



SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS	4
4	LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL.....	5
5	CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DECON	6
6	GERENCIAR PROCESSOS E EXPEDIENTES NO DEPARTAMENTO	7
7	CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO	8
8	GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES	8
9	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA	9
10	CONTROLE DA AGENDA DE COMPROMISSOS	11
11	CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DECON 11	
12	GESTÃO OPERACIONAL	12
13	IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DECON ...	12
14	ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NO DECON	13
15	ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – RIGER.....	14



Elaborado por:

Equipe do Departamento de processos do Conselho da
Magistratura (DECON)



Aprovado por:

Secretária-Geral da Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD)



Data de Vigência:

31/07/2026

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos gerais para gerir o Departamento de Processos do Conselho da Magistratura da Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD/DECON).

2 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Agente Patrimonial Nato	Titular de unidade patrimonial com responsabilidade direta sobre os bens localizados na unidade.
Agente Patrimonial Delegado	Servidor ocupante de cargo de provimento efetivo ou em comissão do Quadro Único de Pessoal do PJERJ, ou servidor de outro órgão à disposição do PJERJ, indicado pelo agente patrimonial nato, preferencialmente entre os servidores lotados na respectiva unidade, como responsável imediato pelos bens permanentes da unidade patrimonial de sua lotação.
Análise crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de projetos, objetivos estratégicos e processos de trabalho.
Materiais de consumo	São aqueles que perdem identidade mediante o uso, tendo ao menos uma das seguintes características: fragilidade, deteriorabilidade, transformabilidade, incorporabilidade e limitada durabilidade (Lei nº 4320/64, art. 15, § 2º). Dividem-se em materiais de expediente, impressos e de informática.

TERMO	DEFINIÇÃO
Material Permanente	Bens que não perdem sua identidade física e/ou constituem meio para a produção de outros bens e serviços.
Não conformidade (NC)	Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Produto não conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) do PJERJ	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas do PJERJ.
Representante da Administração Superior (RD)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade.
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.
Sistema e-JUD	Sistema informatizado utilizado para o registro do processamento de autos judiciais eletrônicos da segunda instância do PJERJ.
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.
Modelo Basilar de Gestão (MBG)	Conjunto de princípios, práticas e processos que definem a forma como a gestão é conduzida em uma organização.
Sistema Protocolo Administrativo Eletrônico pela web 2.0 (e-PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ e a sua movimentação.
Sistema SEI	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
Sistema PJe	Sistema que permite a prática e o acompanhamento do ato processual em meio eletrônico.

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema PJeCor	Sistema Processo Judicial eletrônico desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), especificamente para controle dos processos administrativos pelas corregedorias.
Termo de Responsabilidade	Documento emitido para controle patrimonial.
Termo de Transferência	Documento emitido pelo Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS) para registro da movimentação de equipamentos.
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	Documento que formaliza a movimentação do bem por meio do SISPAT.
Unidades Executoras e Judiciárias da Administração Superior	Unidades organizacionais pertencentes ao nível mais alto da estrutura organizacional do PJERJ e que dispõem de estrutura administrativa permanente com atribuições de propor sugestões, executar e acompanhar a gestão estratégica e operacional estabelecida para cada período.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Processos do Conselho da Magistratura (DECON)	• Estabelecer diretrizes para gerir o DECON; • gerir os recursos humanos no DECON; • aprovar solicitações referentes à infraestrutura; • estabelecer a sistemática de execução dos processos de trabalho do DECON; • conduzir as reuniões gerenciais e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RDS; • gerenciar o correio eletrônico do DECON; • gerir a infraestrutura necessária à do DECON.
Chefes de Serviço	• Informar ao diretor do DECON as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores lotados nos serviços; • manter atualizado o acervo documental de seus setores; • informar ao diretor do DECON eventuais necessidades de capacitação para os servidores lotados em seus setores;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• apoiar o diretor na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DECON; • controlar as saídas e produtos não conformes; • gerenciar o correio eletrônico do serviço onde está designado.
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	• Assegurar que os processos de trabalho do DECON sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • relatar ao secretário o desempenho do SGQ/DECON, bem como qualquer necessidade de melhoria; • assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da Secretaria; • apoiar o secretário na condução das reuniões de análise crítica; • apoiar o secretário na implementação da gestão estratégica estabelecida para o DECON; • acompanhar o tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes identificados pelo DECON.
Servidores	• Comunicar ao superior os cursos realizados, para registro; • informar ao superior qualquer necessidade de material para a execução adequada de seus processos de trabalho; • receber, quando necessário, o material de consumo ou permanente solicitado para utilização no DECON; • informar ao superior qualquer solicitação de manutenção nos aplicativos de informática e acompanhar o serviço; • informar ao superior eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação; • realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho; • informar ao superior qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho; • utilizar os recursos disponíveis de forma adequada.

