



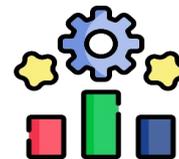
**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO**

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

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO  
(MANUAL DA QUALIDADE)**

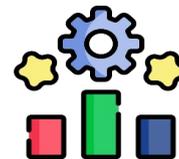
**Data da Vigência:**

**20/06/2024**



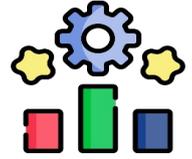
**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

<b>1</b>	<b>EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A DGFAJ</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>Dados referenciais</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 4.3)</b>	<b>9</b>
<b>4.3</b>	<b>Sistema de Gestão de Qualidade e seus Processos (NBR ISO 9001:2015, 4.4)</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>LIDERANÇA DA DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 5)</b>	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>Generalidades</b>	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2)</b>	<b>11</b>
<b>5.3</b>	<b>Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)</b>	<b>13</b>
<b>6.1</b>	<b>Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)</b>	<b>13</b>
<b>6.2</b>	<b>Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)</b>	<b>14</b>
<b>6.3</b>	<b>Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)</b>	<b>15</b>
<b>7.1</b>	<b>Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)</b>	<b>15</b>
<b>7.2</b>	<b>Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3)</b>	<b>17</b>
<b>7.3</b>	<b>Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)</b>	<b>18</b>
<b>7.4</b>	<b>Informação documentada do SGQ/DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 7.5)</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (NBR ISO 9001:2015, 8)</b>	<b>22</b>
<b>8.1</b>	<b>Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)</b>	<b>22</b>
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)</b>	<b>23</b>
<b>8.3</b>	<b>Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)</b>	<b>25</b>
<b>8.4</b>	<b>Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.4)</b>	<b>26</b>
<b>8.5</b>	<b>Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)</b>	<b>27</b>
<b>8.6</b>	<b>Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)</b>	<b>32</b>
<b>8.7</b>	<b>Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)</b>	<b>33</b>



**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

<b>9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b>	<b>34</b>
9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1).....	34
9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2).....	35
9.3 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2015, 9.3).....	35
<b>10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10).....</b>	<b>37</b>
10.1 Generalidades.....	37
10.2 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.2).....	37
10.3 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3).....	38
<b>11 ANEXOS.....</b>	<b>39</b>
ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFAJ.....	39
ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFAJ.....	40



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

## 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 (PJRJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR-ISO-9001:2015, quanto das rotinas administrativas gerais do PJRJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as unidades do PJRJ. Todos esses documentos, em suas versões atualizadas, encontram-se disponíveis na intranet.

O **Documento Estratégico da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)** estabelece as prescrições dos requisitos ou de suas complementações específicas 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 (RADs) 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 e etc.).

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

## 2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGFAJ



### 2.1 Dados referenciais

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

## 3 DEFINIÇÕES



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

## 4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO



### 4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2 e 4.4)

A direção e o controle da DGFAJ são realizados mediante um Sistema Integrado de Gestão (SGQ/DGFAJ), parte integrante do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ (SGQ/PJERJ). A operação do SGQ/DGFAJ consolida tanto a gestão operacional da DGFAJ, pertinente aos processos de trabalho, quanto a gestão da unidade, pertinente à consecução dos objetivos da qualidade previstos neste Documento.

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.

O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo é identificado 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.

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

---

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

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 (Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação – SGTEC), de gestão de pessoas (Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas – SGPES), de gestão da comunicação, divulgação do conhecimento e de acervos arquivísticos – (Secretaria-Geral de Administração - SGADM), de logística e de manutenção predial e de equipamentos (Secretaria-Geral de Logística – SGLOG), de segurança e telefonia (Secretaria-Geral de Segurança Institucional – SGSEI), de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade, (Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance – SGGIC) e de planejamento financeiro e orçamentário (Secretaria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – SGPCF).

Os processos de trabalho e os respectivos produtos são monitorados na extensão adequada, gerando dados que, devidamente analisados e tratados, são utilizados com o fim de subsidiar a tomada de decisão nos vários níveis de gestão (local e consolidada).

As ações gerenciais decorrentes das análises dos indicadores são implementadas de modo a atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **4.1**; **4.2** e **4.4** são tratados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-014 - Gestão de Riscos.

#### **4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 4.3)**

O escopo do SGQ/DGFAJ compreende o macroprocesso de trabalho “Fiscalizar as Unidades Judiciais e Assessorar as Unidades Judiciais e Administrativas e prestar atendimento ao usuário”.

