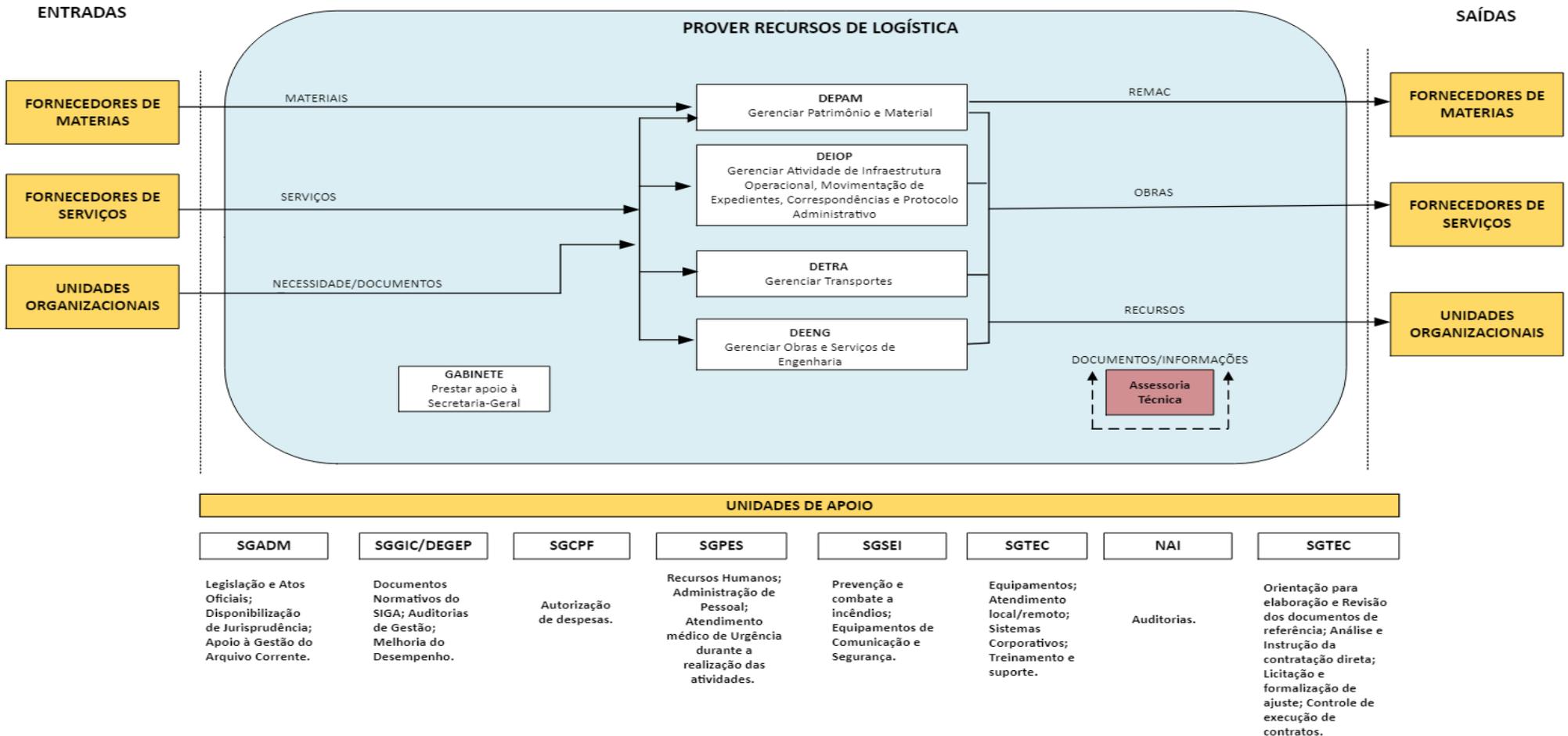
Página:

41 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA SGLOG

SGLOG



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-SGLOG-001

Revisão:

