



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

**GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB
SLAIBI**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(Manual da Qualidade)

Data da Vigência:

11/10/2022



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR
NAGIB SLAIBI

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	DEFINIÇÕES	5
3	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	7
3.1	<i>Entendendo a Organização e seu Contexto, as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas, o SGQ e seus Processos (NBR ISO 9001:2015, 4.1)</i>	7
3.2	<i>Determinando o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 4.3)</i>	9
4	Liderança no GABDES.....	10
4.1	<i>Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)</i>	10
4.1.1	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2).....	10
4.1.2	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2).....	11
4.2	<i>Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)</i>	12
5	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)	14
5.1	<i>Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)</i>	14
5.2	<i>Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2, 6.2.1,6.2.2)</i>	14
5.3	<i>Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)</i>	15
6	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	15
6.1	<i>Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1, 7.1.1)</i>	15
6.1.1	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)	16
6.1.2	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)	16
6.1.3	Ambiente para a Operação dos Processo (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)	17
6.1.4	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).	18
6.1.5	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)	18
6.2	<i>Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3)</i>	19
6.3	<i>Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)</i>	19
6.4	<i>Informação documentada do SGQ/GABDES (NBR ISO 9001:2015, 7.5)</i>	20
6.4.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)	20
6.4.2	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3).....	21
7	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	23
7.1	<i>Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)</i>	23
7.2	<i>Determinação dos Requisitos do Produto e do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.2)</i> 23	
7.2.1	Comunicação com o Cliente (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1).....	23
7.2.2	Determinação dos Requisitos Relacionados ao Produto e ao Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)	24
7.2.3	Análise Crítica dos Requisitos dos Produtos e Serviços e Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3 e 8.2.4)	25
7.3	<i>Projeto de Desenvolvimento do Produto e do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.3)</i> 26	

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 2 de 46
---	---------------------------	----------------	--------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR
NAGIB SLAIBI**

SUMÁRIO

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

7.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	26
7.5 Produção e Prestação do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	27
7.5.1 Controle de Produção e Prestação de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)	27
7.5.2 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.2).....	33
7.5.3 Propriedade Pertencente dos Clientes ou Fornecedores Externos (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.3)	33
7.5.4 Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001:2015; 8.5.4)	33
7.5.5 Atividades pós-entrega no SGQ/GABDES (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5).....	34
7.5.6 Controle de Mudanças no SGQ/GABDES (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)	34
7.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	34
7.7 Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	35
8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)	35
8.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	35
8.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).....	35
8.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)	35
8.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3).....	36
8.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	36
8.3 Análise Crítica pelo Gabinete (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	37
8.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1).....	37
8.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)	38
8.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3).....	38
9 Melhoria (NBR ISO 9001:2008, 8.5) MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	39
9.1 Generalidades, Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.3)	39
9.2 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.2)	40
10ANEXOS	40

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 3 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

Proposto por:
Equipe do Gabinete do Desembargador
Nagib Slaibi

Analisado por:
Chefe do Gabinete do
Desembargador Nagib Slaibi

Aprovado por:
Desembargador Nagib
Slaibi

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE ESTE DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (SGQ/GABDES), pormenoriza os seguintes assuntos específicos do mesmo Gabinete:

- a árvore dos processos de trabalho e as interações entre os processos (diagrama de contexto);
- as responsabilidades, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial, bem como a estrutura organizacional do órgão;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade.

O Documento Estratégico auxilia na compreensão do que é e de como atua o Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi no sistema de gestão da qualidade.

O Documento Estratégico pode também ser utilizado para apoio ao treinamento e para o aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com o Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi (desembargadores, servidores, usuários etc.).

Cabe ao Representante da Administração Superior (RAS) do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi a proposição de revisão do presente Documento Estratégico e das Rotinas Administrativas (RAD) operacionais do Gabinete.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 4 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

2 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. (No caso do gabinete é o Desembargador Nagib Slaibi).
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento dos processos de trabalho.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a expansão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados 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)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2015, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente a gestão da qualidade.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Saída	Resultado de um processo de trabalho.
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.
Usuário	Pessoa jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 5 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

TERMO	DEFINIÇÃO
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma a sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do PJERJ que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

- Atividades Jurisdicionais – Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

O Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi tem como agentes o desembargador e seus assessores. Os assessores tem como atribuições assessorar o desembargador e elaborar minutas de relatórios, votos e decisões dos processos que lhe sejam distribuídos.

O produto final do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi está relacionado ao serviço de entrega da prestação jurisdicional que lhe é demandada. As políticas e diretrizes relacionadas à prestação jurisdicional são estabelecidas pelo Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), em consonância com a Comissão de Governança, Estratégia e Planejamento (COGEP).

Integra o SGQ/GABDES o Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

Para cumprir a sua missão, Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi conta com o apoio das unidades organizacionais:

DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO	APOIO AO SGQ/GABDES
Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados(DGTEC)	Suprimento às necessidades de tecnologia da informação.
Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPEs)	Orientação quanto ao desenvolvimento dos servidores.
Escola de Administração Judiciária	Capacitação dos servidores.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 6 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO	APOIO AO SGQ/GABDES
Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	Manutenção de instalações, equipamentos e de edificações.
	Aquisição de materiais.
Departamento de <u>Governança, Estratégia</u> e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP)	Apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.
Diretoria-Geral de Estatística e Apoio à Jurisdição (DGJUR)	Definição e atualização de parâmetros para criar e extinguir rotinas no sistema informatizado sobre os seus indicadores, pesquisa de jurisprudência, arquivamento e apoio à gestão dos arquivos correntes
Diretoria-Geral de Comunicação Institucional e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)	Disponibilização de jurisprudência; legislação e atos oficiais.
Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI)	Apoio de segurança e telecomunicação.
Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	Disponibiliza estagiários para auxílio nas tarefas do gabinete.

Pormenores relacionados ao serviço de apoio à entrega da prestação jurisdicional realizado pelas unidades organizacionais são encontrados nas respectivas Rotinas Administrativas (RAD).

