



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

**DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E
ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)**

**DOCUMENTO *ESTRATÉGICO*
(MANUAL DA QUALIDADE)**

Data da Vigência:

22/08/2012



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

SUMÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGFAJ	5
2.1	Dados referenciais.	5
2.2	História da DGFAJ	5
3	DEFINIÇÕES	7
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	8
4.1	Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 1.1 e 4.2.2).	8
4.2	Visão Sistêmica da DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.1).	9
4.3	Documentação do SIGA/DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).	10
4.4	Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 1.2 e 4.2.2 a).	11
4.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).	11
4.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).	12
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGFAJ.....	13
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).	13
5.2	Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).....	13
5.3	Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	15
5.4	Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).	17
5.5	Planejamento do SIGA/DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).	17
5.6	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).	18
5.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).	19
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).	20
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3).....	20
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, REQUISITOS 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 E 6.4)	22
6.1	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).....	22
6.2	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	23
6.3	Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).	24
7	REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL	25
7.1	Planejamento da realização dos processos de trabalho da DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 7.1).....	25

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 2 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

SUMÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.2 Determinação e Análise Crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2).	26
7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3).	30
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).	31
7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGFAJ.....	31
7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).....	34
7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).	35
7.8 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4). ..	36
7.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).....	37
7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).	37
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1).....	37
8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).. ..	38
8.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	38
8.3 Medição e monitoramento de processos de trabalho e de produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).	38
8.4 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	40
8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	40
8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	41
8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).....	41
9 ANEXOS	42



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

Proposto por:

Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)

Analisado por:

Gabinete do Corregedor-Geral da Justiça (GBCGJ)

Aprovado por:

Corregedor-Geral da Justiça (CGJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR-ISO-9001:2008, quanto das Rotinas Administrativas Gerais do PJERJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as unidades do PJERJ. Todos esses documentos, em suas versões atualizadas, encontram-se disponíveis na intranet.

O **Documento Estratégico da Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)**, que equivale ao Manual da Qualidade exigido pela NBR ISO 9001:2008, estabelece as prescrições dos requisitos ou de suas complementações específicos desta unidade organizacional.

Este Documento Estratégico pormenoriza os seguintes assuntos específicos da DGFAJ:

- os processos de trabalho e suas interações, representados no Diagrama de Contexto, e as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade;

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 4 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGFAJ

2.1 Dados referenciais.

Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)	
Telefone: (0xx21) 3133-4365	Fax: (0xx21) <u>3133-2567</u>
Home-page: http:// www.tjrj.jus.br	e-mail: cgjdgfaj@tjrj.jus.br
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História da DGFAJ

A Corregedoria Geral da Justiça tem por função precípua fiscalizar permanentemente as diversas serventias judiciais e extrajudiciais. Para tanto, a CGJ conta com três Diretorias Gerais: Diretoria Geral de Administração (DGADM), Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ) e Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX). A origem da DGFAJ remonta aos idos de 1994, com a criação do Grupo de Inspeção e Apoio Cartorário – GIAC. Esse setor, subordinado ao então Departamento Geral de Fiscalização, Controle e Ação Disciplinar – DGFCAD, tinha como missão prover à Alta Administração da CGJ informações sobre ocorrências de irregularidades em serviços cartorários, fossem eles judiciais ou extrajudiciais.

As supostas irregularidades eram verificadas *in loco*, mediante inspeções nas respectivas serventias. Apurados os fatos, a Alta Administração da Corregedoria era cientificada das ocorrências para determinar as providências pertinentes.

No âmbito dos cartórios processantes, percebeu-se que muitas das reclamações eram originárias da falta de estrutura dos cartórios. O suporte administrativo era precário, e muitas das soluções eram paliativas, tomadas com o fito de resolver problemas específicos; o trabalho gerencial não era priorizado. Nessa época, o Tribunal de Justiça iniciava a informatização dos seus meios de tecnologia da informação, transformação que passou a exigir nova qualificação dos servidores, ainda não existente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 5 de 45
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

As diligências realizadas exigiam conhecimento adequado das atividades de 1ª instância, a demandar o aprimoramento de servidores nos diversos segmentos de serventias judiciais: família, cível, criminal, fazenda pública, contador, liquidante, depositário etc. Como decorrência dessa especialização, formou-se uma equipe técnica.

Em razão do reconhecimento da qualidade dos serviços realizados por essa equipe, a Administração Superior da CGJ instituiu, em 08/12/2003, o Departamento de Inspeção e Apoio Cartorário – DEIAC, formalizado pela Resolução nº 15/2003, do Órgão Especial. O DEIAC era subordinado à então Diretoria Geral de Fiscalização, Apoio e Monitoramento – DGFAM.

O DEIAC era composto pelas seguintes divisões: Divisão de Inspeção e Apoio às Serventias Judiciais – DIAJU; Divisão de Inspeção e Apoio às Serventias Extrajudiciais – DIAEX. Em relação aos serviços das serventias judiciais, o DEIAC prosseguiu na linha do planejamento de ações administrativas que impactassem positivamente as atividades desenvolvidas pelos cartórios.

Diante das necessidades, foram criadas duas Diretorias Gerais, uma para fiscalização judicial – Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ) – e outra para fiscalização extrajudicial – Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX); a DGFAJ passou a incorporar a Divisão de Monitoramento Judicial – DIMOJ, que era subordinada ao Departamento de Monitoramento, com a missão de tratar dados estatísticos capazes de antecipar a avaliação dos trabalhos de inspeção cartorária.

