



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)
MANUAL
GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

1	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
2	REALIZAR A GESTÃO DA DGFAJ	4
3	GERIR OS AUTOS DE PROCESSOS	5
4	LOTAR E MOVIMENTAR PESSOAL.....	5
5	CAP ACITAR OS SERVIDORES DA DGFAJ	7
6	GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES	7
7	GERIR A INFRAESTRUTURA	8
8	ACOMPANHAR O DESEMPENHO DO MBG/DGFAJ	9
9	IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DGFAJ	9
10	ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DGFAJ	9
11	CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO	10
12	COMUNICAÇÃO INTERNA	11
13	DEFINIÇÕES.....	12



Elaborado por:

Representante da Administração Superior (RAS) e Representante Setorial
da Administração Superior (RAS Setorial)



Aprovado por:

Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)



Data de Vigência:

31/07/2026

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

1 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)	• Planejar, supervisionar, coordenar e orientar as atividades realizadas pelas unidades da DGFAJ; • Supervisionar as tarefas das unidades subordinadas, promovendo a integração e a constante articulação entre elas; • Supervisionar, acompanhar e controlar as atividades administrativas, inclusive revisando e saneando os processos, relatórios e expedientes encaminhados para despacho; • Examinar e avaliar os resultados do desempenho das divisões da DGFAJ; • Exercer a responsabilidade final pelo atendimento aos requisitos do Modelo Basilar de Gestão (MBG/DGFAJ); • Promover a melhoria contínua por meio da liderança das análises críticas do MBG/DGFAJ e conduzir reuniões de deliberação com as Divisões e o RAS. • Aprovar o RIGER Setorial da Diretoria-Geral;
Equipe do Gabinete da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)	• Prover suporte de secretaria, assistência técnica, operacional e assessoria de gestão à Diretora-Geral e às suas unidades; • Coordenar a gestão operacional da Diretoria-Geral, o que inclui a triagem, instrução e movimentação de processos e documentos (recebidos e expedidos); • Elaborar minutas para processos administrativos, relatórios institucionais, rotinas de trabalho e o RIGER Setorial da Diretoria-Geral; • Controlar o patrimônio de materiais permanentes, a frequência de pessoal e as escalas de férias do Gabinete.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores de Departamento	• Coordenar, orientar e acompanhar as atividades administrativas e operacionais no âmbito dos seus respectivos Departamentos; • Validar relatórios, pareceres, fluxos de trabalho e expedientes técnicos emitidos pelas Divisões subordinadas antes do encaminhamento à Diretoria-Geral; • Monitorar e analisar os indicadores de desempenho das rotinas no escopo do MBG/DGFAJ; • Participar ativamente das reuniões de Análise Crítica do MBG/DGFAJ, propondo planos de ação, melhorias processuais; • Assegurar o cumprimento das diretrizes normativas e gerenciar insumos e estoques próprios de sua área de atuação.
Diretores de Divisão	• Coordenar, orientar e acompanhar as atividades administrativas e operacionais no âmbito dos seus respectivos Departamentos; • Validar os relatórios, pareceres, fluxos de trabalho e demais expedientes técnicos elaborados pelas Divisões subordinadas, antes de seu encaminhamento ao Diretor de Departamento ou, quando inexistente Departamento na estrutura organizacional, à Diretoria-Geral. • Executar a gestão estritamente operacional e diária vinculada aos indicadores e processos de trabalho da respectiva Divisão; • Garantir o cumprimento dos objetivos e metas operacionais de sua unidade; • Fiscalizar e reportar movimentações de pessoal, assiduidade diária, frequências e escalas de férias ao setor responsável; • Desenvolver ferramentas técnicas e instrução de processos conforme as competências específicas da unidade.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS)	• Assegurar que os processos de trabalho do MBG/DGFAJ sejam plenamente estabelecidos, implementados e mantidos em todas as unidades; • Monitorar o desempenho global do modelo e relatar necessidades de melhorias diretamente à Diretora-Geral; • Acompanhar e consolidar os indicadores através das planilhas de monitoramento oficiais; • Promover a realização periódica das pesquisas de satisfação do usuário e pesquisas de opinião; • Elaborar Reunião de Gestão; • Consolidar informações e coordenar a emissão e o acompanhamento dos Relatórios de Avaliação de Não Conformidade (RANAC).