3 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 Entendendo a Organização e seu Contexto, as Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas, o SGQ e seus Processos (NBR ISO 9001:2015, 4.1)

O SGQ/GABDES conectado ao Sistema de Gestão da Qualidade Poder Judiciário – SGQ/PJERJ, apresenta os seguintes requisitos gerais:

- a) os processos de trabalho são apresentados e documentados em rotinas administrativas (RAD);

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 7 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- b) são sequenciais e interagem entre si como pode ser verificado no Diagrama de Contexto, anexo 1 deste documento;
- c) são determinados critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos de trabalho sejam eficazes, utilizando-se de ferramentas para o seu monitoramento, tais como controle de ocorrências de não conformidades e de produtos não conformes, monitoramento e medição dos processos por meio de indicadores de acompanhamento ou de desempenho, conforme o caso, etc;
- d) os assessores asseguram a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como para fornecimento das informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, e quando necessário leva ao conhecimento da administração superior suas necessidades, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades do PJERJ;
- e) os processos de trabalho são monitorados, medidos quando aplicável e analisados periodicamente.
- f) são tomadas ações necessárias (ações corretivas, correções de problemas) para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo são identificados pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar.

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 8 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

O estabelecimento do contexto do processo de gestão de riscos divide-se nos tópicos: análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos.

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

 RAD-PJERJ-014 –Gestão de Riscos.

3.2 Determinando o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 4.3)

O escopo de certificação Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi compreende o macroprocesso Apoiar e Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Realizada no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi que abrange a operação integrada dos seguintes processos de trabalho:

ESCOPO DE GABDES	PROCESSOS DE TRABALHO	RAD
Apoiar e Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional Realizada no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi	Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi	RAD-GABDES-002
	Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi	RAD-GABDES-003
	Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi	RAD-GABDES-004

Os requisitos 7.1.5.2 (Rastreabilidade de Medição) e 8.3 (Projeto e Desenvolvimento do Produto e do Serviço) da Norma NBR ISO 9001:2015 não são aplicáveis à natureza das atividades do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

No caso do requisito 7.1.5.2, o SGQ/GABDES não utiliza equipamentos de medição que necessitem de calibração.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 9 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

No caso do requisito 8.3, as atividades do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi são obrigatoriamente planejadas, verificadas e validadas, considerando os requisitos estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial a Constituição da República, o Código de Processo Civil, bem como os padrões estabelecidos pelo Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A aplicabilidade de requisitos ao escopo do SGQ/GABDES são analisados, semestralmente, em reunião de análise crítica, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

4 LIDERANÇA NO GABDES

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

A Administração Superior do SGQ/GABDES é feita pelo desembargador Nagib Slaibi.

Cabe à Administração Superior fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do SGQ/GABDES e com a melhoria contínua de sua eficácia a partir da declaração dos objetivos da qualidade em consonância com os direcionadores estratégicos do PJERJ, da realização das análises críticas do SGQ/GABDES, da disponibilização dos recursos e da comunicação para os servidores quanto à importância em atender aos requisitos dos usuários, bem como a estrita obediência aos requisitos legais e aqueles institucionais do PJERJ.

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

Os usuários do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi têm os requisitos estabelecidos pela legislação e os servidores são orientados a atendê-los com propriedade, mediante contribuição profissional eficaz, eficiente e cortês em cada uma e em todas as atividades realizadas, considerando que o foco do GABDES é a satisfação dos seus usuários.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 10 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

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

O compromisso da Administração Superior do GABDES com a qualidade dos serviços entregues aos jurisdicionados (usuários) é formalizado mediante as seguintes declarações:

A política da qualidade do GABDES é a mesma do PJERJ. É comunicada a todos da organização, de modo que se compreenda 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.

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	Missão do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi
Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.	Resolver os conflitos de interesses, que lhe sejam distribuídos, em tempo adequado, com qualidade e eficiência, através de uma política de gestão que envolva trabalho em equipe e capacitação profissional plena do servidor, visando a uma satisfatória prestação jurisdicional às partes, advogados e outros operadores do Direito.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 11 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

Visão do PJERJ	Visão do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi
Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.	<u>Ser reconhecido pelas partes, advogados e outros operadores do Direito como um órgão julgador apto a solucionar conflitos de interesse em tempo adequado, com qualidade e eficiência.</u>

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

A Administração superior assegura que as responsabilidades e a autoridade estão definidas e comunicadas no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Estrutura Organizacional

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, que define as relações hierárquicas, com o fim de estabelecer a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

- Responsabilidades Gerais

Para a implementação e a manutenção do SGQ/GABDES, a Alta Administração estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com a estrutura organizacional do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi (Anexo 3) e pormenorizadas neste Documento Estratégico e nas RADs pertinentes a cada processo de trabalho.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 12 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Desembargador	<ul style="list-style-type: none">• Determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importem ao atendimento dos requisitos do SGQ/GABDES;• promover a melhoria contínua do SGQ/GABDES, mediante determinação e acompanhamento da gestão estratégica, políticas e objetivos estratégicos, e liderança das análises críticas do SGQ/GABDES;• conduzir as reuniões de análises críticas e assegurar os respectivos resultados;• designar o Representante da Administração Superior (RAS);• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Assessor designado para chefiar o gabinete	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do gabinete, relativas à prestação jurisdicional;• gerenciar a implementação e a execução dos objetivos da qualidade, mediante o acompanhamento dos indicadores estabelecidos e das ações pertinentes;• administrar os recursos humanos e materiais do gabinete;• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ.
Equipe de Assessores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho conforme descrito nas RADs;• informar aos superiores qualquer impossibilidade na execução dos processos de trabalho;• Informar o que entender necessário para o aprimoramento dos processos de trabalho e sua integração.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• <u>gerenciar a implementação e a execução dos objetivos da qualidade, mediante o acompanhamento dos indicadores estabelecidos e das ações pertinentes;</u>• relatar à administração superior o desempenho do SGQ, bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar as auditorias de gestão na unidade;• assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 13 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

5 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

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

O planejamento do sistema de gestão do GABDES é realizado de forma a atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 e princípios da gestão da qualidade, considerando, principalmente, o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

A Administração Superior considera o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

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

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 6.1 são tratados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-014 – Gestão de Riscos.

5.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2, 6.2.1,6.2.2)

Os objetivos da qualidade são definidos pela Administração Superior do GABDES na última reunião de Análise Crítica do SGQ/GABDES do ano, sendo propostos pelo RAS e aprovados pelo Desembargador Nagib Slaibi. Tais objetivos são alinhados à Política da Qualidade e aos objetivos estratégicos do PJERJ.