A atual Estrutura Organizacional da DGFAJ estabelecida pela Resolução TJ/OE nº 10/2011 que alterou os artigos 58 e 101 a 108 e introduziu dois novos dispositivos na Resolução TJ/OE nº 38/2010, prevê cinco divisões: Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ), Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ), Divisão de Instrução e Pareceres Judiciais (DIPAJ), Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores (DIOJA) e Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 6 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Correição Judicial	Ato, presidido por um juiz, com a finalidade de constatar e corrigir desvios de procedimentos, abrangendo fiscalização e inspeção.
Direcionadores estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores, a política da qualidade, os focos e objetivos estratégicos.
Fiscalização Judicial	Ação destinada a verificar, <i>in loco</i> , uma notícia de irregularidade.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Indicador de desempenho	Tipo de indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Inspeção Judicial	Verificação destinada a coletar informações de interesse da Administração.
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 extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
Objetivo da Qualidade	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Temas Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Temas e Objetivos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo. Os projetos e as operações diferem, principalmente, no fato de que os projetos são temporários e exclusivos, enquanto as operações são contínuas e repetitivas.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGFAJ-001

Revisão:

09

Página:

7 de 45



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

TERMO	OBJETO
Projeto Estratégico	Projeto com capacidade específica de provocar um efeito multiplicador ou de desencadear um processo de desenvolvimento, orientado por um objetivo maior previsto em um plano estratégico.
Representante da Administração Superior	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008 que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS).
Requisito	Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	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.
<u>Treinamento</u>	<u>Ação para transmitir um conjunto de conhecimentos, com o fim de desenvolver habilidades.</u>
Unidades Organizacionais (UO)	Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente de sua topologia.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do Poder Judiciário, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 1.1 e 4.2.2).

A direção e o controle da DGFAJ são realizados mediante um Sistema Integrado de Gestão (SIGA/DGFAJ), parte integrante do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ (SIGA/PJERJ). A operação do SIGA/DGFAJ consolida tanto a gestão operacional da DGFAJ, pertinente aos processos de trabalho, quanto a gestão da unidade, pertinente

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 8 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
à consecução dos Objetivos da Qualidade previstos neste Documento.

Para cumprir a sua missão, a DGFAJ conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPEs), de gestão do conhecimento (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de segurança e telefonia (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de dados estatísticos (Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais – DGJUR), de apoio ao Sistema Integrado de Gestão – SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN), de manutenção predial e de equipamento (Diretoria Geral de Engenharia – DGENG) e de planejamento financeiro e orçamentário (Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – DGPCF).

4.2 Visão Sistêmica da DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

A DGFAJ estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão – SIGA/DGFAJ, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DGFAJ disponibiliza os instrumentos necessários para que a DGFAJ funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto da DGFAJ (Anexo 2). Quando essas descrições são insuficientes, estabelecem-se e implementam-se Rotinas Administrativas (RAD) que descrevem os métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada, incluindo fluxogramas de atividades, sempre que isso for adequado.

Os recursos necessários à operação da DGFAJ (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme apresentado no item 6 deste Documento Estratégico.

Os processos de trabalho são monitorados e os respectivos produtos, medidos, de modo a gerar dados que, analisados e tratados, orientam a tomada de decisões com

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 9 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

base em fatos e dados, nos vários níveis de gestão.

Eventualmente, caso a DGFAJ adquira de fontes externas algum processo de trabalho que afete a conformidade dos seus produtos, providencia formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível ao controle requerido pelo SIGA/DGFAJ.

4.3 Documentação do SIGA/DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).

A documentação necessária e suficiente à gestão do SIGA/DGFAJ, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é composta por:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DGFAJ e faz remissão aos demais documentos (o Documento Estratégico é equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008);
- b) o documento intitulado **Objetivos da Qualidade da DGFAJ**, que consolida os objetivos da qualidade (que envolve projetos e ações), os temas e objetivos estratégicos aos quais estão alinhados e as metas;
- c) as RAD Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2008;
- d) as RAD Operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) os demais documentos necessários à DGFAJ, para o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, das normas expedidas pela CGJ, além de normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 10 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

DGFAJ; o controle dos documentos do SIGA/DGFAJ é definido no item 4.5 deste Documento Estratégico;

- f) os registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD; o controle dos registros é definido no item 4.6 deste Documento Estratégico.

4.3.1 Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas, o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº. 2950/2003, o Sistema Normativo Administrativo (SNA), estruturado em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

4.4 Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, **1.2 e 4.2.2 a**).

O escopo do SIGA/DGFAJ compreende o macroprocesso de trabalho “Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas”.

Nenhum requisito da NBR ISO 9001:2008 é excluído do escopo do SIGA/DGFAJ.

No decurso da última reunião de análise crítica de cada ano, o escopo do SIGA/DGFAJ, é analisado com o fim de confirmá-lo ou alterá-lo.

4.5 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, **4.2.3**).

A extensão e a complexidade desses controles são definidas na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros, com o fim de assegurar o emprego eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Cabe aos gestores da DGFAJ orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos pertinentes aos seus processos de trabalho. Aos servidores cabe manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 11 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

4.6 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).

Os registros são compostos pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho (evidências objetivas das atividades realizadas) e constam do capítulo “Gestão de Registros” das RAD, onde é possível consultar os prazos de guarda no arquivo corrente, a disposição e demais parâmetros, que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD), com o objetivo de manter a rápida e segura recuperação dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

A DGFAJ mantém arquivos dos registros cuja recuperação é freqüente e que requeiram acesso imediato. Os registros que não necessitam de acesso imediato, são encaminhados ao Departamento de Suporte Operacional da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DESOP) ou ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA).

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, esta realizada após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade ou ser remetido ao DEGEA.

Cabe aos gestores da DGFAJ planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 12 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

os servidores quanto à gestão dos registros, indicando, sempre que necessário, um responsável para operacionalizar os arquivos setoriais mantidos.

Pormenores do Controle de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-DGADM-011 - Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGFAJ

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).

O Diretor-Geral da DGFAJ, secundado pelos Diretores de Divisão e pelo Representante da Administração Superior (RAS), na condição de Administração Superior do SIGA/DGFAJ, instruem os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, e tanto estimulam quanto orientam os servidores para atendê-los com propriedade.