- 4.1** A lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal são realizadas mediante envio de processo SEI à Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES), com observação da Matriz de Competências Profissionais. O diretor mantém registro dessas movimentações.
- 4.1.1** O diretor mantém relação de frequência dos serventuários e prestadores de serviço, lotados no DECON.
- 4.2** A frequência mensal dos serventuários é feita na intranet, até o terceiro dia útil do mês subsequente. O diretor arquiva cópia da frequência.
- 4.3** As férias dos serventuários são definidas a partir de escala anual lançada na intranet, em período divulgado pela SGPES. O diretor mantém registro da escala de férias, bem como de eventuais alterações.
- 4.3.1** O diretor solicita agendamento de férias dos prestadores de serviço por meio de ofício ou e-mail à empresa de terceirização dos serviços. O diretor mantém registro da escala de férias, bem como de eventuais alterações.
- 4.4** Em regra, as movimentações dos servidores referentes às licenças são solicitadas diretamente pelo servidor à SGPES, por meio do sistema SEI, e encaminhadas, posteriormente, ao diretor, para ciência. Cabe ressaltar, quanto à solicitação de licença especial, a necessidade do “de acordo” do diretor para, então, encaminhar a referida solicitação à SGPES.
- 4.4.1** No caso de licença dos prestadores de serviço, esses formalizam a licença perante a devida empresa, levando o fato ao conhecimento do diretor.
- 4.5** As movimentações referentes à lotação são encaminhadas à SGPES, no caso de servidores, ou à Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL), no caso de prestadores de serviço, após aprovação do secretário.
- 4.6** O diretor mantém atualizadas as informações referentes às atividades de cada equipe do Departamento, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos, conforme FRM-SGJUD-009-01 – Equipes por Processos de Trabalho.

5 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DECON

- 5.1** O diretor identifica a necessidade de capacitação dos servidores e supervisiona o seu cumprimento, conforme a necessidade.
- 5.2** Cada servidor acompanha a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/ESAJ), pela intranet, e faz sua inscrição, levando ao conhecimento do secretário.
- 5.3** O servidor comunica ao diretor os cursos realizados para anotação e verifica, na intranet, se os pontos pertinentes a esses cursos foram computados. Em caso negativo, o próprio servidor entra em contato com a ESAJ.
- 5.4** O diretor providência, quando necessário, a infraestrutura para as ações de capacitação realizadas, exclusivamente, para os servidores do DECON, de acordo com o estabelecido na Matriz de Competências do departamento.
- 5.5** Quando um servidor novo ingressa na equipe, esse é apresentado aos demais integrantes do DECON para a obtenção de uma visão sistêmica do trabalho. O Departamento disponibiliza ao novo servidor as rotinas administrativas (RADs) e seus Planos de Atividades Detalhadas, que são documentos importantes para a sua integração e o conhecimento do funcionamento do Departamento.
- 5.6** Para auxiliar na recepção e na integração de servidores recém-ingressados na unidade e avaliar as suas competências mínimas necessárias, o diretor utiliza o FRM-SGPES-072-01 – Recepção e Integração do Servidor Recém-ingressado na Unidade.
- 5.7** Pormenores da capacitação dos servidores, bem como os seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-SGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores e RAD-SGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