Cada objetivo da qualidade tem os seus respectivos indicadores, capazes de apontar o progresso das metas estabelecidas.

Após aprovados pela Administração Superior do gabinete, cabe aos RAS SGQ/GABDES comunicar à equipe os objetivos aprovados, orientando quanto à contribuição de todos para a sua implementação, solicitando ao DEGEP o envio para a disponibilização na *internet*.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 14 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos planos de ação, cabendo ao assessor designado para chefiar o gabinete/RAS monitorar as ações e acompanhar os indicadores com o fim de controlar as metas estabelecidas.

Os objetivos da qualidade e seus indicadores são consolidados nos documentos “Política e Objetivos da Qualidade do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi” “Política e Objetivos da Qualidade”, publicado no *site* do PJERJ.

5.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)

O planejamento do SGQ/GABDES é realizado com o fim de atender à gestão operacional, e alcançar os objetivos da qualidade, com o fim de atender à Missão e à Visão do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

Quando alterações são introduzidas, todas planejadas antes da respectiva implementação, a integridade do SGQ é assegurada em parte pelas ações, no que diz respeito ao Sistema Normativo Administrativo e, em parte, pelas ações coordenadas pelo assessor designado para chefiar o gabinete/RAS, no que se refere aos aspectos internos do gabinete.

6 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

6.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1, 7.1.1)

O assessor designado para chefiar o gabinete/RAS identifica e coordena a provisão de recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/GABDES, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

Pormenores do processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-003 - Gerir o Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 15 de 46
---	---	------------------------------	-----------------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

6.1.1 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, capacitadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

6.1.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

O GABDES é equipada com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalação sanitária, etc.), meios de comunicação (telefone, rede de dados, *internet*, etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e, especialmente, de computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficiente e eficaz do SGQ/GABDES. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenção predial, mecânica e elétrica, segurança etc.) são providos sob responsabilidade de Diretorias-Gerais, indicadas no diagrama de contexto, cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviços.

Cada uma das Diretorias-Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção apropriada, a operação adequada do SGQ/GABDES, tanto com relação ao *hardware* (máquinas, edifícios, instalações e demais meios materiais) quanto ao *software* (programas e aplicativos de informática).

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pelo gestor à Diretoria-Geral específica.

Pormenores do processo de trabalho Manutenção da Infraestrutura são encontrados nas RADs das Diretorias-Gerais conforme a atribuição, destacando-se as seguintes:

 RAD-GABDES-003 – Gerir o Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;

 RAD-DGLOG-072 – Manutenção Corretiva;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 16 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- 📁 RAD-DGLOG-074 – Manutenção Preventiva Eletromecânica;
- 📁 RAD-DGLOG-075 – Manutenção Preventiva de Unidades Certificadas e Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-077 – Atender às Solicitações de Alterações de *Layout* e Readequação Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Realizar Serviços Gráficos;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGTEC-003 – Atender ao Usuário;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Atender Requisição de Apuração Especial;
- 📁 RAD-DGSEI-002 – Controlar Acesso às Dependências do PJERJ;
- 📁 RAD-DGSEI-007 – Prevenir e Combater Incêndio;
- 📁 RAD-DGSEI-020 – Instalar e Manter Sistemas de Telefonia.

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

O assessor designado para chefiar o gabinete estabelece e gerencia permanentemente as condições tecnológicas (segurança, tecnologia etc.), bem como os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, elevação de espírito etc.) adequados à operação eficiente e eficaz do SGQ/GABDES no âmbito do gabinete.

A administração superior e servidores promovem um ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à obtenção dos melhores resultados, mediante:

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 17 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, sem inibir a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- solução de conflitos eventuais que perturbem o ambiente do gabinete;
- implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a identificação e a organização dos postos de trabalho, privilegiando a identificação visual ou a sinalização desses locais.

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

Com a finalidade de propiciar ambiente de trabalho confortável, as instalações gabinete são dotadas de ar-condicionado central.

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

A validação do sistema informatizado Sistema de Acompanhamento Processual Eletrônico de 2ª Instância (eJUD), sua verificação e gestão da configuração para o fornecimento dos relatórios estatísticos visando manter sua adequação ao uso são administradas pela DGTEC e realizada pelo Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Diretoria-geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DEATE) e, nos casos mais complexos, pelos juízes auxiliares.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

RAD-DGTEC-011 – Desenvolver Sistemas;

RAD-DGTEC-012 – Atender Requisição de Apuração Especial.

6.1.5 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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 18 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

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.

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

O incremento da capacitação dos serventuários incumbe à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e à Escola de Administração Judiciária (ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o assessor solicita à ESAJ o treinamento necessário.

No que se refere aos estagiários, o departamento de estágio da EMERJ observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o diretor do departamento desenvolve ações aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas.

A integração de novos funcionários no Tribunal de Justiça é realizada pela ESAJ. No Gabinete do Desembargador Nagib, é feita com base no Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo gestor imediato.

Pormenores do processo Gerenciar Competências das pessoas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-003 – Gerir o Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;

 RAD-DGPES-072 - Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

6.3 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O desembargador e o assessor designado para chefiar o gabinete promovem a comunicação interna no gabinete sob a seguinte orientação geral:

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 19 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente, inclusive pelo aplicativo *WhatsApp*;
- caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;
- mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério da administração superior).

A comunicação de assuntos pertinentes ao SGQ/GABDES é realizada pelo RAS.

Os direcionadores estratégicos, a política e objetivos da qualidade, as metas e indicadores são comunicados aos integrantes do gabinete mediante reuniões.

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados dos sistemas informatizados.

Os servidores têm acesso a essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos. As senhas e autorizações de acesso são estabelecidas para dinamizar as decisões e preservar o apropriado controle das informações pelos canais autorizados.

