



**MANUAL - GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS
SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS**

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS	3
4	FAZER A LOTAÇÃO E A MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	4
5	CAPACITAR OS SERVIDORES DA DGFEX	5
6	GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES	6
7	GERIR A INFRAESTRUTURA	7
8	CONTROLAR O DESEMPENHO DA DGFEX.....	7
9	REALIZAR A ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/DGFEX	8
10	REALIZAR AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS	9
11	DESENVOLVER, ALTERAR E MANTER O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA DGFEX 10	
12	RECOMENDAÇÕES PARA O RELACIONAMENTO DO DIRETOR DA DGFEX COM OS USUÁRIOS E OS COLABORADORES	10
13	IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DGFEX.....	11
14	ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DGFEX	11



Elaborado por:

Equipe do Gabinete da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às
Serventias Extrajudiciais (DGFEX)



Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às
Serventias Extrajudiciais (DGFEX)



Data de Vigência:

10/07/2026

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

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX).

2 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Arquivo corrente	Conjunto dos documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituem objeto de consultas frequentes.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando principalmente ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Eliminação de documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a tabela de temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.
Não conformidade (NC)	Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.
Representante da Administração Superior (RAS)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade.
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.
Sistema de Frequência de Funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos do PJERJ e a sua movimentação.
Processo Administrativo Eletrônico (SEI)	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGFEX	• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões da DGFEX; • examinar e avaliar os resultados do desempenho da DGFEX; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade da DGFEX (SGQ/DGFEX); • promover a melhoria contínua do SGQ/DGFEX, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão, da política e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança das análises críticas do SGQ/DGFEX; • conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados; • supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS).
Diretor de Divisão	• Apoiar o diretor da DGFEX nas suas atividades administrativas; • manter o controle patrimonial dos materiais; • manter atualizado o acervo documental de sua divisão; • administrar o fornecimento de materiais de consumo, conforme as necessidades identificadas; • propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento; • controlar a frequência e as férias do pessoal; • manter atualizado o cadastro dos servidores; • controlar a movimentação funcional do pessoal; • acompanhar a capacitação; • designar servidor para auxiliá-lo administrativamente e realizar apoio operacional.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior (RAS)	• Assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DGFEX sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • assessorar o diretor da DGFEX na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias de gestão na unidade; • assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGFEX; • relatar ao diretor da DGFEX o desempenho do SQG/DGFEX, bem como qualquer necessidade de melhoria; • acompanhar os indicadores da unidade, por meio da Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02); • promover a realização da pesquisa de satisfação do usuário e da pesquisa de opinião; • fomentar a atualização e organização documental da DGFEX; • supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes quando delegado pela Administração Superior. • acompanhar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes; • verificar o alinhamento das ações propostas em relatório de avaliação de não conformidade.
Servidor lotado no gabinete da DGFEX ou servidor designado para o apoio operacional	• Assessorar o Diretor-Geral ou Diretor de Divisão em suas atividades administrativas; • expedir as correspondências da unidade via malote digital e monitorar o recebimento das respostas; • administrar a caixa de e-mail da unidade.

4 FAZER A LOTAÇÃO E A MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

4.1 A lotação dos servidores e a movimentação de pessoal são realizadas mediante solicitação nominal ao gabinete dos juízes auxiliares da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) e aprovadas pelo Corregedor-Geral de Justiça.

4.2 A movimentação interna pode ser solicitada pelo diretor-geral da DGFEX diretamente à Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE).

4.3 Cabe ao diretor-geral designar um servidor por divisão que assume a incumbência de:

- a) verificar as assinaturas dos servidores, bem como dos prestadores de serviço, no livro de ponto e nas folhas de ponto, respectivamente;
- b) anotar no livro de ponto os motivos e períodos de ausência ou de afastamento dos servidores lotados na DGFEX, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência dos serventuários;
- c) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e finais de semana;
- d) relatar ao diretor-geral as ocorrências constatadas;
- e) lançar a frequência mensal dos servidores no Sistema de Frequência de Funcionários.
- f) imprimir e arquivar, mensalmente, o registro de frequência.

4.4 O diretor e/ou servidor designado, por divisão, lança a escala de férias no sistema.

4.5 Com relação aos empregados de empresas contratadas, as folhas de ponto individuais, bem como o controle de frequência consolidada são encaminhados à empresa contratada, após a assinatura do fiscal.

4.6 As férias dos empregados de empresas contratadas são comunicadas às empresas.

4.7 Os registros de afastamentos, tais como licenças, férias e faltas, são anotados no livro de ponto. No caso dos empregados de empresas contratadas, os afastamentos são anotados na folha de ponto

5 CAPACITAR OS SERVIDORES DA DGFEX

5.1 Caso identifique a necessidade de curso exclusivo, o diretor-geral da DGFEX solicita-o à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ).