2 REALIZAR A GESTÃO DA DGFAJ

2.1 No exercício da gestão da DGFAJ, cabe ao diretor-geral:

- a) zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;
- b) zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento dos servidores;
- c) supervisionar o cumprimento, pelo pessoal, dos deveres funcionais;
- d) estimular a capacitação dos servidores;
- e) manter o Documento Estratégico da DGFAJ, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos colaboradores (terceirizados) lotados na unidade;
- f) definir ações de melhorias contínuas nas atividades-meio e fim da DGFAJ;
- g) exercer, mediante delegação aos diretores de departamento e divisões o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento da DGFAJ;
- h) zelar para que se mantenha a prioridade de atendimento adequado aos usuários;
- i) realizar as reuniões de gestão, estipulados no MBG;
- j) supervisionar a provisão de segurança e incêndio das instalações da DGFAJ;

- k) dar ciência à Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) dos principais fatos ocorridos na DGFAJ ou daqueles que impactem as atividades da unidade;
- l) elaborar o RIGER Setorial.

2.2 O diretor-geral pode designar servidor do gabinete da DGFAJ para apoiar as suas atividades administrativas e para exercer as atividades de seu assistente.

3 GERIR OS AUTOS DE PROCESSOS

- 3.1** A DGFAJ realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos (SEI e PJeCor), e encaminha às unidades pertinentes.
- 3.2** Os processos administrativos são movimentados nos sistemas vigentes.

4 LOTAR E MOVIMENTAR PESSOAL

- 4.1** A movimentação interna de servidores dar-se-á mediante solicitação do Diretor de Departamento ou Divisão à Diretora-Geral, a qual submeterá a indicação ao Juiz Auxiliar responsável pela pasta para aprovação.
 - 4.1.1** Após a anuência do magistrado, a Diretora-Geral encaminhará a aprovação ao Gabinete da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) para envio à DIPAC, visando à abertura de processo administrativo no sistema SEI e posterior remessa à Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE), para a adoção das providências pertinentes.
- 4.2** As unidades submetem à apreciação desta Diretoria-Geral solicitações de lotação, movimentação e contratação de prestadores de serviços.
 - 4.2.1** Nos casos de contratação e lotação de prestadores de serviços, o gabinete da DGFAJ encaminha ao fiscal técnico do contrato as informações necessárias para a verificação e o atesto do perfil profissiográfico do candidato. Após a confirmação do atendimento aos requisitos, as informações são encaminhadas à empresa contratada para as providências cabíveis.
- 4.3** No processo de contratação de estagiários no âmbito da DGFAJ, a respectiva unidade demandante encaminha comunicação eletrônica (e-mail) à Diretoria-Geral e aos agentes delegados da DGFAJ para a ratificação das informações prestadas pelos Diretores de Departamento e de Divisão. Após a devida validação e anuência, o expediente é

encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES/DEDEP), solicitando formalmente a contratação e lotação do candidato.

4.3.1 No caso de desligamento de estagiário, a respectiva unidade demandante encaminha comunicação eletrônica (e-mail) à Diretoria-Geral e aos seus agentes delegados para que seja ratificada a informação prestada pelas Direções de Departamento e de Divisão. Após a devida anuência das delegadas da DGFAJ, o expediente é encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (SGPES/DEDEP) para o processamento do desligamento e demais orientações pertinentes.

4.4 Compete aos responsáveis pelo controle de frequência de cada unidades acompanhar e registrar as informações relativas aos períodos de ausência ou afastamento de servidores, prestadores de serviços e estagiários, encaminhando-as, posteriormente, ao responsável pelo lançamento no sistema.

4.4.1 O servidor autorizado realiza o lançamento da frequência mensal dos servidores no Sistema Frequência de Funcionário até o terceiro dia útil do mês subsequente. Após a conclusão do lançamento, o respectivo registro de frequência é arquivado na pasta eletrônica Controle de Frequência > Controle de Frequência de Servidores.