6.4 Informação documentada do SGQ/GABDES (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

6.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

Para organizar a documentação normativa administrativa, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

A documentação do SGQ/GABDES inclui os seguintes documentos:

- a) o presente Documento Estratégico;
- b) documento Objetivos da Qualidade;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 20 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- c) rotinas administrativas (RADs) gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ. (Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada.- RAD-PJERJ-002, Tratamento de Não Conformidades - RAD-PJERJ-004, incluindo tratamento de saídas e de produtos não conformes e Auditorias de Gestão - RAD-PJERJ-005, com o fim de estabelecer diretrizes para a medição da percepção do usuário - RAD-PJERJ-010 e diretrizes para a gestão de riscos- RAD-PJERJ-014);
- d) rotinas administrativas (RADs) operacionais que descrevem os processos de trabalho do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;
- e) demais documentos necessários ao Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi destinados a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, incluindo constituições, leis, atos normativos em geral e os livros obrigatórios e
- f) informações documentadas dos processos de trabalho, identificados ao final de cada RAD.

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

Os requisitos para controle da informação documentada são estabelecidos para assegurar a sua utilização adequada e estão definidos na Rotina Administrativa Geral - Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada – RAD-PJERJ-002.

Legislação e normas externas podem ser consultadas nos sítios governamentais, cujos acessos estão disponíveis em *links* na *internet*.

As RADs originais aprovadas são mantidas em arquivo corrente no DEGEP, e disponibilizadas para consulta na *internet*, em lista mestra com a sinalização do SGQ correspondente.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 21 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

O original aprovado do documento Objetivos da Qualidade, contendo metas e indicadores do gabinete, são mantidos em arquivo corrente.

Cabe ao assessor designado para chefiar o gabinete, ou a quem ele indicar, orientar servidores para que mantenham em ordem o arquivo corrente do gabinete de modo a permitir a localização imediata de documentos.

Os registros do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi são documentos que evidenciam a conformidade com os requisitos e a operação eficaz do SGQ/GABDES. São estabelecidos nas RADs e indicados no capítulo “Gestão da Informação Documentada”, onde constam os controles necessários para a identificação, acesso, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição da informação documentada, bem como a forma como são realizados e têm por finalidade sua pronta identificação e recuperação.

É exemplo de informação documentada retida: o formulário preenchido da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

Cabe ao assessor designado para chefiar o gabinete, ou a quem ele indicar, realizar a gestão da informação documentada conforme descrita na tabela de gestão da informação documentada das RADs/GABDES e cabe a todos os servidores manterem a integridade dos itens documentais relativos aos respectivos processos de trabalho.

Pormenores do controle da informação documentada estão nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 22 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

7 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

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

Os processos de trabalho do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, cujo resultado é apoiar a entrega da prestação jurisdicional, são documentados mediante RAD que estabelece:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade da execução;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinente;
- d) os registros e seus parâmetros de controle; e
- e) os respectivos indicadores.

O arranjo de funcionamento dos processos de trabalho do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, sob uma perspectiva macro, é mostrado no Anexo 1 – Diagrama de Contexto.

Cabe ao gestor monitorar as atividades por meio dos indicadores dos processos de trabalhos e pelo controle dos produtos e saídas não conformes.

7.2 Determinação dos Requisitos do Produto e do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.2)

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

A comunicação com os usuários do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi se dá por intermédio da equipe de assessores do gabinete, quando do atendimento às partes interessadas, e contato direto com desembargadores ou seus assessores.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 23 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

Informações relativas aos andamentos processuais são disponibilizadas no *site* do TJERJ, onde, entre outros meios legalmente previstos, se divulgam as mensagens da Instituição.

Comunicações judiciais específicas ocorrem por meio eletrônico, pela publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, por mandados ou via postal.

A comunicação inclui também a pesquisa de opinião do usuário realizada permanentemente a partir da Ouvidoria, nos quais são postados elogios, sugestões e reclamações e a Pesquisa de Satisfação, cujos resultados são disponibilizados para o usuário.

Pormenores do processo de trabalho de Comunicação com os Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-GABDES-004 - Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;
-  RAD-GABDES-003 – Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;
-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

7.2.2 Determinação dos Requisitos Relacionados ao Produto e ao Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)

O produto final dos processos de trabalho de apoio à entrega da prestação jurisdicional em Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi é possibilitar o julgamento de recursos ou ações originárias que lhe sejam levados pela sociedade, mediante decisões ou acórdãos.

Os requisitos (necessidades e expectativas) relacionados a usuários são estabelecidos pela legislação e complementados institucionalmente, sob a seguinte

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 24 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

consolidação:

- a) Constituição da República;
- b) Constituição Estadual;
- c) Código Civil;
- d) Código de Processo Civil;
- e) Lei de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro;
- f) Regimento Interno do Tribunal de Justiça;
- g) Código Tributário Nacional;
- h) Lei nº 11.419/2006 (informatização do Processo Judicial).

Adicionalmente a esses requisitos, este Documento Estratégico e as RADs a ele pertinentes estabelecem outros requisitos que, mesmo não sendo diretamente relacionados aos usuários, contribuem para a sua satisfação, razão pela qual passam por melhorias contínuas.

Os requisitos estabelecidos institucionalmente têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

- a) prestação jurisdicional em tempo adequado;
- b) tratamento adequado a partes e advogados;
- c) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários.

7.2.3 Análise Crítica dos Requisitos dos Produtos e Serviços e Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3 e 8.2.4)

Os requisitos para a entrega da prestação jurisdicional, uma vez impostos pelo ordenamento jurídico, não comportam análise crítica pelo Poder Judiciário, como

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 25 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

atividade sistemática.

Como reforço à validação do cumprimento dos requisitos estabelecidos, são realizadas, de forma permanente, pesquisas de opinião e de satisfação dos usuários.

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

7.3 Projeto de Desenvolvimento do Produto e do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.3)

Não se aplica ao SGQ/GABDES, vide item 3.2 que trata do item 4.3 da NBR ISO 9001:2015 e indica o escopo do SGQ/GABDES e a não aplicabilidade de requisitos.