Essas ações são realizadas mediante reuniões de avaliação da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. O Diretor da DGFAJ determina as ações gerenciais pertinentes ou ações corretivas ou preventivas, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina, com frequência mínima mensal, ou de análise crítica periódica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

5.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 13 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Mediante orientação da sua Administração Superior, a DGFAJ identifica como seus usuários o Corregedor-Geral da Justiça; seus Juízes Auxiliares; Juiz Presidente da Correição; Departamento de Relacionamento com o Usuário, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DERUS); Diretor-Geral da DGFAJ (usuário interno que recebe os Relatórios de Monitoramento); Diretor-Geral da DGFAJ, Diretor da DIFIJ, Diretor da DIPAJ, Diretor da DIOJA e integrantes de equipe da DIFIJ, DIPAJ e DIOJA (usuários internos que recebem os Relatórios de Estatística); Serventias que recebem o apoio do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C) incluindo a Divisão de Processamento Especial e Arquivamento - DIPEA (usuário interno que recebe o apoio do GEAP-C); Unidades organizacionais do PJERJ e sociedade que consultam o cadastro de serventias judiciais; Magistrados e serventuários que utilizam os sistemas de tecnologia da informação do Conselho Nacional de Justiça; Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA) que recebe processos judiciais para arquivamento definitivo; serventiais que recebe processos judiciais para processamento; Usuários que utilizam o balcão de atendimento da DIPEA e Órgãos externos sempre que estes influenciarem os resultados dos processos de trabalho.

Os servidores são instruídos pela Administração Superior sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e àqueles institucionais do PJERJ, bem como de incorporar autocontrole na execução de suas atividades. Os servidores são também instruídos, estimulados e orientados a atendê-los com propriedade, considerando que o foco da DGFAJ é a satisfação das pessoas às quais presta serviços. No decurso das reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho referidas no item anterior, além das ações da gestão diária, o Diretor Geral da DGFAJ e os Diretores de Divisão determinam as ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca da correção de desvios, de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência, e de consecução da sua gestão estratégica, consolidada no documento “Objetivos da Qualidade da DGFAJ”.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 14 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

5.3 Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

Todas as unidades, tanto jurisdicionais quanto administrativas, adotam os mesmos Valores e Política da Qualidade do PJERJ. Desse modo, a Administração Superior da DGFAJ formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as seguintes declarações:

Missão do PJERJ

“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.”

Missão da DGFAJ

“Zelar pela adequação dos serviços realizados em unidades judiciais e administrativas, mediante atividades de fiscalização e assessoramento.”

Visão do PJERJ

“Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.”

Visão da DGFAJ

“Obter o reconhecimento do PJERJ e jurisdicionados quanto a sua contribuição para a adequada execução dos serviços realizados pelas unidades judiciais e administrativas.”

Valores do PJERJ

- Conhecimento atualizado (necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos magistrados e servidores do PJERJ);
- Ética (padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas);
- Objetividade (buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”);
- Melhoria contínua (nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado);
- Foco no usuário (preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam aos usuários);



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- Busca de conciliação para a solução de conflitos (relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas);
- Comprometimento (responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo);
- Transparência (prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer).

Política da Qualidade do PJERJ

“Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão, para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.”

A Política da Qualidade é a referência para o desdobramento e para a análise crítica dos Objetivos da Qualidade da DGFAJ.

ATRIBUTOS DE VALOR DO JUDICIÁRIO PARA A SOCIEDADE:

- Acessibilidade;
- Celeridade;
- Ética;
- Imparcialidade;
- Modernidade;
- Probidade;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Transparência.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 16 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

5.4 Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os Objetivos da Qualidade da DGFAJ alinhados ao planejamento estratégico, são propostos pelo Diretor-Geral da DGFAJ e aprovados pelo Corregedor-Geral da Justiça e comunicados para toda a equipe, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas tanto do SIGA/DGFAJ com repercussões para o SIGA/ PJERJ, quanto do atendimento aos usuários.

Os objetivos da qualidade são mensuráveis, tendo suas metas traçadas, os respectivos planos elaborados e os indicadores capazes de apontar o progresso na consecução das metas estabelecidas.

Os objetivos da qualidade são implementados com a execução dos respectivos planos, cabendo aos Diretores de Divisão, auxiliados pelo RAS, monitorar as ações e metas estabelecidas, mediante acompanhamento dos indicadores.

Os Objetivos da Qualidade, os temas e objetivos estratégicos aos quais estão alinhados, conforme a Resolução TJ/OE nº 13/2012, seus indicadores e metas são consolidados e mantidos atualizados no documento Objetivos da Qualidade da DGFAJ, que pode ser consultado na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política e Objetivos da Qualidade/DGFAJ). Cabe ao RAS, após colher as assinaturas do Diretor-Geral da DGFAJ e do Corregedor-Geral da Justiça no documento original, solicitar à DGDIN a sua disponibilização na intranet.

As RAD estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho, base para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

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

5.5 Planejamento do SIGA/DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 17 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O planejamento do SIGA/DGFAJ visa a realizar a gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada mediante os respectivos indicadores, para alcançar os objetivos da qualidade consolidados no documento Objetivos da Qualidade.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes da sua implementação, a integridade do SIGA/DGFAJ, no que se refere aos aspectos internos da DGFAJ, é assegurada pelo RAS e pelos Diretores de Divisão, e, na documentação normativa, pela DGDIN, mediante informações originárias do RAS.

5.6 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

O Anexo 1 apresenta a estrutura organizacional da DGFAJ, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho, cujas responsabilidades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGFAJ	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGFAJ;• <u>designar o RAS do SIGA/DGFAJ;</u>• examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais da DGFAJ e relatá-los sempre que necessário;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DGFAJ;• promover a melhoria contínua do SIGA/DGFAJ, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança do SIGA/DGFAJ;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;• comunicar aos Diretores de Divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho;• aprovar rotinas administrativas, bem como analisar informações em consultas e processos administrativos no âmbito da DGFAJ;• interagir com outras Diretorias Gerais nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGFAJ-001

Revisão:

09

Página:

18 de 45



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Manter as equipes treinadas quanto ao SIGA/DGFAJ, às RAD gerais e operacionais, e quanto às habilidades requeridas para o desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições;• responder, perante o Diretor-Geral da DGFAJ, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SIGA/DGFAJ;• determinar o adequado atendimento aos usuários e às demais partes interessadas;• comunicar ao Diretor-Geral da DGFAJ as ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA/DGFAJ;• propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a conseqüente revisão da respectiva RAD;• prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito de suas divisões.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Cumprir as responsabilidades descritas nas RAD dos respectivos serviços;• contribuir para a melhoria do serviço, mediante consulta das necessidades dos usuários, propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho e normatização.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.
Assistente	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar as atividades administrativas do Diretor-Geral.