5.2 No caso de servidor novo no Poder Judiciário ou na UO, ao ingressar na equipe, é apresentado para toda a unidade, para que adquira visão sistêmica do trabalho da Diretoria-Geral.

5.3 Para auxiliar na recepção e na integração dos novos servidores e avaliar as competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia,

o gestor utiliza o FRM-DGPES-072-01 – Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingressado na Unidade. Para os casos de nova lotação, o seu preenchimento é facultativo.

- 5.4** Pormenores da capacitação dos servidores, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos nas RAD-DGPES-072 - Promover a recepção e a integração de Servidores e RAD-DGPES-073 - Implementar Rotinas Administrativas.

6 GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES

- 6.1** A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades da DGFEX, tais como correspondências internas, ofícios, atas de reunião etc., é responsabilidade de cada divisão.

- 6.2** Os documentos administrativos recebidos e gerados pela DGFEX são classificados e arquivados em pastas específicas, 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 guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada divisão da DGFEX que os produz ou recebe.

- 6.4** Cada divisão da DGFEX é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, obedecendo à TTD; esta determina o prazo de guarda dos documentos na fase corrente e sua destinação, que pode ser:

- a) encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA);
- b) eliminação na própria unidade.

- 6.5** O responsável pelo arquivo corrente de cada divisão da DGFEX examina o seu arquivo corrente preferencialmente no mês de janeiro de cada ano, e, observando a TTD, procede à eliminação ou à remessa dos documentos ao DEGEA.

- 6.5.1** Caso existam documentos a serem eliminados, o responsável preenche formulário próprio (Termo de Eliminação de Documentos), conforme o caso, e arquiva uma via na UO.

- 6.5.2** Caso os documentos devam ser arquivados, as divisões da DGFEX encaminham os documentos ao DEGEA, após organizá-los e acondicioná-los em caixas-arquivo, conforme estabelece a rotina Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 6.6** Pedidos de desarquivamento de documentos são feitos pela unidade administrativa da DGFEX que solicitou o arquivamento, por meio do correio eletrônico semov@tjrj.jus.br.
- 6.7** Os pedidos de arquivamento e desarquivamento de processos administrativos físicos são realizados por meio de Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT).

7 GERIR A INFRAESTRUTURA

- 7.1** A solicitação de material permanente é realizada *por e-mail*.
- 7.2** Cada divisão solicita os materiais de consumo, de acordo com suas necessidades, ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria Geral da Justiça (SEARQ/ DGAPO).
- 7.3** No caso de solicitação de equipamentos de informática, a DGFEX os solicita, por correio eletrônico ou ofício, à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), sempre que qualquer unidade da DGFEX identificar uma necessidade.
- 7.4** A DGFEX diligencia para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento de suas divisões.
- 7.5** A DGFEX 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 Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).
- 7.6** A DGFEX monitora o cuidado de prevenção de incêndio, de modo a garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, mediante apoio da DGSEI.

8 CONTROLAR O DESEMPENHO DA DGFEX

- 8.1** A DGFEX estabelece seus objetivos da qualidade, indicadores, metas e planos de ação conforme previsto na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

- 8.2** Os diretores de divisão fazem o acompanhamento das ações previstas e lançam os resultados, as análises dos dados e as ações gerenciais propostas em formulário apropriado.
- 8.3** Os diretores de divisão avaliam periodicamente o desempenho e os resultados dos processos de trabalho com base nos indicadores de desempenho definidos nas rotinas administrativas (RADs), de acordo com a RAD-PJERJ-006.
- 8.3.1** Os resultados dos processos de trabalho, a análise dos dados e as ações gerenciais propostas são registrados em formulário próprio.
- 8.4** O diretor-geral da DGFEX acompanha o desenvolvimento dos planos de ação dos objetivos da qualidade e os indicadores de desempenho ou acompanhamento dos processos de trabalho, valida as ações gerenciais propostas e identifica as oportunidades de melhoria da eficácia do sistema de gestão e de seus processos de trabalho, bem como a melhoria dos serviços em relação aos requisitos dos usuários.
- 8.5** A medição dos objetivos da qualidade, da satisfação dos usuários, do desempenho ou tendência dos processos de trabalho, bem como dos seus produtos, o controle de produtos não conformes e os resultados das auditorias realizadas, são analisados e as devidas ações, quando necessárias, são determinadas e implementadas, de modo a demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ/DGFEX e, a partir desses dados objetivos, avaliar onde a melhoria contínua pode ser realizada.
- 8.6** Os resultados dos processos de trabalho são controlados no quadro de saídas e de produtos não conformes com as respectivas ações solucionadoras.
- 8.7** O resultado das auditorias de gestão é acompanhado e as ações de correção ou de melhorias dele decorrentes são analisadas quanto à eficácia e revisadas, se necessário.

9 REALIZAR A ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/DGFEX

- 9.1** As reuniões para a análise crítica do SGQ/DGFEX que avaliam a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do SGQ/DGFEX são convocadas e registradas em ata pelo RAS e conduzidas pelo diretor-geral, com a participação dos diretores de divisão, do RAS e de seu substituto.