6 GERENCIAR PROCESSOS E EXPEDIENTES NO DEPARTAMENTO

- 6.1** Os processos e os expedientes são mantidos no Departamento, em local apropriado.
- 6.2** Os autos físicos dos processos que tramitarão de forma eletrônica, após a digitalização e virtualização, ficarão sob a guarda do Serviço de Autuação da Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD/SEAUT) até a baixa definitiva no sistema e-JUD.
- 6.3** Os documentos recebidos e gerados pelo DECON são classificados e arquivados em pastas próprias, para posterior consulta e recuperação.

- 6.4** A eliminação de documentos, em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, é realizada com o necessário preenchimento do Termo de Eliminação.

7 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 7.1** A pesquisa de satisfação e de opinião de usuários é realizada de acordo com os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário. Para a pesquisa de satisfação do usuário são encaminhados ao público-alvo do departamento, uma vez por ano, e-mails contendo formulário de pesquisa criado na ferramenta FORMS. Para pesquisa de opinião do usuário pode ser utilizado o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário, disponível no balcão da unidade, e e-mails recebidos pela UO, encaminhados pela Ouvidoria ou por outras unidades.
- 7.1.1** A análise de dados e os gráficos da pesquisa de satisfação são consolidados no formulário FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.
- 7.2** Caso o usuário apresente, verbalmente, opinião, sugestão ou reclamação, essas são transmitidas ao diretor, com o objetivo de solucionar a reclamação ou implementar oportunidade de melhoria. As opiniões, sugestões ou reclamações, recebidas por e-mail, são consolidadas ou, se for o caso, encaminhadas ao Gabinete da Secretaria-Geral Judiciária, para as providências necessárias.
- 7.3** Os resultados consolidados da pesquisa de satisfação e de opinião são divulgados à equipe do DECON, afixados no quadro de avisos do Departamento e encaminhados por e-mail ao público-alvo, quando possível.

8 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 8.1** A gestão dos arquivos correntes no DECON obedece aos procedimentos descritos no MAN-SGCON-009-01 – Manual de Arquivos Correntes da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.
- 8.1.1** Os documentos geridos pelo DECON são classificados de acordo com a TTD.
- 8.1.2** A identificação, o acondicionamento, o controle e a conservação dos documentos guardados em seus arquivos correntes cabem aos serviços do DECON.

- 8.1.3** Cada serviço do DECON guarda e atualiza a própria relação do acervo documental, com a orientação e apoio do Serviço de Indexação da Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD/SEDIN).
- 8.2** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, pelo SEDIN, responsável pelo arquivo corrente, ou pelo diretor do DECON.
- ~~**8.3**~~ A eliminação, o arquivamento, o desarquivamento de documentos e pormenores da gestão de arquivos correntes, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos nos procedimentos descritos no MAN-SGCON-009-01.
- 8.3.1** Os documentos encaminhados ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA) para arquivamento são feitos mediante preenchimento do FRM-SGCON-002-01 – Pedido de Arquivamento.

9 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 9.1** O diretor ou o agente patrimonial delegado controla a entrada e a saída de material de consumo e permanente do Departamento, de acordo com o MAN-SGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.
- 9.2** O agente patrimonial delegado ou o servidor autorizado ou o colaborador solicita o material mediante registro no Sistema de Solicitação de Material *online*, disponibilizado na intranet do PJERJ, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Aquisições, Encomendas e Fornecimento de Materiais.
- 9.2.1** Para inclusão, exclusão ou alteração de cadastro de pessoas autorizadas ao SM, o diretor encaminha solicitação por escrito à Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DICAD), indicando até 2 (dois) servidores a serem cadastrados, informando *login*, nome e matrícula.
- ~~**9.3**~~ Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada na intranet, ou em casos excepcionais, encaminha o pedido ao Departamento de Patrimônio e Material, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEPAM), após comunicação ao diretor.
- 9.4** O material solicitado é recebido por qualquer serventuário do DECON que, após conferência, atesta seu recebimento, com assinatura e matrícula na respectiva guia de entrega, para materiais de consumo, ou também nos Termos de Transferência de Carga Patrimonial ou de Responsabilidade, para materiais permanentes.