5.7 Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).

Cabe ao RAS, designado pelo Diretor-Geral da DGFAJ, mediante Portaria:

- a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema Integrado de Gestão da DGFAJ (SIGA/DGFAJ), bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar as auditorias de gestão na unidade;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 19 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

- d) assegurar a promoção de conscientização da equipe quanto aos requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

5.8 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).

O Diretor-Geral da DGFAJ, o RAS e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGFAJ sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;
- c) mediante reuniões sistemáticas sempre que se fizerem necessárias (a critério do Diretor-Geral da DGFAJ e dos Diretores de Divisão);
- d) avisos.

A comunicação interna também é realizada pela utilização da intranet do PJERJ e por envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico. Os processos administrativos e expedientes protocolados são movimentados pelo sistema PROT, e os demais expedientes, por correio eletrônico ou fac-símile.

5.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1, 5.6.2 e 5.6.3).

As reuniões para a análise crítica do SIGA/DGFAJ são realizadas a fim de assegurar a contínua adequação, suficiência e a eficácia do SIGA/DGFAJ, avaliando-se as oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, bem como a política da qualidade, os objetivos da qualidade e/ou projetos. Essas reuniões são realizadas três vezes ao ano, nos meses de março, julho e novembro ou em período inferior, quando se mostrarem necessárias, ajustadas de acordo com a conveniência da Administração Superior da DGFAJ.

As reuniões de análise crítica do SIGA/DGFAJ são conduzidas pelo Diretor-Geral da DGFAJ, assessorado pelo RAS e conta com a participação dos Diretores de Divisão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 20 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Na ausência ou no impedimento de um dos Diretores de Divisão, deve ser indicado o seu Substituto ou outro servidor que o represente. Na ausência ou impedimento do RAS, seu substituto o representa e assessora o Diretor-Geral na condução da reunião.

Sempre que for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o Diretor-Geral da DGFAJ pode convidar para as reuniões de análise crítica representantes de outras unidades organizacionais e servidores da DGFAJ.

O planejamento das reuniões é realizado pelo RAS, que as programa com base nos resultados dos indicadores e nas seguintes informações:

- a) resultados de auditorias realizadas;
- b) grau de satisfação dos usuários da DGFAJ, extraído das pesquisas semestrais de satisfação do usuário;
- c) propostas de sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho ou reclamações oriundas da pesquisa de opinião;
- d) avaliação sobre a pertinência e a adequação da política da qualidade e dos objetivos da qualidade e/ou projetos, de seus indicadores, bem como do alinhamento aos temas e objetivos estratégicos;
- e) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- f) situação das ações preventivas e ações corretivas;
- g) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- h) mudanças que possam afetar o SIGA/DGFAJ (tecnologia de informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais, etc.);
- i) recomendações para melhoria.

As reuniões são convocadas pelo Diretor-Geral da DGFAJ, com o apoio do RAS. Durante as reuniões para análise crítica do SIGA/DGFAJ, o RAS deve registrar as

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 21 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

considerações ou ações que contemplem pelo menos os seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SIGA/DGFAJ e dos seus processos de trabalho;
- b) melhoria dos serviços prestados aos usuários, especialmente quanto aos requisitos documentados;
- c) eventual necessidade de recursos humanos e materiais.

As melhorias propostas podem gerar ações gerenciais monitoradas pelo gestor da área, Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP) desencadeados pelo RAS ou Planos de Ação.

As deliberações da reunião de análise crítica são comunicadas à equipe para que tome ciência das decisões e possa, conscientemente, identificar e executar suas respectivas contribuições à melhoria contínua.

Nos casos em que a melhoria exige um plano de ação, este deve ser elaborado pelos envolvidos e submetido ao Diretor-Geral, que toma as devidas providências, se houver necessidade de envolver outras Diretorias Gerais.

6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, requisitos 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3 e 6.4)

A Administração Superior identifica e coordena a provisão de recursos, necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DGFAJ, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, continuamente reavaliada.

6.1 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).

As atividades na DGFAJ são desenvolvidas pelo Diretor-Geral, Diretores de Divisão, Chefes de Serviço e servidores.

Cabe aos Diretores de Divisão gerenciar a capacitação dos servidores da DGFAJ com base na Matriz de Competência, assim como complementar a capacitação específica para desenvolvimento das respectivas atividades.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 22 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A Matriz de Competência da DGFAJ é divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA/ Matrizes de Competência do PJERJ/ Matriz de Competência/ Matriz-DGFAJ.

Os Diretores de Divisão, juntamente com os servidores da DGFAJ, preenchem o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais do Servidor, para verificar se o servidor possui as competências necessárias para sua atuação

As lacunas de competência indicam a capacitação necessária para cada servidor, devendo ser registradas as ações para o desenvolvimento das mesmas no FRM-DGPES-040-06 e no FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações Não Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais, conforme o caso.

O colaborador (terceirizado/estagiário) deve ser treinado para adequação ao processo de trabalho, devendo ser registradas as ações para desenvolvimento do mesmo no FRM-DGPES-040-09 – Registro de Treinamento para Colaboradores.

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores, bem como dos colaboradores.

Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais dos Servidores;
- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações Não-Formais;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais;

6.2 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 23 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A infraestrutura necessária à realização dos processos de trabalho na DGFAJ inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o Gabinete do Diretor-Geral, as salas das divisões, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório e os equipamentos de informática. Também são considerados como infraestrutura os programas de computador (p.ex.: MS-Word, MS-Excel etc.) e os serviços de apoio especificados adiante.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados na DGFAJ são providos pela Diretoria Geral de Logística, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, e os equipamentos de comunicação, providos pelo Diretoria Geral de Segurança Institucional. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho, em conformidade com a RAD implementada.