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

Os pedidos das unidades organizacionais são encaminhados às unidades de apoio responsáveis pelo provimento dos recursos a partir dos perfis de consumo, conforme a sua natureza, a saber:

NATUREZA DOS RECURSOS	DIRETORIA-GERAL/DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL
Material de consumo e permanente, prestação de serviços de limpeza, transporte, correspondências, malote, mensageria, obras e instalações, manutenção predial e de equipamentos eletromecânicos.	Diretoria-Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação (telefonia, fax, etc)	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Departamento de Planejamento Estratégico e Planejamento do Gabinete da Presidência
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ Escola de Administração Judiciária (ESAJ)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 26 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

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

O estoque que garante o fornecimento dos materiais de consumo baseia-se no perfil do atendimento que é criado a partir do estudo das solicitações no período. Havendo necessidade de alteração de consumo, solicita-se à Diretoria-Geral de Logística (DGLOG) a alteração do perfil.

Se houver expressa necessidade, o assessor designado para chefiar o gabinete intervém de imediato para que as solicitações da unidade organizacional sejam atendidas em menor tempo.

Compete à Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL) dar início a todos os processos de contratação relativos a serviços e à DGLOG aos contratos relativos a compras, obras, a partir das requisições das diretorias-gerais responsáveis pelo provimento.

Pormenores do processo Aquisição Serviços são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços;
- 📁 RAD-DGLOG-092 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Obras do PJERJ.

7.5 Produção e Prestação do Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

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

O GABDES planeja e realiza a produção e prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas rotinas estão formalizadas nas RADs do GABDES.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 27 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

Seguem abaixo os processos de trabalho do GABDES com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista no diagrama de contexto em anexo a esse documento:

- Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi

Este processo de trabalho é realizado pelo Desembargador Nagib Slaibi e tem por objetivo despachar, decidir e sentenciar os autos dos processos judiciais levados à sua conclusão, em prazos razoáveis e compatíveis com o volume de serviço do gabinete, privilegiando mecanismos de simplificação e agilização do trâmite processual e adotando medidas de gestão no propósito de atingir a duração razoável do processo.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-004 - Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi

O assessor designado para chefiar o gabinete gere os processos de trabalho que apoiam a prestação jurisdicional, os recursos do gabinete relacionados à infraestrutura, à competência de pessoas e ao ambiente de trabalho. A atividade de apoio à prestação jurisdicional é realizada pelo gabinete e pelas unidades organizacionais de apoio, segundo suas respectivas atribuições.

As atividades de assessoramento e apoio logístico ao desembargador são realizadas pelo assessor designado para chefiar o gabinete e equipe, e pelas unidades organizacionais de apoio (DGJUR, DGTEC, DGCOL, DGLOG, DGPES, DEGEP, DGCOM, DGSEI e EMERJ).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 28 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

Pormenores do processo de trabalho Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-003 - Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Atender Usuário

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pelo gabinete, é atender às partes interessadas que se digirem ao Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, e dar-lhes a devida orientação.

Pormenores do processo de trabalho Atender Usuário são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-002 – Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Receber Processos Eletrônicos

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pelo gabinete, é receber processos judiciais e administrativos, documentos e registros diversos e demais expedientes destinados ao Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, e dar-lhes o devido encaminhamento interno ou externo.

Pormenores do processo de trabalho de Receber Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-002 – Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Elaborar Minutas de Votos da Câmara e demais órgãos (Órgão Especial e Seção Cível)

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 29 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pelo gabinete, é elaborar textos de minutas de relatórios e votos seguindo o entedimento, determinações e posterior aprovação do Desembargador Nagib Slaibi.

Pormenores do processo de trabalho de Elaborar Minutas de Votos da Câmara, da Seção Cível e do Órgão Especial são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-002 – Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Assessorar Desembargador nas Sessões de Julgamento

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pelo gabinete, é assessorar o desembargador nas sessões de julgamento de Câmara Cível, Seção Cível e Órgão Especial.

Pormenores do processo de trabalho de Assessorar Desembargador nas Sessões de Julgamento são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-002 – Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

- Receber Documentos Diversos

O objetivo desse processo de trabalho, realizado pelo gabinete, é receber documentos e registros diversos e demais expedientes destinados ao Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, e dar-lhes o devido encaminhamento interno ou externo.

Pormenores do processo de trabalho de Receber Documentos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-002 – Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 30 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- Remeter Documentos

O objetivo desse processo de trabalho é controlar o envio de documentos do gabinete para qualquer entidade interna ou externa.

Pormenores do processo de trabalho de Remeter Documentos são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-GABDES-002 – Apoiar a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

- Ações gerenciais

As ações gerenciais para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas, sempre que se fizer necessário, a cada semestre, nas reuniões de análise crítica do SGQ/GABDES, ou em período inferior sempre que for conveniente.

Pormenores destas ações são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-GABDES-003 – Gerir Gabinete do Des.Nagib Slaibi.

Os processos de trabalho do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi são validados para alcançar os resultados planejados conforme os seguintes critérios:

- são formalizados em RAD/GABDES, propostas pelo Desembargador Nagib Slaibi a partir das sugestões da equipe que compõem o SGQ/GABDES;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 31 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- no período máximo de um ano, as RADs/GABDES são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
- as RADs/GABDES são implementadas no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi para os assessores, antes da vigência, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou a chegada de funcionário na unidade, conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão Documentada e Controle da Informação Documentada;
- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores e realizada pela ESAJ.

Os registros das atividades estabelecidas para validação obedecem aos seguintes requisitos:

- registros de formalização e aprovação das RADs/GABDES são guardados em arquivo corrente no DEGEP, conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-002;
- registros de implementação das RADs/GABDES para os funcionários são guardados em arquivo corrente do gabinete, conforme critérios estabelecidos na RAD-DGPES-073- Implementar Rotinas Administrativas;
- registros de monitoramento e medição dos processos de trabalho são guardados em arquivo corrente do gabinete;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 32 de 46
---	---	------------------------------	-----------------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

- registros de capacitação dos funcionários são guardados na gabinete conforme critérios definidos na RAD-DGPES-069.

A cada ano, ocorre a avaliação dos processos de trabalhos e do fornecimento do serviço, com a revalidação das RADs, ou sua revisão se necessária.

7.5.2 Identificação e rastreabilidade (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.2)

Os processos judiciais distribuídos ao Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi recebem numeração cronológica, que os identifica e serve ao seu trâmite no Tribunal. Os critérios e pormenores do processo de trabalho de Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância são encontrados no seguinte documento:

 RAD-1VP-002 – Autuar Feitos Cíveis na Segunda Instância.