O requisito 7.1.5.2 (Rastreabilidade de Medição da Norma NBR ISO 9001: 2015 é excluído do escopo por não ser aplicável à natureza das atividades da DGFAJ.

Na primeira reunião de análise crítica de cada ano, o escopo do SGQ/DGFAJ, é analisado com o fim de confirmá-lo ou alterá-lo.

#### **4.3 Sistema de Gestão de Qualidade e seus Processos (NBR ISO 9001:2015, 4.4)**

A DGFAJ estabelece, documenta e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ/DGFAJ, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SGQ/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 (RADs) 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.

### **5 LIDERANÇA DA DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 5)**



#### **5.1 Generalidades**

##### **5.1.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2015 5.1; 5.2; 5.1.1)**

O diretor-geral da DGFAJ, secundado pelos diretores de divisão e pelo representante da Administração Superior (RAS), na condição de Administração Superior do SGQ/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.

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

---

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, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina, com frequência mínima mensal, ou de análise crítica periódica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

### **5.1.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)**

Mediante orientação da sua Administração Superior, a DGFAJ identifica como seus usuários o Corregedor-Geral da Justiça; seus juízes auxiliares; juízos de 1ª instância, 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 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”.

### **5.2 Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2)**

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:

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

---

## Missão do PJERJ



Resolver os conflitos de interesse em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.

## Missão da DGFAJ



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

## Visão do PJERJ



Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.

## 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.

## 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



A política da qualidade é comunicada pelo RAS e entendida pela equipe e está disponível na *internet* para que todos possam acessá-la.

A política da qualidade é a referência para o desdobramento e para a análise crítica dos objetivos da qualidade da DGFAJ.

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

---

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

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"><li>• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões da DGFAJ;</li><li>• designar o RAS do SGQ/DGFAJ;</li><li>• examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais da DGFAJ e relatá-los sempre que necessário;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DGFAJ;</li><li>• promover a melhoria contínua do SGQ/DGFAJ, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança do SGQ/DGFAJ;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;</li><li>• comunicar aos diretores de divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho;</li><li>• aprovar rotinas administrativas, bem como analisar informações em consultas e processos administrativos no âmbito da DGFAJ;</li><li>• interagir com outras diretorias-gerais nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.</li></ul>
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter as equipes treinadas quanto ao SGQ/DGFAJ, às RADs gerais e operacionais, e quanto às habilidades requeridas para o desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições;</li><li>• responder, perante o diretor-geral da DGFAJ, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SGQ/DGFAJ;</li><li>• determinar o adequado atendimento aos usuários e às demais partes interessadas;</li><li>• comunicar ao diretor-geral da DGFAJ as ocorrências em dissonância com os requisitos do SGQ/DGFAJ;</li></ul>

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

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• propor ações corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD;</li><li>• prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito de suas divisões.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• relatar à Administração Superior o desempenho do Sistema Integrado de Gestão da DGFAJ (SGQ/DGFAJ), bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>• acompanhar as auditorias de gestão na unidade;</li><li>• 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. Inclusão do 5.5.2.</li></ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;</li><li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.</li></ul>
Assistente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar as atividades administrativas do diretor-geral.</li></ul>

## 6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)



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

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para a DGFAJ, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades com as seguintes finalidades:

- a) organizar os processos de trabalho;
- b) atender à gestão operacional, estabelecida pelas RADs, e avaliada mediante os respectivos indicadores;
- c) alcançar os objetivos da qualidade estabelecidos.

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

---

A DGFAJ identifica e monitora os riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

Pormenores são evidenciados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-014 - Gestão de Riscos.

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

Os objetivos da qualidade da DGFAJ, alinhados ao planejamento estratégico, são propostos pelo diretor-geral da DGFAJ e comunicados para toda a equipe, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições.

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 são atualizados no documento Objetivos da Qualidade da DGFAJ, que pode ser consultado na *intranet*.

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

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

O planejamento do SGQ/DGFAJ visa a realizar a gestão operacional, estabelecida pelas RADs 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 SGQ/DGFAJ, no que se refere aos aspectos internos da DGFAJ, é assegurada

pelo RAS e pelos diretores de divisão, e, na documentação normativa, pelo DEGEP, mediante informações originárias do RAS.

## **7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)**

### **7.1 Os Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)**

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

#### **7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)**

#### **7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)**

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

#### **7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)**

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 serviços de engenharia, os materiais e os bens permanentes usados na DGFAJ são providos pela Secretaria-Geral de Logística, mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, que são providos pela Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados, e os equipamentos de comunicação, providos pelo Secretaria-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 Secretaria-Geral de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas, provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

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.