- 9.4.1** Após o recebimento do material no DECON, as guias de solicitação de material ou Termos de Transferência de Carga Patrimonial/Termos de Responsabilidade são entregues ao secretário ou ao agente patrimonial delegado, para serem arquivados.
- 9.4.2** Pormenores do processo de trabalho solicitação de material são encontrados na RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.
- 9.5** No caso de equipamentos de informática, identificada a necessidade de alteração, seja por adição, supressão ou atualização, o secretário os solicita à SGTEC, para análise quanto ao atendimento.
- 9.5.1** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática é solicitada por qualquer servidor do DECON, via telefone, à Central de Atendimento da SGTEC, que pode requerer que a solicitação seja encaminhada por escrito, a depender do serviço. O solicitante acompanha o serviço realizado pelo técnico da SGTEC, atestando-o na solicitação de serviços, cuja cópia é arquivada no departamento.
- 9.6** Sendo serviços de limpeza e conservação, controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, qualquer servidor pode solicitar ao diretor ou a um dos chefes de serviço que entre em contato com a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SELIM).
- 9.6.1** Em casos emergenciais, ou se tratando de pequenas limpezas, qualquer servidor do departamento pode contatar diretamente o SELIM, informando, após, ao diretor.
- 9.6.2** O servidor, ao atestar a execução do serviço, assina o Registro de Acompanhamento de Execução Contratual (RAEC), observa seu correto preenchimento e o entrega ao executor do serviço.
- 9.6.3** Pormenores do atendimento e monitoramento de serviços contratados de apoio predial são encontrados na RAD-SGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- 9.7** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, qualquer servidor pode solicitar ao diretor ou a um dos chefes de serviço que entre em contato com o Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG-DEENG), para abertura de ordem de serviço. Em casos emergenciais, qualquer servidor

do DECON pode contatar diretamente esse departamento, informando, após, ao diretor.

10 CONTROLE DA AGENDA DE COMPROMISSOS

10.1 O diretor é responsável pelo agendamento de seus compromissos.

10.1.1 Em caso de solicitação de agendamento de compromisso com o diretor, esse verifica a disponibilidade do dia e horário requisitado e confirma com o solicitante.

10.1.2 O diretor prepara o local do compromisso e providencia a infraestrutura adequada à sua realização, verifica materiais e documentos a serem utilizados na reunião e a instalação de equipamentos, quando necessário.

10.1.3 Por decisão do diretor, bem como por motivo de eventuais impossibilidades, como o agendamento de sessões de julgamento pelo Presidente do Tribunal de Justiça, as datas e horários dos compromissos agendados podem ser remanejadas, devido à inclusão de compromissos considerados prioritários, sendo sua responsabilidade o contato para novo agendamento.

11 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DECON

11.1 O diretor promove a gestão do DECON, baseado no Modelo Basilar de Gestão, cabendo-lhe, em conjunto com o RDS, analisar os resultados mensais dos indicadores operacionais, os resultados das Pesquisas de Opinião e de satisfação do usuário, o quadro de produtos não conformes e suas ações de correção, os riscos e suas ações de mitigação ou contingência, a fim de determinar a necessidade de tomada de ações gerenciais que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna, para a constituição de um bom ambiente de trabalho e para o alcance da missão e da visão da Secretaria-Geral Judiciária.

11.1.1 O diretor e o RDS promovem reunião para avaliar a gestão do departamento e o SGQ/DECON, com a periodicidade considerada necessária.