4.5 A frequência dos colaboradores (prestadores de serviços) é encaminhada mensalmente pelos Diretores de Divisão ao Gabinete da DGFAJ, com a indicação de eventual ocorrência de ausência ou afastamento ou da frequência integral.

4.5.1 A frequência dos prestadores de serviços lotados na DGFAJ é registrada no Formulário de Ocorrências de Prestadores de Serviços/Levantamento de Satisfação, unificada com os demais colaboradores da DGFAJ, que serve de base para a inserção das informações no processo de pagamento.

4.5.2 A equipe do Gabinete da DGFAJ consolida as informações constantes dos formulários e as encaminha ao fiscal técnico do contrato para as providências relativas ao atesto da fatura.

4.6 O servidor autorizado realiza o lançamento da frequência dos estagiários no Sistema Frequência de Estagiários. Após o lançamento, o respectivo registro de frequência é arquivado na pasta eletrônica Controle de Frequência > Controle de Frequência de Estagiários.

- 4.7** As férias dos servidores da DGFAJ são definidas com base na escala anual de férias, lançada no Portal de Magistrados e Servidores no mês de novembro, concomitantemente ao lançamento da frequência referente ao mês de outubro, em conformidade com as orientações da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ).
- 4.7.1** Eventuais alterações são comunicadas ao DIPES-SECOF, por meio de processo SEI.
- 4.8** As unidades comunicam as férias dos prestadores de serviços ao Gabinete da DGFAJ, que encaminha ao fiscal de contrato.
- 4.9** As férias dos estagiários são previamente acordadas com a chefia imediata e registradas no Sistema Frequência de Estagiários no mês subsequente, observadas as disposições dos arts. 25 a 27 do Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 13/2018.

5 CAP ACITAR OS SERVIDORES DA DGFAJ

- 5.1** Anualmente, ou sempre que houver alteração nas atividades desempenhadas, os gestores da DGFAJ identificam e monitoram as lacunas de capacitação de suas equipes.
- 5.1.1** Cada diretor de divisão da DGFAJ realiza o controle da capacitação dos seus servidores para atingir a competência necessária para execução dos trabalhos, com base no que estabelecem as RAD-SGPES -069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores e a RAD-SGPES-072 -Promover a recepção e a integração de Servidores.
- 5.2** Quando identificada a necessidade de capacitação exclusiva para a unidade, o Diretor-Geral da DGFAJ solicita sua realização à ESAJ.

6 GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES

- 6.1** A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades da DGFAJ é de responsabilidade de cada divisão.
- 6.2** Os documentos administrativos recebidos e gerados pela DGFAJ são classificados e arquivados, obedecendo ao ordenamento por assunto, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).

- 6.3** As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos mantidos nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada divisão da DGFAJ que os produz ou recebe.
- 6.4** Cada divisão da DGFAJ é responsável pela atualização do acervo documental de seu arquivo corrente, observando a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), que estabelece os prazos de guarda na fase corrente e a respectiva destinação dos documentos, que poderá ser:
- a) encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA), conforme a RAD-SGCON-002 – Arquivar e Desarquivar e Digitalizar Documentos no DEGEA;
 - b) eliminação na própria unidade, conforme a RAD-SGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- 6.5** O responsável pelo arquivo corrente de cada divisão da DGFAJ examina anualmente, preferencialmente no mês de janeiro e em observância à TTD, o respectivo acervo documental, com a finalidade de eliminar ou remeter documentos ao DEGEA.
- 6.6** Os pedidos de desarquivamento de processos administrativos, durante o prazo de guarda no arquivo corrente, são encaminhados pela unidade administrativa da DGFAJ que solicitou o arquivamento ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria-Geral da Justiça (DGAPO/SEARQ).

7 GERIR A INFRAESTRUTURA

- 7.1** A DGFAJ mantém, por meio de suas divisões, o controle de entrada e saída de material permanente e requisita o seu fornecimento de acordo com as necessidades efetivas da DGFAJ.
- 7.1.1** Cada diretor e gabinete da DGFAJ é responsável em manter atualizada a relação de material permanente de sua unidade no Sistema Inventário Web.
- 7.2** A solicitação de material permanente é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material, disponível na intranet do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), pelos responsáveis indicados por divisão, que possuem acesso autorizado ao sistema, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.