#### **7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)**

Promove-se a criação de ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à consequente 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.

#### **7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)**

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 SGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

#### **7.1.6 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 Instituição, pela participação em cursos e palestras promovidos pelo TJERJ, 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.

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

As atividades na DGFAJ são desenvolvidas pelo diretor-geral, diretores de divisão 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.

A Matriz de Competência da DGFAJ é divulgada na *intranet*.

Cabe à Escola de Administração Judiciária (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-SGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;

 RAD-SGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores.

#### **7.3 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)**

O diretor-geral da DGFAJ, o RAS e os demais gestores promovem a comunicação interna na

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

---

DGFAJ sob a seguinte orientação:

- a) Os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente, via *e-mail* ou por meio das ferramentas tecnológicas disponíveis;
- 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 são movimentados pelos sistemas em vigor no PJERJ.

### 7.4 Informação documentada do SGQ/DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

#### 7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

A documentação necessária e suficiente à gestão do SGQ/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 SGQ/DGFAJ e faz remissão aos demais documentos.
- 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 RADs Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ;
- d) as RADs Operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de

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

---

- 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 dos processos de trabalho, são as normais internas e externas;
- f) As informações documentadas dos processos de trabalho, que são identificadas ao final de cada uma das respectivas RAD.

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.

### **7.4.2** Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, **7.5.2** e **7.5.3**).

A extensão e a complexidade desses controles são definidas na RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada 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.

As informações documentadas são compostas pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho (evidências objetivas das atividades realizadas) e constam do capítulo “Gestão da Informação Documentada” das RADs, 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 das informações documentadas necessárias às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

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

---

Também são controladas as informações documentadas pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, aos resultados de auditorias e outros documentos importantes.

A DGFAJ mantém arquivos das informações documentadas, cuja recuperação é frequente e que requeiram acesso imediato. Os registros que não necessitam de acesso imediato, são encaminhados ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria-Geral da Justiça (DGAPO/SEARQ) ou ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/DEGEA).

São atributos de registro, cuja preservação é essencial: acesso, 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 as respectivas informações documentadas e orientar os servidores quanto à gestão dos registros, indicando, sempre que necessário, um responsável para operacionalizar as informações documentadas setoriais mantidas.

Pormenores do controle das informações documentadas são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada;
-  RAD-DGAPO-009 – Receber, Cadastrar, Protocolizar e Movimentar Processos Administrativos;
-  RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

## **8 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (NBR ISO 9001:2015, 8)**



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

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

---

**8.1.1** O planejamento dos processos de trabalho da DGFAJ, tanto aqueles definidos no escopo do SGQ/DGFAJ quanto os complementares à gestão, cujo resultado é a fiscalização das serventias judiciais e assessoramento das unidades judiciais e administrativas, é documentado mediante RAD, que estabelece para os 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;
- d) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores.

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

**8.1.2.1** A consecução da qualidade nos serviços da DGFAJ, quantificados por metas, é acompanhada mediante indicadores operacionais dos respectivos processos de trabalho, pertinente à gestão operacional.

**8.1.3** 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.

**8.1.4** 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.

**8.1.5** 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.

**8.2** Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, **8.2**)

**8.2.1** Comunicação com os usuários (NBR ISO 9001:2015, **8.2.1**)

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* (Institucional / Corregedoria / Diretorias Gerais / DGFAJ).

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) e da disseminação do conhecimento (realizada pela SGADM), 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;
- c) interpretar demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços, sugerindo mudanças e aperfeiçoamentos.

**8.2.2** Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, **8.2.2**)

Os usuários da DGFAJ são identificados como:

- a) Corregedor-Geral e seus juízes auxiliares;
- b) Juízos da 1ª instância;

c) Órgãos externos que solicitam informações.

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

Os requisitos relacionados aos usuários são determinados a partir das atribuições da DGFAJ.

Com o fim de prover referências claras a usuários, a DGFAJ 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).

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 e etc.

### **8.2.3 Análise crítica dos requisitos pertinentes aos usuários. (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)**

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

Além disso, a DGFAJ valida continuamente perante os 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 SGQ/DGFAJ sempre que pertinentes.

