



SUMÁRIO

| | | |
|----|--|----|
| 1 | OBJETIVO..... | 2 |
| 2 | DEFINIÇÕES..... | 2 |
| 3 | RESPONSABILIDADES GERAIS | 2 |
| 4 | LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL..... | 3 |
| 5 | OCUPAÇÃO DE FUNÇÃO GRATIFICADA OU CARGO COMISSIONADO | 4 |
| 6 | CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO MUSEU | 5 |
| 7 | GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES | 5 |
| 8 | GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES..... | 6 |
| 9 | GESTÃO DA INFRAESTRUTURA | 7 |
| 10 | CONTROLE DE CONTRATOS | 8 |
| 11 | GESTÃO ESTRATÉGICA NO MUSEU | 8 |
| 12 | GESTÃO OPERACIONAL | 9 |
| 13 | IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NO MUSEU | 9 |
| 14 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE OPINIÃO | 10 |
| 15 | ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NO MUSEU..... | 11 |



Elaborado por:

Equipe do Museu da Justiça (MUSEU)



Aprovado por:

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



Data de Vigência:

25/06/2026

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a gestão dessa unidade organizacional.

2 DEFINIÇÕES

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

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|--|
| Representante da Direção (RD) | <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a diretoria do MUSEU para que os processos de trabalho do MUSEU sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • apoiar a diretoria do MUSEU para assegurar a conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do MUSEU; • apoiar a diretoria do MUSEU na análise dos dados e resultados das pesquisas elaboradas pelas unidades do MUSEU; • apoiar a diretoria do MUSEU no controle das ações corretivas; • apoiar a diretoria do MUSEU no tratamento dispensado às saídas/produtos não conformes identificados pelas unidades organizacionais do MUSEU. |
| Equipes do Museu da Justiça da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/MUSEU) | <ul style="list-style-type: none"> • Informar aos chefes de serviço qualquer necessidade de material de consumo verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho; • receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no MUSEU; • informar aos chefes de serviço qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e de realização de serviços de limpeza e conservação, acompanhando o serviço ou delegando-o a outro servidor, em caso de ausência; • realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole, informando aos superiores qualquer impossibilidade de atendimento à satisfação dos seus usuários; • registrar as ações realizadas nos planos de ação; • controlar eventuais saídas/produtos não conformes identificados, anotando-os em formulário próprio e corrigindo-os adequadamente; • buscar atualizar-se do que ocorreu na rotina de trabalho durante seus afastamentos (férias e licenças); • verificar se está consultando, nos sites adequados, documentos atualizados para a execução dos processos de trabalho; • utilizar os recursos disponíveis de forma eficaz. |

4 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

4.1 A lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal são realizadas mediante processo SEI atribuído à Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES).

- 4.1.1** Observada a necessidade de recursos humanos, o MUSEU, com auxílio da SGPES, pode solicitar servidor com perfil adequado para a execução de algum de seus processos de trabalho, mediante autorização do secretário-geral da Secretaria-Geral de gestão do Conhecimento (SGCON).
- 4.1.2** Cada serviço mantém relação de seus serventuários, estagiários e prestadores de serviço (terceirizados) em atividade, bem como de seus dados pessoais e profissionais.
- 4.2** Cabe aos responsáveis pela frequência nas unidades do MUSEU controlar as informações sobre períodos de ausência ou afastamentos de seus colaboradores (servidores, prestadores de serviço e estagiários), para posterior informação.
- 4.2.1** A frequência mensal dos prestadores de serviço e estagiários é informada, mensalmente, por e-mail, à SGCON, para fins de instrução de processo de pagamento.
- 4.2.2** A frequência dos serventuários é lançada em sistema próprio.
- 4.3** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada em sistema próprio, no mês de novembro. Eventuais solicitações de alterações são encaminhadas à SGPES, via SEI, com a anuência do diretor do MUSEU.
- 4.3.1** As férias dos estagiários são combinadas previamente com sua chefia imediata e informadas à SGCON na frequência mensal.
- 4.4** O MUSEU solicita agendamento ou alteração do período de férias dos prestadores de serviço por meio processo SEI, atribuído à Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL), com possibilidade de reposição eventual ou não, conforme conveniência do setor.
- 4.5** Outros afastamentos e movimentações funcionais são encaminhados à SGPES, no caso de servidores, ou à SGCOL, no caso de prestadores de serviço, após manifestação dos diretores do MUSEU e informação ao Secretário-Geral da SGCON.
- 4.6** No caso de o estagiário solicitar desligamento ou transferência de lotação, ele deve ser encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP) para as orientações pertinentes.
- 4.7** Os serviços do MUSEU solicitam à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) o cancelamento dos acessos às respectivas caixas de e-mail e às pastas corporativas quando servidores, prestadores de serviços ou estagiários são desligados da unidade.