7.5.3 Propriedade Pertencente dos Clientes ou Fornecedores Externos (NBR ISO 9001: 2015, 8.5.3)

A proteção dos documentos e informações dos usuários do GABDES é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão Documentada e Controle da Informação Documentada.

7.5.4 Preservação dos processos judiciais (NBR ISO 9001:2015; 8.5.4)

Os processos judiciais distribuídos ao Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, de modo que sua movimentação ocorre mediante o lançamento de dados no sistema corporativo e-JUD, cuja proteção e manutenção cabem à DGTEC.

Pormenores do processo são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão Documentada e Controle da Informação Documentada.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 33 de 46
---	---	------------------------------	-----------------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

7.5.5 Atividades pós-entrega no SGQ/GABDES (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto em GABDES são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial o Código de Processo Civil, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. Ex: exame dos embargos de declaração, após a publicação de decisão/acórdão, etc.

As falhas no serviço/produto do gabinete durante o planejamento ou realização do produto são analisadas em reunião de análise crítica.

7.5.6 Controle de Mudanças no SGQ/GABDES (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)

As mudanças nos produtos de GABDES são analisadas e controladas, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, dos resultados dos indicadores e do monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, pelo menos, durante as reuniões de análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

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

Durante a realização da prestação jurisdicional, as atividades são supervisionadas, monitoradas e medidas, quando cabível, consoante os requisitos da legislação em vigor, as normas institucionais e os requisitos das RADs operacionais.

O assessor designado para chefiar o gabinete, utilizando, inclusive, as ferramentas oferecidas pelo sistema e-JUD, monitora o trâmite dos processos judiciais, consolida e analisa os resultados dos respectivos indicadores previstos nas RADs e, com frequência trimestral aproximada, os submete à Administração Superior, sem prejuízo de adoção de ações gerenciais ou corretivas adequadas a cada situação.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 34 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

7.7 Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

Os processos judiciais, em tramitação ou concluídos, que forem identificados como não conformes, recebem tratamento especial. São inscritos em registros de controle que contenham a natureza da não conformidade e são empreendidas ações para solucioná-la. O prosseguimento do processamento, após a correção das não conformidades ou de limitação de suas consequências, é supervisionado pelo assessor designado para chefiar o gabinete, que reaplica os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre o processo de trabalho Identificação e Tratamento de Produtos Não Conformes são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-GABDES-003 – Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NBR ISO 9001:2015, 9)

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

8.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).

A gestão no GABDES é realizada com base em indicadores de desempenho e de acompanhamento, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade da entrega da prestação jurisdicional;
- b) assegurar a conformidade do SGQ/GABDES;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ/GABDES.

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 35 de 46
---	---	------------------------------	-----------------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

A satisfação de usuários do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi é monitorada e medida com base na avaliação das pesquisas de opinião e de satisfação de usuários e também na avaliação dos indicadores dos processos de trabalho do gabinete.

O gestor seleciona, de forma sistemática, os resultados das avaliações, de modo a utilizá-los em prol da qualidade do gabinete.

Pormenores das atividades de Monitoramento e Medição da Satisfação de Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-GABDES-003 – Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;

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

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento administrativo da prestação jurisdicional, aí incluídos os objetivos estratégicos, a satisfação dos usuários, os processos de trabalho e seus resultados, as auditorias de gestão são tratados e analisados com o fim de aferir a adequação e a eficácia do SGQ/GABDES. A coleta e a organização desses dados são realizadas pelo assessor designado para chefiar o gabinete/RAS, utilizando-se os sistemas de informações específicos e apropriados (sistema e-JUD e outros).

Pormenores do processo de trabalho Analisar e Avaliar Dados e Informações são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-GABDES-003 – Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;

 RAD- GABDES-004 – Gerir a Entrega da Prestação Jurisdicional no Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 36 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi, levando em conta a sua importância e a situação atual. As auditorias internas do SGQ são realizadas com os objetivos de verificar a eficiência e a eficácia de implementação do SGQ/GABDES e de identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência organizacional.

É responsabilidade do desembargador, assessor designado para chefiar o gabinete/RAS e equipe de assessores do gabinete a implementação de ações para corrigir situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias, para melhoria do SGQ/GABDES.

Pormenores do processo de trabalho de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

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

8.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As reuniões ordinárias de análise crítica do SGQ/GABDES ocorrem a cada seis meses, preferencialmente nos meses de janeiro e julho de cada ano. O assessor designado para chefiar o gabinete/RAS é responsável pelo agendamento da administração superior.

Nos casos excepcionais em que não se puder realizar a reunião no período programado, evidencia em ata a justificativa para a não realização, devendo-se as reuniões subsequentes serem realizadas conforme o programado.

O agendamento é feito diretamente com o desembargador com antecedência.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 37 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

As reuniões de análise crítica do SGQ/GABDES são realizadas com a participação do desembargador e dos servidores, recomendando-se que todos a elas compareçam.

As reuniões são conduzidas pelo Desembargador Nagib Slaibi, na ausência deste, pelo assessor designado para chefiar o gabinete.

Cabe ao RAS realizar, em tempo oportuno, a comunicação dos resultados aos impossibilitados de participarem, com o fim de esclarecer e estimular a contribuição de cada um na implementação das ações decorrentes.

8.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

- a) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
- b) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
- c) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
- d) não conformidades e ações corretivas;
- e) resultados de monitoramento e medição;
- f) resultados de auditoria;
- g) desempenho de provedores externos;
- h) a suficiência de recursos;
- i) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- j) oportunidades para melhoria.

8.3.3 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;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 38 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

Na primeira reunião de análise crítica do ano, são complementados também os pontos relativos à determinação de abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC) para as saídas e produtos não conformes e à avaliação da não aplicabilidade de requisitos da NBR ISO 9001:2015 ao escopo do SGQ/GABDES, bem como análise dos direcionadores estratégicos, para, se necessário, encaminhar sugestão ao DEGEP.

9 MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.5) MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

9.1 Generalidades, Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.3)

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexão do desembargador Nagib Slaibi, do assessor designado para chefiar o gabinete e da equipe de assessores do gabinete, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhorias constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SGQ/GABDES. Nesse processo, são vinculados de forma lógica a política da qualidade, valores, objetivos, metas e resultados dos indicadores de desempenho, buscando suficiência e eficácia do SGQ/GABDES, bem como a progressiva satisfação dos usuários.