### **8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3)**

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 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 de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

### **8.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.4)**

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

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/DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material de consumo e permanente</li><li>• Prestação de serviços, Manutenção predial e de equipamento</li><li>• Transporte</li></ul>	<u>Secretaria</u> -Geral de Logística
<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipamentos de tecnologia da informação</li></ul>	<u>Secretaria</u> -Geral de Tecnologia da Informação
<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipamentos de comunicação</li></ul>	<u>Secretaria</u> -Geral de Segurança Institucional
<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditorias de Gestão da Qualidade</li></ul>	<u>Secretaria</u> -Geral de Governança, Inovação e Compliance

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.

Os recursos necessários à operação da DGFAJ (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos.

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 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 SGQ/DGFAJ.

## **8.5** Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, **8.5**)

### **8.5.1** 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.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

### **8.5.2** Tratar Produtos e Saídas Não Conformes na DGFAJ

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

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

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

### **8.5.3** Inspeccionar 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 desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

RAD-DGFAJ-007 – Correicionar e Fiscalizar Atividades Judiciais

Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais

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

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFAJ-008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais.

#### **8.5.4 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 desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento;

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

#### **8.5.5 Informação e Processamento sobre Custas Judiciais**

Este processo de trabalho tem por objetivos estabelecer critérios e disciplinar os procedimentos relativos a custas judiciais, no que tange ao fornecimento de orientação, à instrução de processos administrativos e à atualização das informações gerais nos portais eletrônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFAJ-017 - Informação e Processamento sobre Custas Judiciais.

#### **8.5.6 Prestar Apoio à Gestão nas Unidades Judiciais do PJERJ**

Este processo de trabalho tem por objetivo estabelecer o escopo e os procedimentos relacionados às atividades de apoio à gestão em unidades judiciais.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFAJ-018 - Prestar Apoio à Gestão nas Unidades Judiciais do PJERJ.

A DGFAJ realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas.

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

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 corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

### 8.5.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)

Os produtos da DGFAJ, documentos e registros são identificados pelos métodos utilizados pelo PJERJ, conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo	Nº atribuído <u>pelos sistemas eletrônicos</u>	<u>Sistema Eletrônicos</u>
RAD	Conforme RAD-PJERJ-002	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

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos documentos:

-  RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada.

### 8.5.8 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

A proteção das informações dos usuários 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 da Qualidade e Controle da Informação Documentada

#### **8.5.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)**

Durante todo o ciclo de realização das atividades da DGFAJ, o diretor-geral, os gestores e os servidores zelam pela integridade das informações, expedientes, RADs 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.

#### **8.5.10 Atividades pós-entrega (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)**

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na DGFAJ são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação.

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

#### **8.5.11 Controle de Mudanças no SGQ/DGFAJ (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)**

As mudanças nos produtos da DGFAJ são controladas, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, resultados dos indicadores e 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.

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

As atividades realizadas na DGFAJ pertinentes à gestão estratégica e operacional são 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 submeter as alterações à aprovação do 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.

Respeita-se, quanto à medição, a periodicidade definida nas RADs, consolidando-as a cada quadrimestre 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 de Não Conformidades;

 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

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

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

As saídas e produtos não conformes identificados pela 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 sequência do processamento, após a correção das não conformidades ou delimitação de suas consequências, 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 seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

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

## **9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

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

#### **9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1).**

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 SGQ/DGFAJ;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ/DGFAJ.

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

A percepção do usuário é medida mediante pesquisas de satisfação do usuário 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.

### **9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3).**

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 SGQ/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.

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 de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;

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

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

O DEGEP, unidade responsável por implementar as auditorias do SGQ do PJERJ, elabora e

divulga o Programa Anual de Auditorias do SGQ, 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 e dos diretores de divisão tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a eficiência do SGQ/DGFAJ.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão

### **9.3 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2015, 9.3).**

As reuniões para a análise crítica do SGQ/DGFAJ são realizadas a fim de assegurar a contínua adequação, suficiência e a eficácia do SGQ/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 duas vezes ao ano 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 SGQ/DGFAJ são conduzidas pelo diretor-geral da DGFAJ, assessorado pelo RAS e conta com a participação dos diretores de divisão. 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:

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

---

- a) resultados de auditorias realizadas;
- b) grau de satisfação dos usuários da DGFAJ, extraído das pesquisas 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 corretivas;
- g) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- h) mudanças que possam afetar o SGQ/DGFAJ (tecnologia de informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais, etc.);
- i) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- j) recomendações para melhoria.