11.2 São procedimentos administrativos de competência do CM: licenças de juízes de 1ª instância e de desembargadores; recursos administrativos hierárquicos; recursos contra decisões estritamente administrativas de Juiz da Infância, da Juventude e do Idoso (art. 20, XII, d, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro); reclamações de magistrados contra colocação em lista de antiguidade; promoção e

remoção de magistrados; resoluções; processos relativos à justiça de paz; processos que versem sobre matérias atinentes à gestão administrativa e econômico-financeira; processos relativos às decisões proferidas pelos juízes de registros públicos (art 73, II, III e § 2º, da LODJ); processos relativos às decisões proferidas pelos juízes do registro civil de pessoas naturais (art. 74,VI,VII e parágrafo único, da LODJ); requerimentos de juízes de direito para residirem fora da comarca em que atuam.

11.3 Ao RDS, com o apoio do diretor, compete:

- a) acompanhar a formulação do planejamento estratégico do DECON e impulsionar sua implementação;
- b) acompanhar o monitoramento e a evolução dos indicadores do DECON;
- c) consolidar os indicadores, a fim de elaborar o RIGER;
- d) indicar, se verificada a necessidade, colaboradores no âmbito de cada serviço do Departamento, com a aprovação do diretor, para apoiar suas atividades;
- e) realizar, com o apoio do diretor, a pesquisa de satisfação do usuário e a pesquisa de opinião do DECON, consolidando e analisando os resultados em conjunto;
- f) acompanhar o tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes identificados pelos serviços do DECON.

12 GESTÃO OPERACIONAL

12.1 Cabe ao diretor a proposição e a alteração dos indicadores, com a assessoria dos chefes de cada serviço do DECON e do RDS.

12.1.1 Cabe ao RDS, com o conhecimento do diretor, preparar e divulgar cronograma de reuniões e alterar, se for o caso, o Quadro Geral de Indicadores do DECON.

12.1.2 Caso haja proposta de alteração dos indicadores, o RDS elabora minuta para aprovação pelo diretor e posterior consolidação de revisão do Quadro Geral de Indicadores do DECON.

12.1.3 Cabe aos chefes de serviço do DECON manter os resultados dos indicadores medidos por aquelas unidades.

13 IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DECON

- 13.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pelo DECON são registradas, por qualquer colaborador e controladas pelo chefe de serviço, no FRM-SGJUD-009-03 - Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, que se encontra disponibilizado em uma pasta eletrônica compartilhada.
- 13.2** O servidor, ao identificar a saída ou os produtos não conformes, promove ação para corrigi-los e, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.
- 13.2.1** Registra a saída ou o produto não conforme anotando o número do processo relacionado, se for o caso, a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome da autoridade executora da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.
- 13.3** O RDS, a partir do 3º dia útil de cada mês, acessa a pasta compartilhada, analisa as correções realizadas, as ocorrências não resolvidas e a frequência das não conformidades, a fim de identificar os motivos e verificar as consequências que afetam o usuário final, com o intuito de promover ações corretivas.

14 ACOMPANHAMENTO E MELHORIA DA GESTÃO NO DECON

- 14.1** O acompanhamento do desempenho do SGQ/DECON é realizado:
- a) pela análise da situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
 - b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o gerenciamento e tomada de decisões;
 - 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) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 3) não conformidades;
 - 4) resultados de monitoramento e medição;
 - 5) desempenho de provedores externos;

- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

14.2 Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como sobre os registros mencionados, são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ e na RAD-PJERJ – 015- Gestão de Riscos.

15 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – RIGER

15.1 Para a elaboração do RIGER, são apresentados à Secretária Geral da Secretaria-Geral Judiciária os resultados dos indicadores operacionais do DECON, resumo das atividades anuais do DECON, com apresentação, documentada, do número de processos autuados, distribuídos, baixados, número de sessões realizadas, número de resoluções aprovadas, melhorias implementadas etc., bem como as demais informações aplicadas ao gerenciamento do Departamento, a fim de avaliar a gestão e propor soluções, caso necessário.

15.2 Pormenores do procedimento para emissão do RIGER são encontrados na RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.