A segurança contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate de Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria Geral de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

6.2.1 Manutenção da Infraestrutura.

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e de equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada por um dos Diretores, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

6.3 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 24 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da DGFAJ;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

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

7 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL

7.1 Planejamento da realização dos processos de trabalho da DGFAJ (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

7.1.1 O planejamento dos processos de trabalho da DGFAJ, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/DGFAJ quanto os complementares à gestão, relacionados na Árvore de Processos da DGFAJ, Anexo 3, e cujo resultado final é a fiscalização das serventias judiciais e unidades de apoio à 1ª instância, é documentado mediante RAD, que estabelecem para esses processos de trabalho:

- a) o modo de execução;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 25 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- d) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores.

7.1.2 Cabe aos gestores estabelecer metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

7.1.2.1 A consecução da qualidade nos serviços da DGFAJ, quantificados por metas, é acompanhada mediante indicadores operacionais dos respectivos processos de trabalho, conforme a disposição do item 7.5 deste documento, pertinente à gestão operacional.

7.1.3 Não são estabelecidas metas para indicadores sobre os quais a DGFAJ não tenha autoridade de intervenção, a exemplo de indicadores de acompanhamento, destinados apenas à informação de outras unidades organizacionais.

7.1.4 Interação dos Processos de Trabalho.

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho da DGFAJ e suas interações em macroperspectiva são mostrados no “Diagrama de Contexto da DGFAJ”, Anexo 2. Os requisitos administrativos e os controles desses processos se encontram definidos nas RAD relacionadas na “Árvore de Processos de Trabalho da DGFAJ”, Anexo 3.

7.1.4.1 A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho é apresentada no item 7.5 deste Documento Estratégico.

7.1.5 A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pela DGFAJ é feita da maneira descrita no item 6 da RAD-PJERJ-001 – Documento Estratégico do PJERJ.

7.2 Determinação e Análise Crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001:2008, **7.2**).

7.2.1 Os usuários da DGFAJ são identificados como:

- a) Corregedor-Geral e seus Juízes Auxiliares;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 26 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- b) sociedade e unidades do PJERJ que consultam o cadastro das serventias judiciais;
- c) Departamento de Relacionamento com o Usuário da DGTEC (DGTEC/DERUS), unidade que utiliza o código de cadastramento das serventias;
- d) Diretor-Geral da DGFAJ, usuário interno que recebe os relatórios de monitoramento;
- e) Diretor-Geral da DGFAJ, Diretor da DIFIJ, Diretor da DIPAJ, Diretor da DIOJA e integrantes da equipe da DIFIJ, DIPAJ e DIOJA, usuários internos que recebem os relatórios de estatística;
- f) Juízes Presidentes de Correição;
- g) Serventias que recebem apoio cartorário do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C);
- h) Divisão de Processamento Especial e Arquivamento – DIPEA, usuário interno que recebe apoio cartorário do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C);
- i) Magistrados e Serventuários que utilizam sistemas e cadastros nacionais;
- j) Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/ DEGEA) que recebem processos judiciais para o arquivo definitivo;
- k) Serventias que recebem processos judiciais para processamento;
- l) Usuários que utilizam o balcão de atendimento da DIPEA;
- m) Órgãos externos que solicitam relatórios estatísticos e informações;

7.2.1.1 A prioridade da DGFAJ refere-se ao atendimento das necessidades desses usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 27 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.2.2 Os requisitos relacionados aos usuários são determinados a partir das atribuições da DGFAJ e consolidados no Quadro de Requisitos dos Usuários.

7.2.2.1 Com o fim de prover referências claras a usuários, a DGFAJ mantém atualizado o Quadro de Requisitos dos Usuários para os processos de trabalho relacionados à respectiva missão, que considera requisitos de usuários enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não-declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e não-explicitado pelos usuários, mas que são necessários);
- c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);
- d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

7.2.2.2 Os requisitos estabelecidos com base nos dispositivos emanados do PJERJ têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, as seguintes expectativas:

- a) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários e demais interessados, tais como: unidades organizacionais, a comunidade, os governos federal, estadual e municipal;
- b) apresentação adequada dos relatórios quanto ao tempo de atendimento, clareza e precisão nas informações, subsídios para a tomada de decisão etc.

7.2.3 Análise crítica dos requisitos pertinentes aos usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 28 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A análise crítica dos requisitos dos usuários da DGFAJ é feita mediante a validação, pelos seus usuários, do Quadro de Requisitos dos Usuários. Caso haja alterações nos serviços prestados, a DGFAJ as divulga para os usuários.

Além disso, a DGFAJ valida continuamente junto aos usuários os requisitos dos serviços prestados, com base tanto em resultados de auditorias quanto em resultados de pesquisas de satisfação e de opinião. Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SIGA/DGFAJ sempre que pertinentes.

7.2.4 Comunicação com os usuários.

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, telefonemas e visitas, quando os servidores da DGFAJ se esmeram não apenas em comunicar os assuntos necessários, como também em estimular os colegas à prática da qualidade, em busca dos melhores resultados gerais do PJERJ. Informações sobre a DGFAJ são encontradas na intranet (Página Inicial / Corregedoria / Sobre a CGJ / Composição).

A comunicação formal é realizada por meio dos veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.).

Além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado), de pesquisa de avaliação da imagem da instituição PJERJ (realizada pela DGDIN) e da disseminação do conhecimento (realizada pela DGCON), o PJERJ disponibiliza à sociedade o serviço de Ouvidoria, ao qual compete:

- a) receber e tratar manifestações, reclamações e solicitações de usuários e da comunidade, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil;
- b) transmitir ao cidadão e à população em geral os resultados de medidas tomadas, garantindo transparência às ações correicionais do PJERJ e o fortalecimento da sua imagem institucional;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 29 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- c) interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamentos.

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3).

Quando identificada a necessidade de desenvolver ações de natureza complexa e que envolvam a especificação de requisitos para serviços/produtos, para processos de trabalho ou para sistemas, o gestor responsável determina a elaboração e o desenvolvimento de um projeto (estratégico ou não estratégico), observando os critérios recomendados pela NBR ISO 9001.

Os projetos desenvolvidos pela DGFAJ, são documentados em Planos de Projeto (FRM-PJERJ-006-01), devendo estar alinhados à missão específica da unidade e à estratégia do PJERJ.

No caso de desenvolvimento de aplicativos de informática (softwares) de emprego específico, a DGFAJ informa ao desenvolvedor as necessidades a serem transformadas em requisitos de sistema, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias à sua aprovação.