As reuniões são convocadas pelo diretor-geral da DGFAJ, com o apoio do RAS. Durante as reuniões para análise crítica do SGQ/DGFAJ, o RAS deve registrar as considerações ou ações que contemplem pelo menos os seguintes tópicos:

- a) melhoria da eficácia do SGQ/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, no

formulário de Relatório de Avaliação de Não Conformidade desencadeado 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.

## **10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)**



### **10.1 Generalidades**

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

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 são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

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

### **10.3 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3).**

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

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

---

reuniões de análise crítica do SGQ/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 SGQ/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 de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

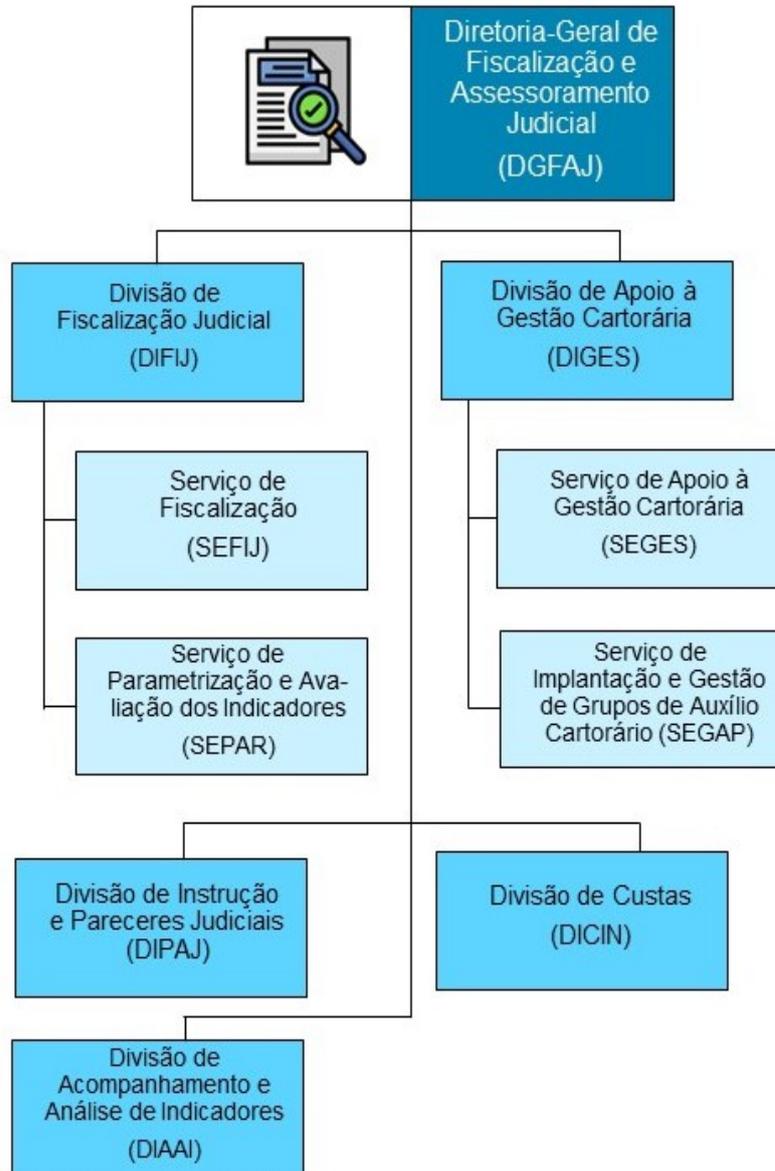