O RAS do gabinete processa os dados provenientes de medição e monitoramento administrativo de processos judiciais, harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas e das ações corretivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SGQ/GABDES, cabendo à Administração Superior propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do sistema integrado de gestão e da satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de melhorias contínuas é mostrado no Anexo 4.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 39 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

Pormenores do processo de trabalho Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-GABDES-003 – Gerir Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi.

9.2 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.2)

Importante ressaltar a diferenciação entre as ações gerenciais inerentes ao funcionamento do GABDES, de natureza não estrutural e as ações que requerem a utilização dos instrumentos gerenciais disponíveis para corrigir desvios. Com relação às primeiras, coerentemente ao senso comum, não há necessidade de estabelecer instrumentos formais para tratá-las, desde que haja convicção de que a ação decorrente de fato observado, ou eventual omissão, não imponha riscos à eficácia e à eficiência do SGQ/GABDES. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados à discussão, a cada semestre, nas reuniões de análise crítica do SGQ/GABDES, ou em período inferior, se necessário.

As causas de não conformidades que ocorreram durante o processamento, assim também as causas que envolvam tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades (reais ou potenciais) e sejam capazes de restaurar situação aceitável ou introduzir melhorias.

Pormenores do processo de trabalho de ações corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

10 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do Sistema Integrado de Gestão do Gabinete do Desembargador Nagib Slaibi;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 40 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho;
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

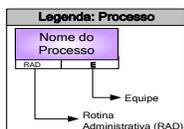
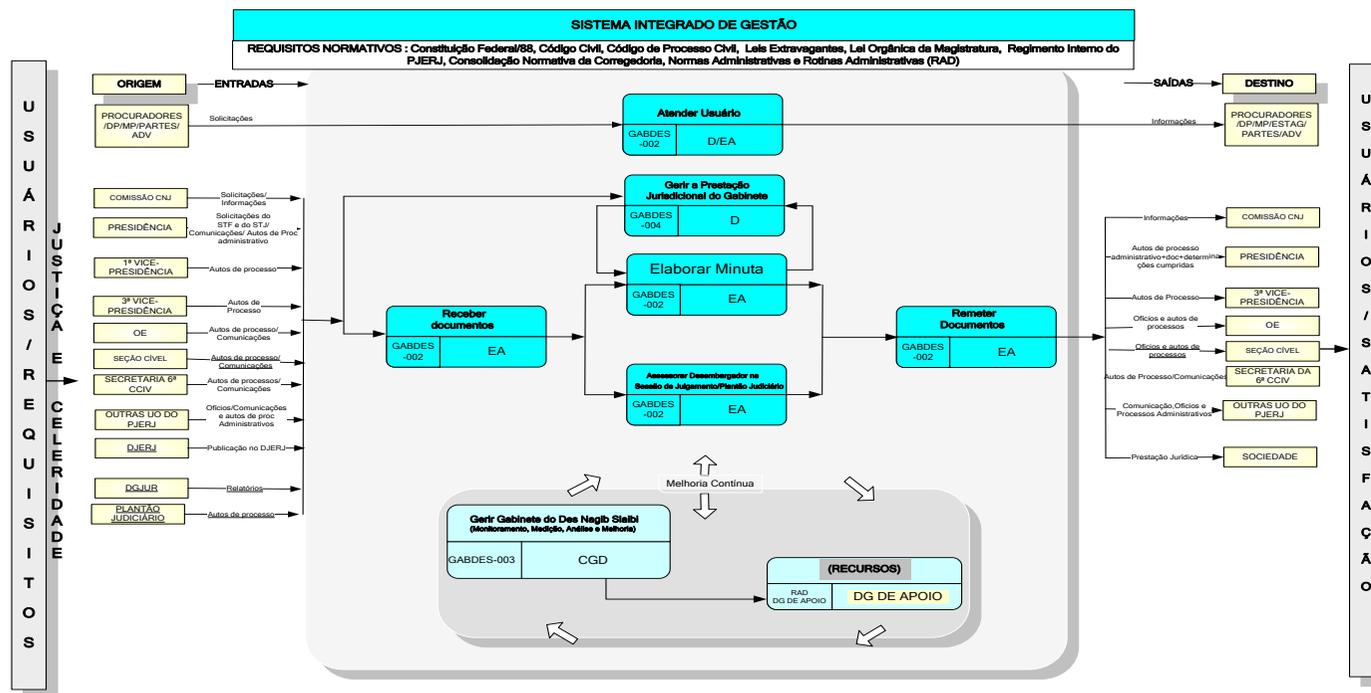
=====

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 41 de 46
---	---	------------------------------	-----------------------------------

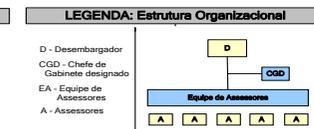
Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI



(RECURSOS)						
GABPRES/DEEP	DGLOG	EMERJ	DGTEC	DGCOM	DGJUR	DGPES
- Auditorias Internas/Externas - Controle de Documentos Normativos do SICA - Capacitação em RAD - Melhoria do Desempenho - Capacitação em RAD - Melhoria do Desempenho - DICOJ - CORAJ	- Material Corrente - Material Permanente - Lúpus - 2008/05/05 - Maleta e Manuseio - Manutenção Predial - Manutenção de Equipamentos eletrônicos	- Estagiários; - Biblioteca TIER/EMERJ - ESAJ - Capacitação	- Sistema de Movimentação Processual de 1º e 2º Grau de Jurisdição - Portal Corporativo - Suporte/Manutenção - Equipamentos de informática	- Asses Oricas / legislação - Arquivamento / Desempenho de documentos - Jurisprudência;	- Atualização das Tabelas Processuais de Assunto do CNJ - Estatísticas	- Administração de Pessoas - Desenvolvimento de Pessoas/Mat. de Competências - Assistência à Saúde



Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 42 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI**ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO**