No Plano de Projeto são estabelecidas as fases de projeto e desenvolvimento, as responsabilidades, as análises críticas, as verificações e as validações necessárias, assegurando-se, mediante registros apropriados, a rastreabilidade adequada a cada etapa e situação.

A medida que o projeto se desenvolve, as saídas são comparadas às entradas, previamente definidas, observadas as previsões de controle estabelecidas na fase do planejamento.

Pormenores do Desenvolvimento de Projetos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 30 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).

Cabe às Diretorias Gerais responsáveis, mediante informações da DGFAJ, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades pretendidas pela DGFAJ, tais como auditorias e consultorias especializadas.

As aquisições de bens e serviços são providas conforme o quadro que se segue:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística
Prestação de serviços	Diretoria Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional
Manutenção predial e de equipamento	Diretoria Geral de Engenharia
Auditorias de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
Transporte	Diretoria Geral de Logística

Cabe à DGFAJ, além de informar em tempo oportuno os eventuais não atendimentos às necessidades apontadas, fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, bem como orientar as Diretorias provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGFAJ.

7.5.1 Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ).

Esse processo de trabalho, realizado sob a responsabilidade direta do Diretor-Geral da DGFAJ, com apoio das divisões, consiste em executar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão estratégica e operacional da DGFAJ, utilizando os indicadores e os resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 31 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Pormenores do processo de trabalho Gerir a DGFAJ são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-002 – Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial.

7.5.2 Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ.

Esse processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar os produtos não conformes do SIGA/DGFAJ.

Pormenores do processo de trabalho Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-003 – Tratar Produtos Não Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial.

7.5.3 Manter o Cadastro de Serventias Judiciais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo manter atualizado o cadastro das serventias judiciais e unidades organizacionais da CGJ.

Pormenores do processo de trabalho Manter o Cadastro de Serventias Judiciais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-005 – Manter o Cadastro de Serventias Judiciais.

7.5.4 Monitorar Atividades Judiciais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo monitorar e analisar os dados estatísticos das Serventias Judiciais e elaborar os relatórios estatísticos e de monitoramento para uso tanto da Corregedoria Geral da Justiça quanto da própria DGFAJ.

Pormenores do processo de trabalho Monitorar Atividades Judiciais são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 32 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

📁 RAD-DGFAJ-006 – Monitorar Atividades Judiciais.

7.5.5 Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo realizar as inspeções e fiscalizações em Serventias Judiciais a cargo da CGJ e prestar apoio aos Juízes Presidentes de Correição.

Pormenores do processo de trabalho Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-007 – Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais.

7.5.6 Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes à Atividades Judiciais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo analisar feitos e processos administrativos atinentes à atividades judiciais com a finalidade de instruir e elaborar pareceres.

Pormenores do processo de trabalho Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes à Atividades Judiciais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-008 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes à Atividades Judiciais.

7.5.7 Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C).

Esse processo de trabalho tem por objetivo coordenar o processo de seleção dos servidores para compor os grupos de auxílio e gerenciar o apoio prestado aos cartórios das serventias judiciais de 1ª instância.

Pormenores do processo de trabalho Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C) são encontrados no seguinte documento;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 33 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

📁 RAD-DGFAJ-009 – Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C)

7.5.8 Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito.

Esse processo de trabalho tem por objetivo supervisionar os estagiários disponibilizados pela Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) à DGFAJ, para atuar na Corregedoria Geral da Justiça

Pormenores do processo de trabalho Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-010 – Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito.

7.5.9 Administrar o Acesso a Sistemas e Cadastros Nacionais

Este processo de trabalho tem por objetivo conceder acesso a Magistrados e serventuários a sistemas e cadastros nacionais determinados em Atos Normativos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, além de controlar e manter os respectivos cadastros.

Pormenores do processo de trabalho – Administrar o Acesso a Sistemas e Cadastros Nacionais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFAJ-012 – Administrar o Acesso a Sistemas e Cadastros Nacionais

7.5.10 Instruir e Emitir Pareceres e Informações Referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador

Este processo de trabalho tem por objetivo instruir, emitir pareceres e informações em processos administrativos e demais solicitações atinentes às atividades judiciais

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 34 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

relativas exclusivamente à movimentação de Oficial de Justiça Avaliador em todo o Estado do Rio de Janeiro.

Pormenores do processo de trabalho – Instruir e Emitir Pareceres e Informações Referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador:

📁 RAD-DGFAJ-013 – Instruir e Emitir Pareceres e Informações Referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador.

7.5.11 Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo.

Este processo de trabalho tem por objetivo realizar o processamento especial e o arquivamento definitivo de feitos judiciais recebidos do DGCON/DEGEA e das serventias.

📁 RAD-DGFAJ-014 – Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo.

7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, **7.5.2**).

A DGFAJ realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Além dessas condições, a DGFAJ estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) treinamento específico aos funcionários direcionado aos processos de trabalho;
- b) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações preventivas, corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, **7.5.3**).

Os produtos da DGFAJ, documentos e registros são identificados pelos métodos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 35 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

utilizados pelo PJERJ, conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT
Aviso	UO / Nº atribuído / Data	Pasta da unidade / Número / Data
Memorando / CI	Nº / assunto / data / destino	Pasta da unidade / Número / Data
Ofício	Nº / assunto / data / destino	Pasta da unidade / Número / Data
Relatórios	UO / assunto / data	UO / assunto / data
RAD	Conforme RAD-PJERJ-003	Pasta da Unidade / Ano / Vigência / Histórico de identificação de documentos
Objetivos da Qualidade	Período / data da emissão	Data ou versão
Auditorias	Conforme RAD-PJERJ-005	Pasta da Unidade / Ano / Tipo.
<i>e-mail</i>	Unidade / encaminhamento / assunto / data	Respectiva pasta do arquivo eletrônico ou pasta do assunto

OBS: Números de memorandos / CI e de ofícios são atribuídos pela Secretaria, em ordem seqüencial de emissão / ano de emissão.

A identificação do pessoal se dá mediante o emprego de crachá. A identificação do material permanente e de comunicação visual obedece a padrão do PJERJ, definido pela DGLOG.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos documentos:

📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

📁 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

7.8 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 36 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

7.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).