### 11 ANEXOS

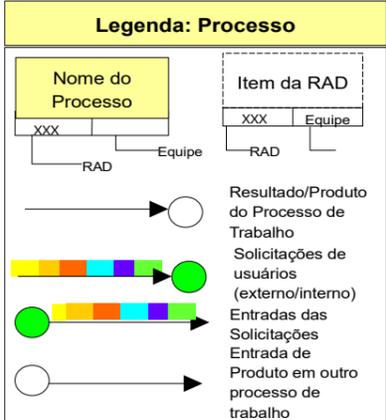
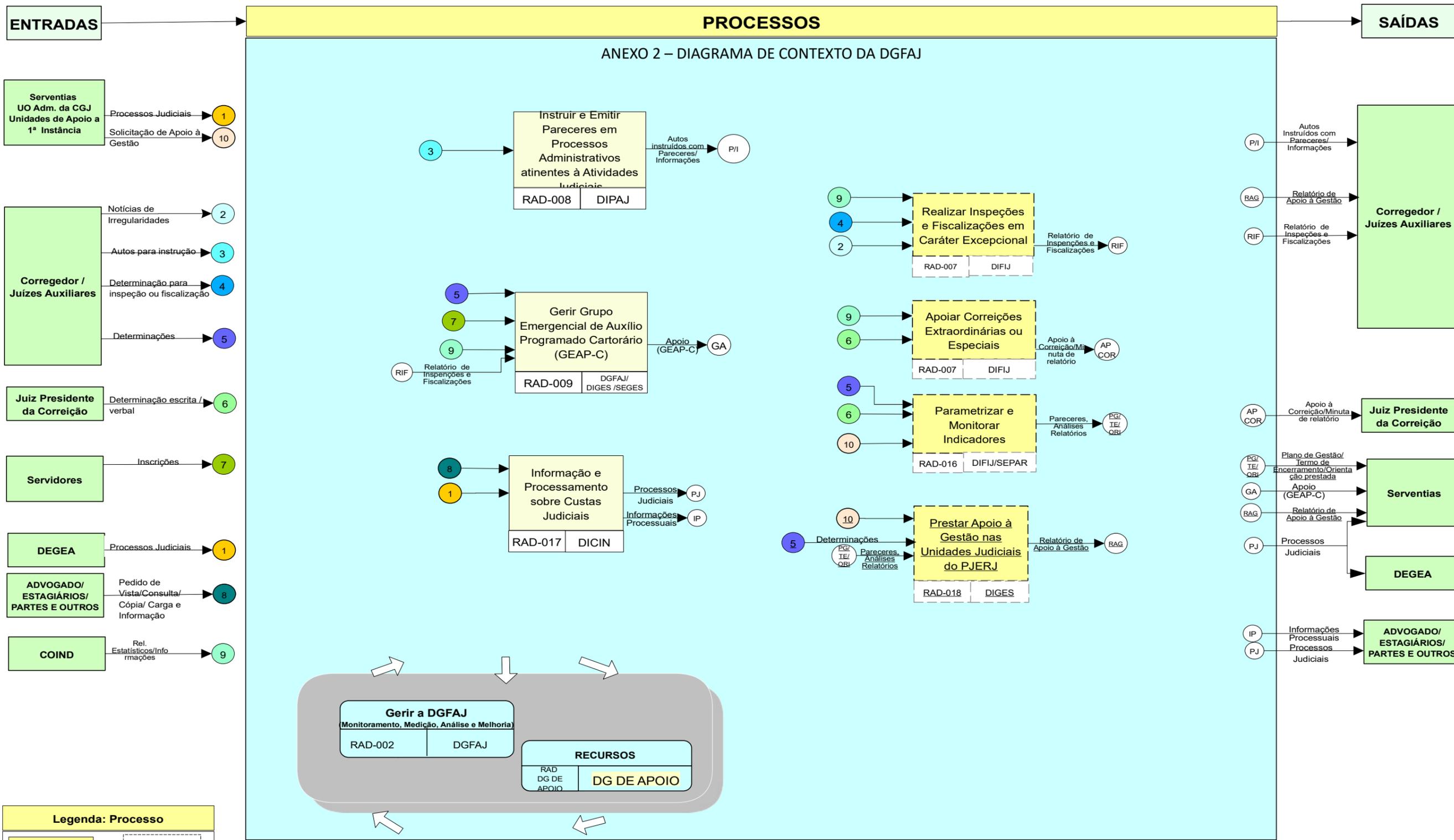
- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGFAJ;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGFAJ.

=====

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

ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFAJ





#### RECURSOS

SGLOG	SGGIC	SGTEC	SGADM	SGPES	SGSEI	CGJ	COIND
- Materiais de Consumo e Permanentes - Limpeza - Mensageria/Malote/Correio - Transporte - Obras, manutenção corretiva e preventiva de instalações e de equipamento eletromecânicos	- Documentos Normativos do SIGA - Auditorias de Gestão - Melhoria do Desempenho	- Sistemas - Suporte SW/HW - Treinamento em tecnologia da informação	- Legislação e Atos Oficiais - Disponibilização de Jurisprudência - Apoio à Gestão do Arquivo Corrente	- Capacitação de pessoal - Matrizes de competência e planos de desenvolvimento - Assistência à saúde	- Equipamentos de comunicação - Segurança de instalações e pessoas - Prevenção e extinção de Incêndios	- Lotação de Servidores, Estagiários e Terceirizados - Provimentos e Normas - Oficial de Justiça Avaliador	- Dados estatísticos e de gestão  <b>ESAJ</b> - Capacitação de pessoal