5 OCUPAÇÃO DE FUNÇÃO GRATIFICADA OU CARGO COMISSIONADO

5.1 As indicações para cargos comissionados e funções gratificadas, bem como as solicitações de exonerações e dispensas, são realizadas pelo diretor do MUSEU, com a anuência do secretário-geral da SGCON, e após, encaminhadas à SGPES.

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

6 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO MUSEU

6.1 Os gestores identificam e monitoram as necessidades de capacitação de suas equipes anualmente, ou sempre que houver mudança nas funções e processos de trabalho.

6.1.1 Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária (ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, que poderá controlar a capacitação dos servidores por meio de sistema próprio.

6.2 O diretor do MUSEU, quando considerar necessário, solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando o seu requerimento.

6.3 O diretor do MUSEU ou quem for designado para a tarefa, apresenta o servidor recém ingressado no Poder Judiciário ou na UO, a todas as unidades do MUSEU, para que ele adquira visão sistêmica do trabalho realizado.

6.3.1 Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor pode utilizar o FRM-SGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade, sendo facultativo o seu preenchimento para os casos de nova lotação interna.

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

7 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

7.1 Cada serviço acessa o SEI diariamente e verifica se, entre os processos atribuídos ao MUSEU, há algum que seja de sua competência específica, e neste caso, envia o processo para o seu serviço.

7.2 Os documentos gerados pelo MUSEU podem ser protocolizados, encaminhados por e-mail, pelo SEI ou entregues pessoalmente.

- 7.2.1** Nos casos em que o documento gerado pelo MUSEU é encaminhado via protocolo, utiliza-se o SISCOMA, ou é gerada guia de remessa para tramitar pelo Serviço de Mensageria e Malote, da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/SEMGM).
- 7.3** Os autos de processos administrativos e os expedientes eletrônicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se SEI.
- 7.3.1** O pedido de autuação de expedientes administrativos ou a transformação de processos administrativos em expedientes é realizada por meio do SEI, e, em casos de objetos que ainda não são autuados no referido sistema, o pedido deve ser encaminhado, ao Serviço de Apoio à Presidência do Gabinete da Presidência (GABPRES/SEPAR), para atendimento, sob responsabilidade de cada unidade organizacional do MUSEU.
- 7.4** Os autos de processos administrativos e os expedientes físicos são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se sistema próprio, com emissão de guia de remessa e são recolhidos pelo SEMGM, sendo arquivada no setor a cópia com recibo.
- 7.5** As unidades organizacionais do MUSEU devem manter arquivados, para consulta, os autos de processos administrativos e expedientes a que deram origem no SEPAR.
- 7.6** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes, devidamente justificado, é encaminhado, por e-mail, ao SEPAR para as devidas providências.

8 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

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

9 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 9.1** Cada serviço do MUSEU fica responsável por solicitar, receber e devolver material de acordo com a RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais e o MAN-SGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 9.2** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Controle de Solicitações de Material na Web, por servidor autorizado.
- 9.3** Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada pela Secretaria Geral de Logística (SGLOG) ou em casos excepcionais, o pedido deve ser encaminhado por mensagem eletrônica ou memorando ao Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/DEPAM).
- 9.3.1** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para a Assistência de Produção Gráfica da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/ATGRA), utilizando-se o FRM-GABPRES-012-01 - Solicitação de Serviços Gráficos Não Codificados.
- 9.4** O material de consumo solicitado pode ser recebido por todo serventuário ou terceirizado do MUSEU que, após conferência, atesta seu recebimento.
- 9.4.1** O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato (titular da unidade organizacional) ou agente patrimonial delegado de cada unidade do MUSEU, conforme RAD-SGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonial.
- 9.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor ou colaborador do MUSEU, via telefone, à Central de Atendimento da SGTEC ou Portal de Serviços de TI.
- 9.5.1** Pormenores das solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-SGTEC-050 - Gerenciar Requisições de Usuários.
- 9.6** Para os serviços de remanejamento ou mudanças, o servidor designado encaminha e-mail ao Serviço de Manutenção de Materiais Permanentes da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/SEMOP), procedendo conforme orientações da RAD-SGLOG-045, Realizar Remanejamentos e Mudanças.
- 9.7** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores, o servidor contata a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza, da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/SELIM).

- 9.7.1** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, o servidor do MUSEU entra diretamente em contato com o SELIM.
- 9.7.2** Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial podem ser encontrados na RAD-SGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- 9.8** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o servidor do MUSEU contata o Serviço de Manutenção de Obras, da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/SEMOB), para abertura de ordem de serviço.

10 CONTROLE DE CONTRATOS

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

11 GESTÃO ESTRATÉGICA NO MUSEU

- 11.1** O diretor realiza a gestão do MUSEU em alinhamento com as diretrizes estratégicas do PJERJ, cabendo-lhe, ainda, monitorar os resultados dos indicadores e o desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.
- 11.1.1** O diretor, com o apoio dos chefes de serviço e do RD, estabelece os seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas estratégicos.
- 11.2** As unidades organizacionais do MUSEU definem e mantêm atualizadas as informações referentes às atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio e as registram no FRM-SGCON-027-01 – Atividades da Equipe – Museu.
- 11.3** Os resultados dos indicadores operacionais são consolidados pela equipe do Gabinete do MUSEU.