- 7.3** Os materiais de consumo são solicitados pelas divisões, de acordo com suas necessidades, ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria Geral da Justiça (DGAPO/SEARQ).
- 7.4** No caso de solicitação de equipamentos de informática, a DGFAJ os solicita, por correio eletrônico, à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), sempre que for identificada uma necessidade por parte de qualquer unidade da DGFAJ.
- 7.5** A DGFAJ diligência para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento de suas divisões.
- 7.6** A DGFAJ monitora o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas e de suas instalações, mediante solicitação à Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI).
- 7.7** A DGFAJ monitora o cuidado de prevenção de incêndio, de modo a garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, mediante apoio da SGSEI.

8 ACOMPANHAR O DESEMPENHO DO MBG/DGFAJ

- 8.1** As unidades acompanham o desempenho do MBG/DGFAJ por meio:

- Da análise dos indicadores;
- Da verificação da eficácia das ações corretivas e preventivas realizadas pelo RD/RDS;
- Dos resultados das avaliações do MBG.

9 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DGFAJ

- 9.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pela DGFAJ são anotados por qualquer colaborador no FRM-DGFAJ-002-19 - Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes da DGFAJ, tão logo sejam identificados, e corrigidos imediatamente, sempre que possível.

10 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DGFAJ

- 10.1** Os Relatórios de Avaliação de Não Conformidade (RANAC) emitidos e respondidos pela Diretoria-Geral são acompanhados pelo RAS, que incentiva as unidades organizacionais da

DGFAJ a implementarem as ações propostas dentro do prazo previsto na emissão do RANAC.

- 10.2** O RAS e o gestor da unidade da DGFAJ responsável pela implementação das ações avaliam os resultados destas, verificando se o problema foi eliminado de modo a evitar a sua reincidência, e comparando a situação atual com a situação anterior.

11 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 11.1** A pesquisa de satisfação do usuário é realizada utilizando-se os formulários de Pesquisa de Satisfação do Usuário desenvolvidos de acordo com os requisitos identificados, via Forms, e destina-se a medir o quanto a unidade está atendendo aos seus requisitos.
- 11.2** Os usuários da DGFAJ são identificados e seus requisitos relacionados são determinados a partir das atribuições da DGFAJ.
- 11.3** A cada pesquisa de satisfação, a DGFAJ estabelece o tamanho da população, o tamanho da amostra, a forma de encaminhamento dos formulários e o peso de cada resultado na formação do Grau de Satisfação Geral dos Usuários.
- 11.4** Os formulários da pesquisa de satisfação são encaminhados aos seus usuários conforme determinado na Metodologia da Pesquisa.
- 11.5** Após o cumprimento do prazo ou a obtenção da amostra, as respostas são consolidadas em relatório, com gráficos informativos.
- 11.6** O relatório é analisado pelo diretor-geral da DGFAJ, pelo RAS e pelos diretores de divisão com o objetivo de solucionar reclamações e pendências, ou implementar oportunidades de melhoria.
- 11.7** A pesquisa de opinião é realizada permanentemente, utilizando-se o formulário de Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-SGGIC-010-01), e destina-se a manter o canal de comunicação com o seu usuário.
- 11.8** Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, além das diretrizes gerais estabelecidas na RAD-SGGIC-017 - Medir a Percepção do Usuário, são realizadas as seguintes ações complementares:

- a) caso o usuário apresente sugestão/reclamação, o assunto é encaminhado aos diretores das divisões e, se necessário, ao diretor da DGFAJ, para que dê a solução adequada;
- b) caso o usuário se identifique no formulário, o servidor responsável por esse processo de trabalho responde, por telefone ou correio eletrônico.

12 COMUNICAÇÃO INTERNA

12.1 A comunicação dos gestores com toda a equipe é realizada de forma ampla e irrestrita, por meio de reuniões presenciais ou por videoconferência, como pelo aplicativo Teams, correio eletrônico ou comunicados repassados pelo Gabinete da DGFAJ.

13 DEFINIÇÕES

13.1 Os termos técnicos deste documento constam no Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ.