

**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 à Divisão de Apoio à Gestão da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DIAGE) e tem o objetivo estabelecer critérios e procedimentos para apoiar a gestão dos instrumentos de melhoria em unidades certificadas pela NBR ISO 9001 no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e, no que couber, em suas respectivas unidades de apoio, com vigência a partir de 07/11/2023.

## 2 DEFINIÇÕES



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

## 3 CONDIÇÕES GERAIS



**3.1** Os procedimentos estabelecidos nesta Rotina Administrativa são aplicados, de forma complementar, aos requisitos fixados nas RADs gerais.

**3.2** São realizadas atividades de apoio aos itens relacionados abaixo em todas as unidades organizacionais certificadas pela NBR ISO 9001:

- Capacitação de RAS designado pela Administração Superior da UO;
- determinação dos objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los;
- elaboração das informações documentadas e controle;
- elaboração e revisão do documento objetivos da qualidade;
- controle de saídas não conformes;
- pesquisa de satisfação do cliente;

- realização de reunião de análise crítica;
- análise de resultados;
- realização das pesquisas de satisfação do usuário e de opinião;
- abertura e acompanhamento das ações corretivas.

**3.3** O auxílio às unidades de apoio, cujos sistemas de gestão não são certificados, é prestado em relação aos instrumentos de melhoria por elas utilizados.

**3.4** O apoio às unidades tem origem:

- na implantação de sistema de gestão da qualidade com vistas à certificação pela NBR ISO 9001;
- na substituição de representante da administração superior (RAS) de unidade com sistema de gestão da qualidade certificado pela NBR ISO 9001 ou de unidade de apoio (RD);
- na identificação de dificuldade nos instrumentos de melhoria observada por meio dos resultados de auditorias;
- em solicitação da unidade;
- com base no planejamento de auditorias e a partir das necessidades apresentadas pela UO;

**3.5** As orientações são realizadas das seguintes formas: reuniões com a unidade organizacional, que podem ser presenciais ou via aplicativo *Teams*, contato telefônico e e-mail.

**3.6** Quando o apoio for realizado em reunião, seja presencial ou via aplicativo, é planejado mediante os seguintes procedimentos:

- identificam-se as necessidades da unidade e o público-alvo, a fim de direcionar o apoio para suprir as carências observadas;
- agendam-se data, horário e local, no caso de atendimento presencial, para o apoio;
- prepara-se o material a ser utilizado como cópia das rotinas administrativas pertinentes, apresentações em *Powerpoint* e outros documentos que sejam necessários;

- Os apoios são registrados nas Listas de Presença - FRM-SGGIC-005-04 e na Planilha de Consultoria Interna – Horas Investidas - FRM- SGGIC-006-01.
- Para as reuniões via aplicativo, quando o Departamento de Governança e Planejamento Estratégico da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DEGEP) é o organizador, a lista de participantes é salva e da mesma maneira, utiliza-se a planilha de consultoria interna – horas investidas.

**3.7** Pormenores dos procedimentos desta RAD estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas](#)



#### 4 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de não conformidades (NC) por auditorias	$(\sum \text{de não conformidades em auditorias realizadas no exercício} / \sum \text{das auditorias realizadas no exercício})$	Mensal

#### 5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

**5.1** As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de consultoria interna publicação — horas investidas (FRM- SGGIC-006-01)	0-0-3b	DIAGE	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Data/UO	Condições Apropriadas e <i>backup</i>	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO – procedimento – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais (DEGEA).
- SGADM/DEGEA – procedimentos: Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

# APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001

---

- 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– Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



**Base Normativa:**

Ato Executivo nº 2.950/2003



**Proposto por:**

Chefe do Serviço de Serviço de Apoio à Gestão por Resultado (SEGER).



**Aprovado por:**

Diretora do Departamento de Governança e Planejamento Estratégico (DEGEP)

6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

6.1 Fluxo do Processo de Trabalho Apoiar a Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade com Vistas à Certificação pela NBR ISO 9001