MACROPROCESSO	PROCESSO DE TRABALHO
RAD-GABDES-004 - GERIR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI	REALIZAR A ATIVIDADE DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE SEGUNDO GRAU
	GERIR FUNCIONAMENTO DO GABINETE
	ATENDER AGENTES ESSENCIAIS À JUSTIÇA E AUXILIARES DA JUSTIÇA
RAD-GABDES-003 - GERIR GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI	MONITORAR, MEDIR, ANÁLISAR AVALIAR A MELHORIA
	REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS
	GERENCIAR A INFRAESTRUTURA
	CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO
	ACOMPANHAR INDICADORES
	PREPARAR REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/GABDES
	IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES
	MONITORAR PROCESSOS DA RELATORIA DO DESEMBARGADOR QUE IRÃO COMPLETAR 100 DIAS SEM MOVIMENTAÇÃO
	<u>MONITORAR LOCAIS VIRTUAIS</u>

Base Normativa

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-GABDES-001

Revisão:

02

Página:

43 de 46

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI

MACROPROCESSO	PROCESSO DE TRABALHO
RAD-GABDES-002 - APOIAR A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NO GABINETE DO DESEMBARGADOR NAGIB SLAIBI	ORGANIZAR O GABINETE VIRTUAL
	RECEBER PROCESSO JUDICIAL
	ELABORAR MINUTAS DE VOTOS
	ASSESSORAR DESEMBARGADOR NA SESSÃO DE JULGAMENTO
	RECEBER E EMITIR DOCUMENTOS
	ASSESSORAR O DESEMBARGADOR NOS PLANTÕES JUDICIÁRIOS

Base Normativa

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-GABDES-001

Revisão:

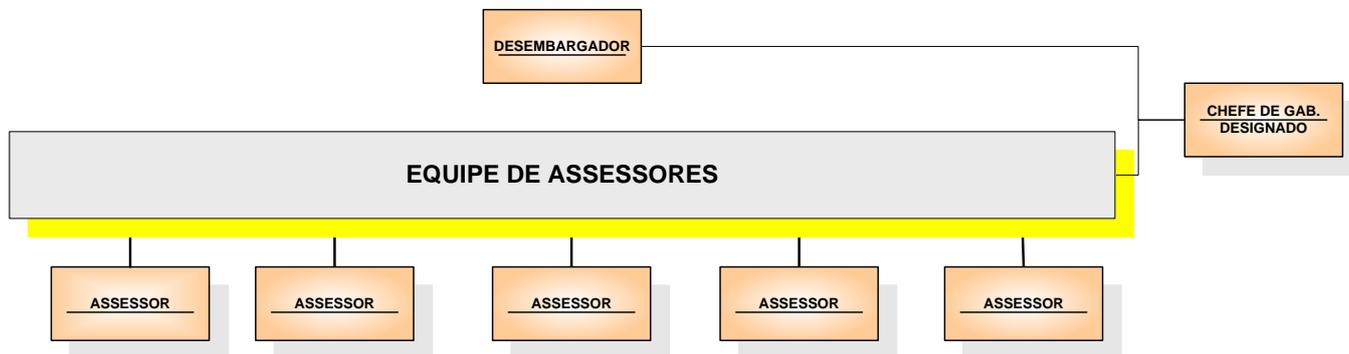
02

Página:

44 de 46

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

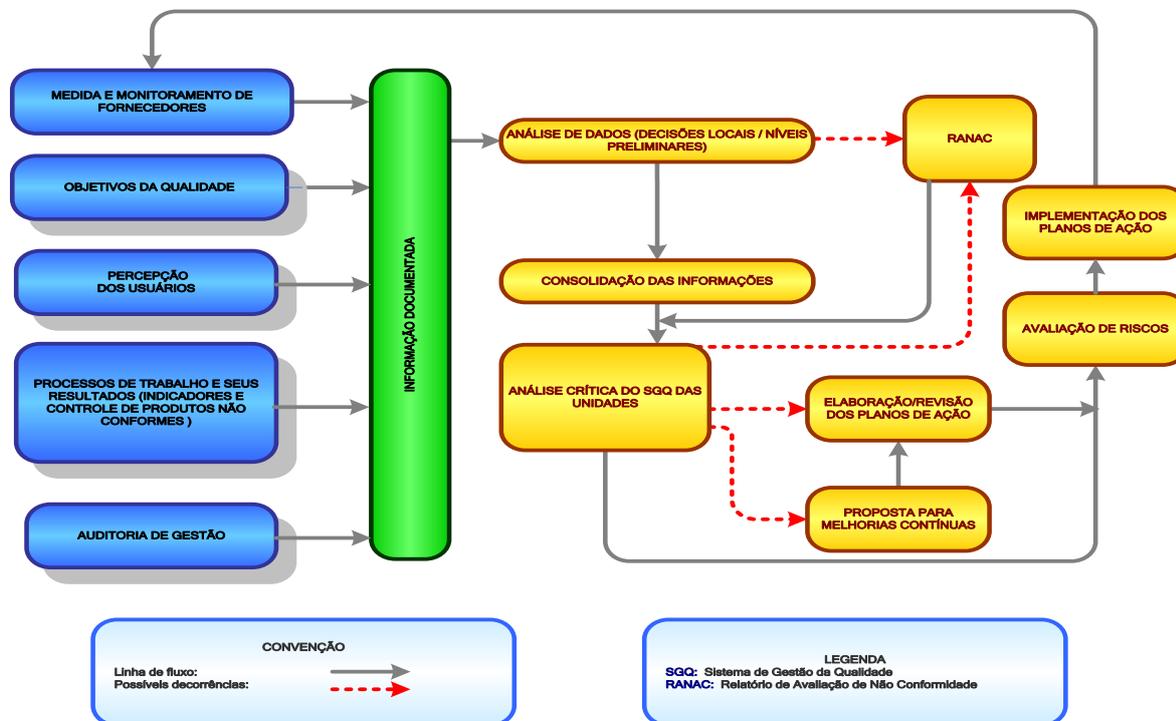
ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 45 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.

ANEXO 4 – DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS



Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-GABDES-001	Revisão: 02	Página: 46 de 46
--	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

Obs.: Para melhor compreensão do texto informamos que a inserção ou alteração de palavra, expressão, item, capítulos inseridos em RAD são evidenciados por sublinhados e supressão de palavra ou de expressão no item da RAD é evidenciada com duplo sublinhado no item.