Durante todo o ciclo de realização das atividades da DGFAJ, o Diretor Geral, os gestores e os servidores zelam pela integridade das informações, expedientes, RAD e demais documentos transformados internamente, provenientes ou não de outras unidades organizacionais, bem como acompanham os indicadores de desempenho estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, dos expedientes e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pela DGFAJ, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos programas de computador da DGFAJ, próprios da geração de informações gerenciais ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

A gestão na DGFAJ é realizada com base em indicadores, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade dos produtos da DGFAJ;
- b) assegurar a conformidade do SIGA/DGFAJ;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA/DGFAJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 37 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).

A percepção do usuário é medida mediante pesquisas de satisfação do usuário, realizadas a cada semestre, e de opinião, que as complementam.

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

📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;

📁 RAD-DGFAJ-002 – Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial.

8.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).

A DGDIN, unidade responsável por implementar as auditorias do SIGA do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SIGA, contemplando as necessidades circunstanciais.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores treinados como auditores internos, preservada a isenção do auditor em relação ao que está sendo auditado.

É responsabilidade do Diretor-Geral da DGFAJ, dos Diretores de Divisão e dos Chefes de Serviço tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a eficiência do SIGA/DGFAJ.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias do Sistema Integrado de Gestão

8.3 Medição e monitoramento de processos de trabalho e de produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).

As atividades realizadas na DGFAJ pertinentes à gestão estratégica e operacional são

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 38 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

medidas ou monitoradas, conforme o caso, tendo como base objetiva os respectivos indicadores (estratégicos e operacionais, de desempenho e de acompanhamento). A DGFAJ mantém quadro com indicadores pertinentes à gestão operacional. É responsabilidade de todo servidor sugerir ao RAS eventuais alterações nos indicadores de sua área de atuação. Cabe ao RAS aprovar as alterações junto ao Diretor Geral e manter o quadro atualizado, comunicando o fato aos Diretores de Divisão e aos demais servidores.

A realização das atividades e dos serviços prestados pela DGFAJ é medida e monitorada em estágios apropriados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, de acordo com os indicadores operacionais.

A sistemática visa assegurar que os produtos sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho, inspecionando-as, a menos que aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

Quando os resultados obtidos não corresponderem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

8.3.1 Respeita-se, quanto à medição, a periodicidade definida nas RAD, consolidando-as a cada trimestre para as reuniões de análise crítica e a cada semestre para o Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial.

Pormenores são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditorias do Sistema Integrado de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- 📁 RAD- DGFAJ -002 – Gerir a DGFAJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 39 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

📁 RAD-DGFAJ-003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ.

8.4 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).

Os produtos não conformes, identificados pela DGFAJ de acordo com a RAD- DGFAJ – 003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ, ou, ainda, em relatórios de auditorias, recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar o uso ou trâmite não-intencional. Tais produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. A seqüência do processamento, após a correção das não conformidades ou delimitação de suas conseqüências, é supervisionada pelo Diretor da respectiva divisão e pelo RAS, que reaplicam os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre os produtos não conformes da DGFAJ são encontrados nos seguinte documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

📁 RAD-DGFAJ-003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ.

8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho da DGFAJ, da satisfação dos usuários, de auditorias internas da qualidade e das unidades de apoio são tratados e analisados com o fim de aferir a eficiência e a eficácia do SIGA/DGFAJ. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas nas unidades da DGFAJ, responsáveis também pela análise preliminar dos resultados.

A DGFAJ, além de fazer a divulgação adequada dos seus indicadores, consolida os dados analisados em RIGER Setorial do 1º Semestre e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 40 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Pormenores da Análise de Dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais;
- 📁 RAD-DGFAJ-002 – Gerir DGFAJ.

8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexão da equipe da DGFAJ, sob coordenação do Diretor-Geral, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente e nas reuniões de análise crítica do SIGA/DGFAJ. Nesse processo os resultados dos indicadores são vinculados de forma lógica à política da qualidade e aos valores, aos objetivos, às metas, buscando a eficiência e a eficácia do SIGA/DGFAJ e a progressiva satisfação dos usuários.

Pormenores de Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e Operacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3)

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, se necessário, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores das Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 41 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-DGFAJ-003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGFAJ;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGFAJ;
- Anexo 3 – Árvore de Processos da DGFAJ.

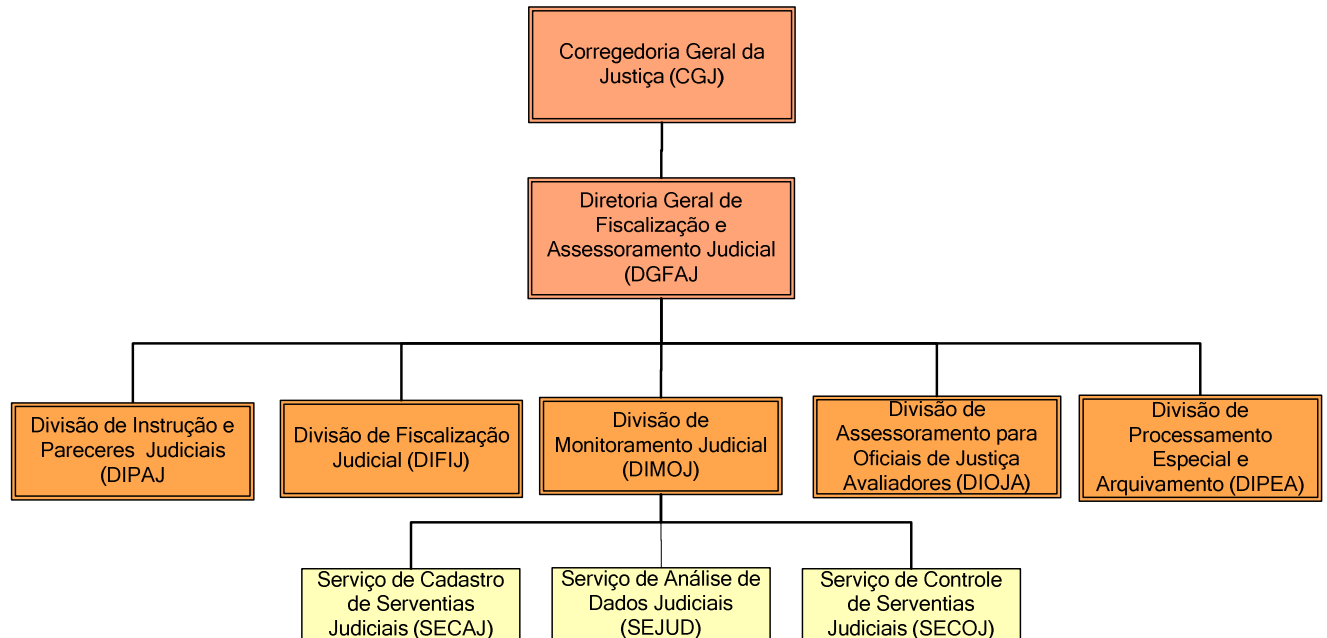
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-001	Revisão: 09	Página: 42 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFAJ

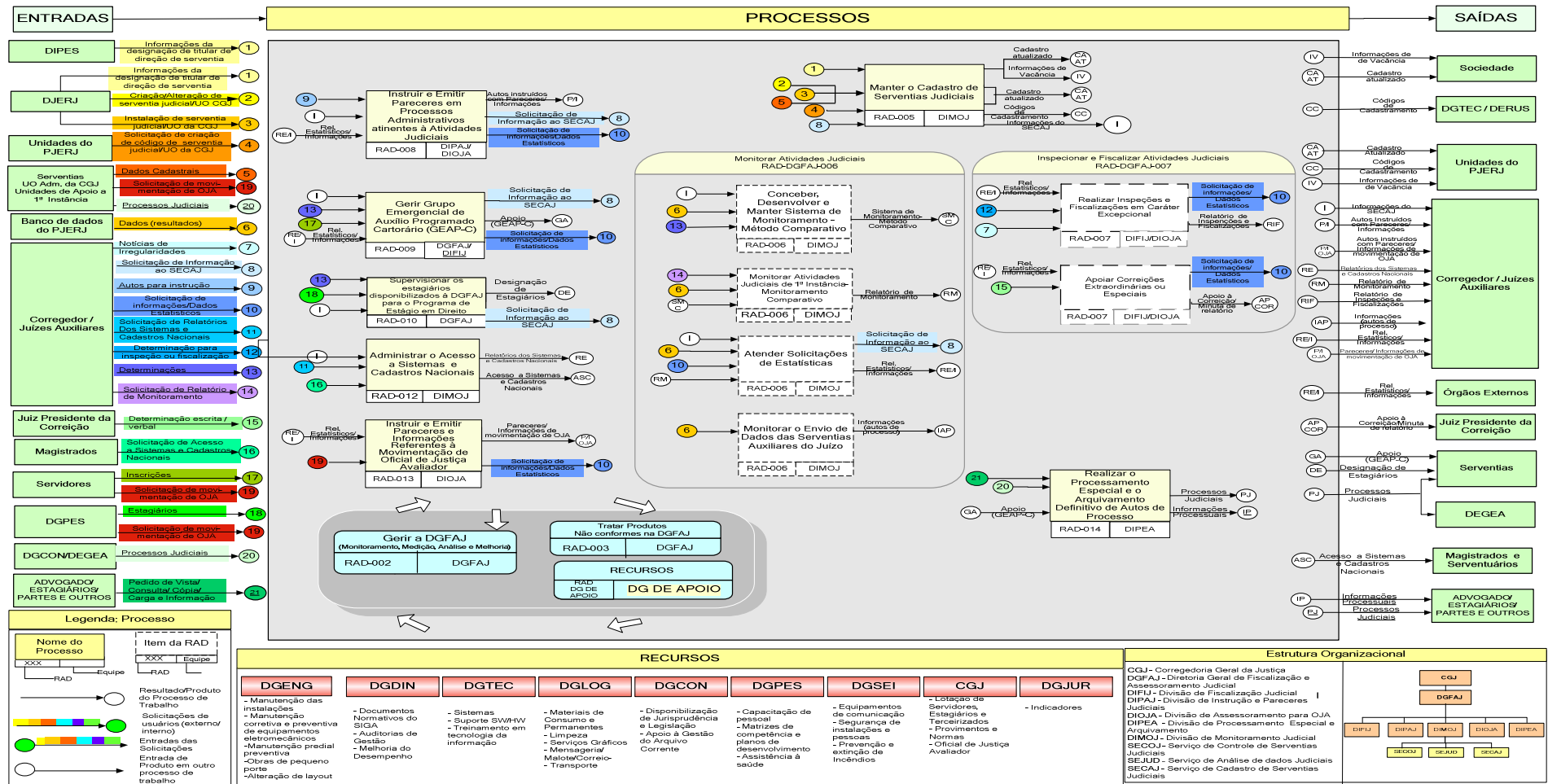




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFAJ





**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA
DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)**

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 3 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DA DGFAJ

MACROPROCESSO (ESCOPO): FISCALIZAR E ASSESSORAR UNIDADES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS.

PROCESSOS	SUBPROCESSOS
Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	
Tratar Produtos Não Conformes na DGFAJ (RAD-DGFAJ-003)	
Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005)	
Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)	Conceber, Desenvolver e Manter Sistema de Monitoramento – Método Comparativo
	Monitorar Atividades Judiciais de 1ª Instância – Monitoramento Comparativo
	Monitorar o Envio de Dados das Serventias Auxiliares do Juízo
	Atender Solicitações de Estatística
Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-007)	Realizar Inspeções e Fiscalizações em Caráter Excepcional
	Apoiar Correições Extraordinárias ou Especiais
Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-008)	
Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C) (RAD-DGFAJ-009)	
Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito (RAD-DGFAJ-010)	
Administrar o Acesso a Sistemas e Cadastros Nacionais (RAD-DGFAJ-012)	
Instruir e Emitir Pareceres e Informações Referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador (RAD-DGFAJ-013)	
Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo (RAD-DGFAJ-014)	

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGFAJ-001

Revisão:

09

Página:

45 de 45