9.2 Em face de necessidade específica ou quando for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o diretor-geral da DGFEX convida representantes de outras unidades organizacionais e outros servidores da DGFEX para as reuniões de análise crítica.

9.3 Pormenores da realização das reuniões de análise crítica são encontrados na RAD-DGFEX-001 – Documento Estratégico da DGFEX.

10 REALIZAR AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS

10.1 A pesquisa de satisfação do usuário, que se destina a medir o grau de satisfação com que a DGFEX está atendendo aos requisitos de seus usuários, é realizada anualmente, segue as diretrizes da RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário e emprega os formulários que se seguem:

- FRM-DGFEX-002-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGFEX/Serviço Extrajudicial;
- FRM-DGFEX-002-04 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGFEX – Corregedor/Juízes Auxiliares;
- FRM-DGFEX-002-05 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGFEX/Consultentes.

10.2 O formulário da pesquisa de satisfação é encaminhado ao Corregedor e juízes auxiliares, aos núcleos regionais e aos serviços extrajudiciais; e, uma vez preenchido, o formulário é devolvido à DGFEX pelo usuário.

10.3 Após o cumprimento do prazo ou a obtenção da amostra, as respostas são consolidadas no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

10.4 O relatório é analisado pelo diretor-geral da DGFEX, assessorado pelo RAS, e pelos diretores de divisão, com o objetivo de solucionar as reclamações e pendências ou implementar oportunidades de melhoria.

10.5 O diretor-geral, ou o RAS, encaminha ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) o relatório da pesquisa, acrescido da análise de dados e das ações gerenciais decorrentes.

10.6 A pesquisa de opinião, realizada permanentemente, destina-se a manter aberto o canal de comunicação com o usuário da DGFEX, empregando-se o formulário FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário.

10.7 Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, além das diretrizes gerais estabelecidas na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, são realizadas as seguintes ações complementares:

- a) caso o usuário apresente sugestão ou reclamação por meio do formulário, este deve ser encaminhado ao respectivo diretor de divisão e, se necessário, ao diretor-geral da DGFEX, que dará a solução adequada;
- b) caso o usuário tenha informado no formulário seus dados cadastrais, o servidor responsável por esse processo de trabalho responde, por correio eletrônico ou telefone, às sugestões ou reclamações avaliadas como relevantes pelo diretor-geral.

11 DESENVOLVER, ALTERAR E MANTER O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA DGFEX

11.1 A Diretoria-Geral compartilha informações entre suas unidades mediante acesso ao Sistema de Gerenciamento da DGFEX, que consiste em pastas compartilhadas contidas no servidor TJERJ204.

11.2 Cabem à DGFEX o planejamento, o desenvolvimento, a alteração e a manutenção do conteúdo disponibilizado no Sistema de Gerenciamento da DGFEX.

12 RECOMENDAÇÕES PARA O RELACIONAMENTO DO DIRETOR DA DGFEX COM OS USUÁRIOS E OS COLABORADORES

12.1 Os quadros de aviso da DGFEX, empregados para prover informações aos usuários, servidores e colaboradores, devem ser:

- reservados exclusivamente para a afixação de comunicados de interesse da DGFEX e de suas divisões;
- mantidos em formato padronizado;
- mantidos atualizados.

13 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E DE PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DGFEX

- 13.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pela DGFEX são anotados por qualquer colaborador no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes de sua Divisão (FRM-DGFEX-002-10, FRM-DGFEX-002-11 ou FRM-DGFEX-002-12), tão logo sejam identificados, e corrigidos imediatamente, sempre que possível.
- 13.2** O diretor-geral da DGFEX delega autoridade aos diretores ou ao RAS, conforme o caso, para supervisionar o adequado tratamento das saídas e dos produtos não conformes.
- 13.3** Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e de produtos não conformes na DGFEX são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

14 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DGFEX

- 14.1** As ações corretivas idealizadas para corrigir eventuais desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.
- 14.2** As ações corretivas propostas e respondidas pela diretoria-geral são acompanhadas pelo RAS, que incentiva as unidades organizacionais da DGFEX a implementar as ações propostas dentro do prazo previsto para a ação corretiva.
- 14.3** O RAS consolida as informações sobre as ações corretivas no Relatório de Avaliação de Não Conformidades (RANAC), após aprovação do diretor-geral.
- 14.4** O RAS controla a implementação, pela Diretoria-Geral, das ações corretivas emitidas por outras unidades do PJERJ e encaminhadas à DGFEX.
- 14.5** A avaliação do resultado das ações implementadas é realizada pelo RAS, em conjunto com o gestor da unidade da DGFEX responsável pela implementação das ações, mediante análise delas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência, comparando a situação atual com a situação anterior e, em seguida, encerra a ação corretiva, após aprovação do diretor-geral.