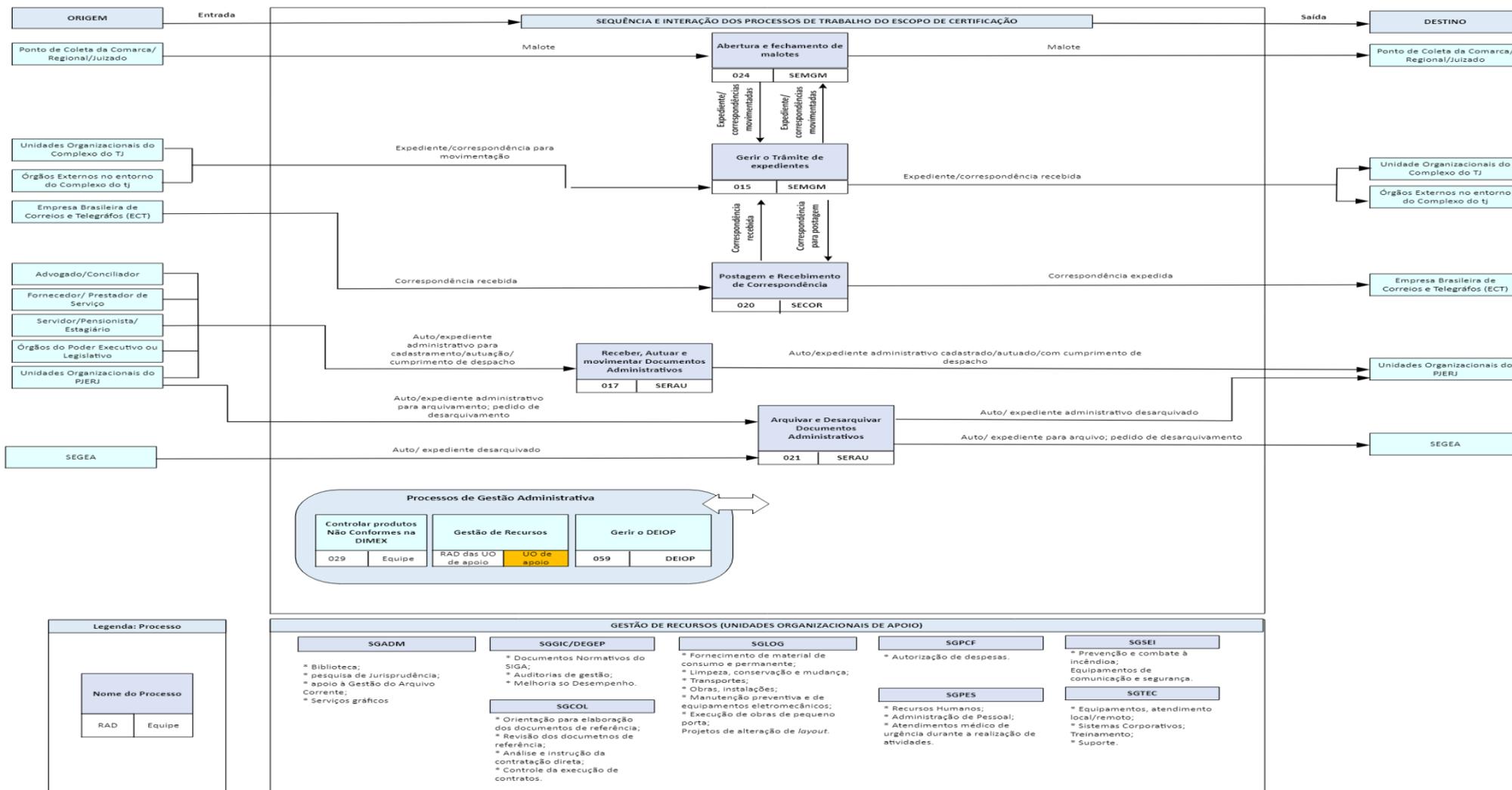
26

Página:

42 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-SGLOG-001

Revisão:

26

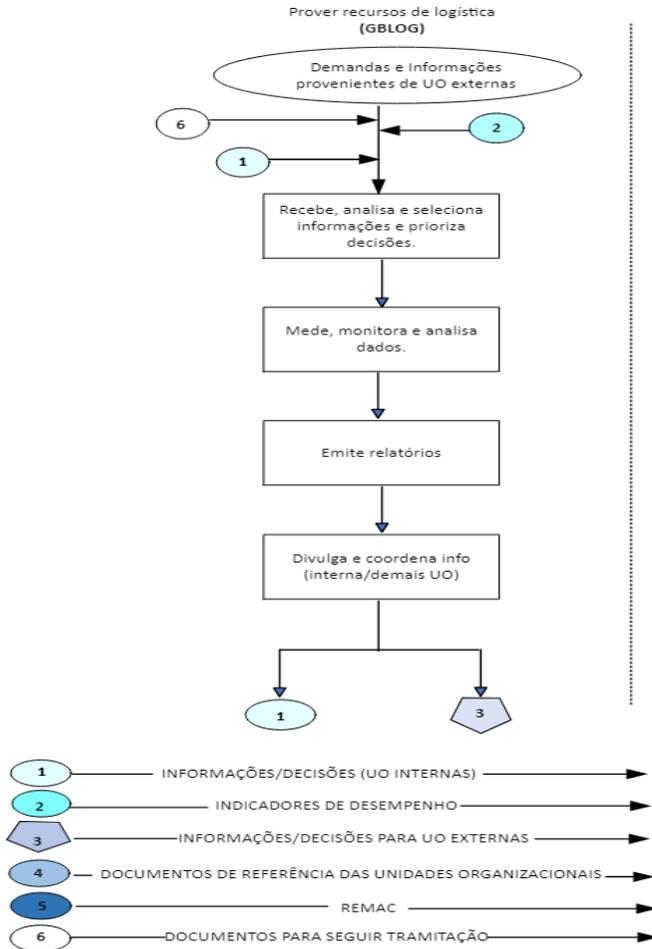
Página:

43 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

ANEXO 4 – FLUXO GERAL DE FUNCIONAMENTO DA SGLOG

FLUXOGRAMA GERAL DA SGLOG



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-SGLOG-001

Revisão:

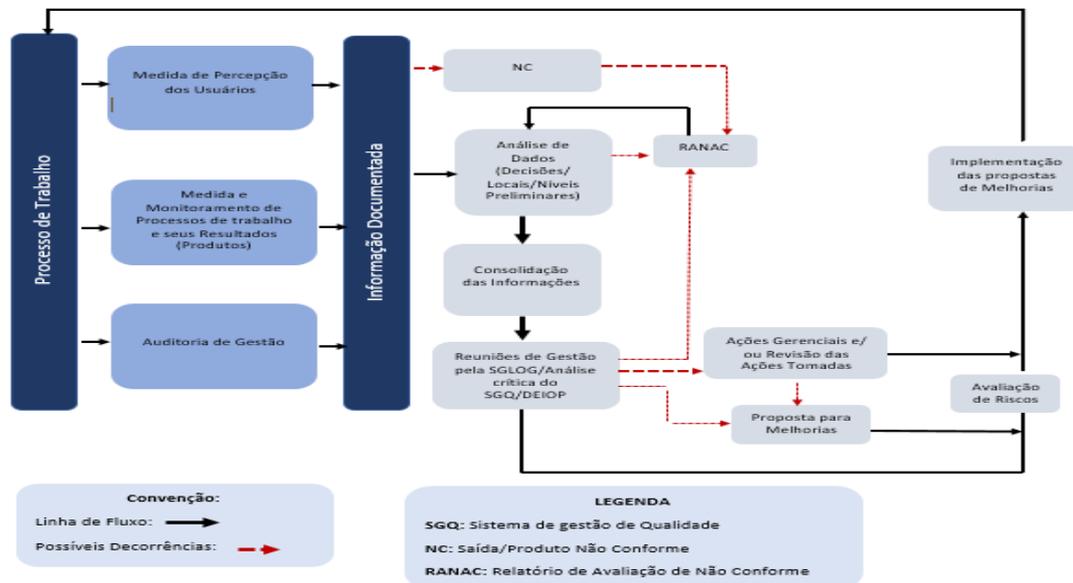
26

Página:

44 de 45

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA SGLOG

ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-SGLOG-001

Revisão:

26

Página:

45 de 45