11.4 A diretoria do MUSEU realiza, com a periodicidade considerada necessária, reunião para avaliar a gestão, os resultados dos indicadores da unidade, de ações gerenciais implementadas e o Modelo Basilar de Gestão (MBG/MUSEU).

11.5 Nas reuniões presenciais, o MUSEU registra o comparecimento dos participantes no FRM-SGCON-027-04 – Lista de Presença.

12 GESTÃO OPERACIONAL

12.1 Os gestores, com apoio do RD, definem indicadores para produtos de processos de trabalho do MUSEU.

12.1.1 Os gestores, com apoio do RD, estabelecem metas para os indicadores de desempenho que são medidos e analisados periodicamente.

12.1.2 Os resultados dos indicadores do MUSEU são apresentados para aprovação do diretor, de acordo com a periodicidade de medição estabelecida para cada um.

12.1.2.1 A medição do público do MUSEU é consolidada pela contagem nos livros de visitantes, nas listas de presença, no FRM-SGCON-027-06 - Planilha de Contagem de Público e/ou pela aferição dos produtores, educadores, historiadores, museólogos, recepcionistas e/ou apoio.

12.1.3 Cabe à equipe do Gabinete do MUSEU, a preparação e divulgação dos cronogramas de reuniões, sempre que demandadas pelo diretor, para análise dos resultados dos indicadores, com apoio do RD.

12.2 Os resultados dos indicadores de processos de trabalho são consolidados no FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores.

12.3 A partir do monitoramento dos indicadores, os processos de trabalho e os produtos do MUSEU são analisados e aperfeiçoados.

12.4 Se necessárias, adotam-se ações gerenciais que após implementadas, são analisadas para verificação da eficácia.

12.5 O empréstimo, seja do MUSEU para terceiro ou recebimento de bem cultural, bem móvel operacional, equipamento, figurino/acessório, livro e outros é registrado e controlado pelo FRM-SGCON-027-07 - Controle de Empréstimo.

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

13.1 As saídas/produtos não conformes gerados pelo MUSEU são anotados por qualquer integrante da equipe no FRM-SGCON-027-05 - Quadro de Controle de Saída e de Produtos Não Conformes do MUSEU, propondo e executando as correções e/ou ações corretivas pertinentes.

13.2 Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e produtos não conformes no MUSEU são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

14 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE OPINIÃO

14.1 Anualmente, preferencialmente no último trimestre, o MUSEU aplica o FRM-SGCON-027-02- Pesquisa de Satisfação do Usuário para avaliação dos serviços prestados.

14.2 São usuários do MUSEU:

- a) magistrados,
- b) servidores,
- c) colaboradores,
- d) estagiários,
- e) advogados,
- f) professores,
- g) estudantes,
- h) pesquisadores e
- i) público em geral, que tenha interesse em conhecer os Museus da Justiça do Rio de Janeiro e de Niterói.

14.3 O MUSEU pode utilizar *Microsoft Forms*, para a elaboração de pesquisa de satisfação e envia e-mail aos usuários com o *link* para respondê-la.

14.3.1 O MUSEU acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.

14.4 Na data final da pesquisa, o MUSEU contabiliza os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e consolida os resultados no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

14.4.1 Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do MUSEU, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RANAC.

- 14.5** O RD informa aos usuários os resultados da pesquisa, bem como as eventuais ações gerenciais simples ou estruturadas no RANAC, oriundas de sua análise, afixa cópia do FRM-PJERJ-010-02 no quadro de avisos, para divulgação interna, e o disponibiliza na internet.
- 14.6** O FRM-PJERJ-010-02 é complementado pela Pesquisa de Opinião (PO), realizada ininterruptamente, tendo a Ouvidoria-Geral como principal canal para recepção das manifestações dos usuários.
- 14.7** A Ouvidoria-Geral apoia a pesquisa de opinião do usuário, atuando na recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas às manifestações dos usuários, tais como elogios, sugestões, reclamações.
- 14.8** São também consideradas as opiniões recebidas pelo formulário (FRM-PJERJ-010-01) - pesquisa de opinião do usuário e outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (e-mail), correspondência em suporte papel ou eletrônica, ofício, expediente administrativo, etc.
- 14.9** A resposta aos usuários é disponibilizada no portal do MUSEU pelo FRM-SGCON-027-03 -Consolidação da Pesquisa de Opinião do MUSEU.

15 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NO MUSEU

15.1 O acompanhamento do desempenho do MBG/MUSEU é realizado:

- a) pela análise dos indicadores;
- b) pela avaliação dos usuários retratadas pelas pesquisas relativas aos serviços prestados pelo MUSEU;
- c) pela verificação da eficácia das ações corretivas realizadas pelo RD;
- d) pelas deliberações das reuniões realizadas pela diretoria do MUSEU.