


| | | | |
|---|--|--|---|
|  | GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS | | |
| | Proposto por: Equipe do Gabinete da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX) | Analisado por: Representante da Administração Superior (RAS) | Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX) |

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 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) prescreve requisitos de gestão pertinentes à DGFEX, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com esse processo de trabalho, e entra em vigor a partir de 07/05/2021.

3 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. |

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 1 de 15 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

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

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|---|---|
| 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. |
| 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. |
| <u>Processo Administrativo Eletrônico (SEI)</u> | <u>Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.</u> |
| 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. |

4 REFERÊNCIAS

- Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça (CNCGJ-RJ);
- Resolução TJ/OE nº 03/2021 – Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução TJ/OE/ RJ nº 24/2012 - Consolida e disciplina as normas gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ);
- Ato Normativo TJ nº 26/2009 – Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 2 de 15 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

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

do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ no 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal e a inclusão de valores em folha de pagamento;
- Ato Normativo TJ nº 14, de 06/10/2014 – Estabelece o Programa de Boas-Vindas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, dispõe sobre a recepção e integração dos servidores em todas as unidades organizacionais e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|------------------------|--|
| Diretor-Geral da DGFEX | <ul style="list-style-type: none">• 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). |

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|---|
| Diretor de Divisão | <ul style="list-style-type: none"> • 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 <u>e realizar apoio operacional</u>. |
| Representante da Administração Superior (RAS) | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|--|--|
| <u>Servidor lotado no gabinete da DGFEX ou servidor designado para o apoio operacional</u> | <ul style="list-style-type: none">• <u>Assessorar o Diretor-Geral ou Diretor de Divisão em suas atividades administrativas;</u>• <u>expedir as correspondências da unidade via malote digital e monitorar o recebimento das respostas;</u>• <u>administrar a caixa de e-mail da unidade.</u> |

6 FAZER A LOTAÇÃO E A MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

6.1 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.

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

6.3 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 5 de 15 |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|

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

- 6.4** O diretor e/ou servidor designado, por divisão, lança a escala de férias no sistema.
- 6.5** 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.
- 6.6** As férias dos empregados de empresas contratadas são comunicadas às empresas.
- 6.7** 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.

7 CAPACITAR OS SERVIDORES DA DGFEX

- 7.1** 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).
- 7.2** 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.
- 7.3** 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-Ingredido na Unidade. Para os casos de nova lotação, o seu preenchimento é facultativo.
- 7.4** 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 6 de 15 |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|

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

8 GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES

- 8.1** 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.
- 8.2** 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).
- 8.3** 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.
- 8.4** 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.
- 8.5** 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.
- 8.5.1** 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.
- 8.5.2** 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 7 de 15 |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|

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

- 8.6** 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.
- 8.7** Os pedidos de arquivamento e desarquivamento de processos administrativos físicos são realizados por meio de Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT).

9 GERIR A INFRAESTRUTURA

- 9.1** A solicitação de material permanente é realizada *por e-mail*.
- 9.2** 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).
- 9.3** 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.
- 9.4** A DGFEX diligencia para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento de suas divisões.
- 9.5** 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).
- 9.6** 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.

10 CONTROLAR O DESEMPENHO DA DGFEX

- 10.1** 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 8 de 15 |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|

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

- 10.2** 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.
- 10.3** 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.
- 10.3.1** Os resultados dos processos de trabalho, a análise dos dados e as ações gerenciais propostas são registrados em formulário próprio.
- 10.4** 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.
- 10.5** 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.
- 10.6** Os resultados dos processos de trabalho são controlados no quadro de saídas e de produtos não conformes com as respectivas ações solucionadoras.
- 10.7** 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 9 de 15 |
|---|--|------------------------------|----------------------------------|

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

11 REALIZAR A ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/DGFEX

- 11.1** 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.
- 11.2** 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.
- 11.3** Pormenores da realização das reuniões de análise crítica são encontrados na RAD-DGFEX-001 – Documento Estratégico da DGFEX.

12 REALIZAR AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS

- 12.1** 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.
- 12.2** 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 10 de 15 |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|

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

- 12.3** 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.
- 12.4** 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.
- 12.5** 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.
- 12.6** 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.
- 12.7** 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.

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

- 13.1** 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.

| | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 11 de 15 |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|

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

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

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

14.1 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.

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

15.1 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.

15.2 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.

15.3 Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e de produtos não conformes na DGFEX são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

16 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DGFEX

16.1 As ações corretivas idealizadas para corrigir eventuais desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.

| | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 12 de 15 |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|

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

- 16.2** 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.
- 16.3** O RAS consolida as informações sobre as ações corretivas no Relatório de Avaliação de Não Conformidades (RANAC), após aprovação do diretor-geral.
- 16.4** O RAS controla a implementação, pela Diretoria-Geral, das ações corretivas emitidas por outras unidades do PJERJ e encaminhadas à DGFEX.
- 16.5** 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.

17 INDICADOR

| NOME | FÓRMULA | PERIODICIDADE |
|-------------------------------|---|---------------|
| Grau de satisfação do usuário | $\{(Total\ de\ respostas\ com\ resultado\ ótimo\ +bom) / Total\ de\ respostas\} \times 100$ | Anual |

18 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- 18.1** As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

| IDENTIFICAÇÃO | CÓDIGO CCD* | RESPONSÁVEL | ACESSO | ARMAZENAMENTO | RECUPERAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|---------------|-------------|----------------|------------|---------------|------------------------------|-----------------------|---|------------------|
| Indicadores | 0-0-3b | RAS e Divisões | Irrestrito | Pasta | Unidade Organizacional/ Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 13 de 15 |
|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|

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

| IDENTIFICAÇÃO | CÓDIGO CCD* | RESPONSÁVEL | ACESSO | ARMAZENAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|--|------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|---|-------------------------|
| Escala de férias | 0-2-4-2a | Dir Geral e Divisões | Irrestrito | Pasta | Período | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |
| Frequência de pessoal | 0-2-9-1-1b | Dir Geral e Divisões | Irrestrito | Pasta | Período | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |
| Livro de Ponto | 0-2-9-1-1a | Dir Geral e Divisões | Irrestrito | Mesa | Período | Condições apropriadas | 56 anos | Eliminação na UO |
| Termo de Eliminação de Documentos | 0-6-2-6-2a | Dir Geral e Divisões | Irrestrito | Pasta | Período | Condições apropriadas | 5 anos | DGCOM/ DEGEA*** |
| Pedido de Arquivamento | 0-6-2-6-3a | Dir Geral e Divisões | Irrestrito | Pasta | Período | Condições apropriadas | 5 anos | DGCOM/ DEGEA |
| <u>Cópia de Correspondência Expedida (ofícios)</u> | <u>0-6-2-2 j</u> | <u>Dir Geral e Divisões</u> | <u>Irrestrito</u> | <u>Pasta Eletrônica</u> | <u>Número/Data /Assunto</u> | <u>Backup (Condições apropriadas)</u> | <u>1 ano</u> | <u>Eliminação na UO</u> |
| Ata de reunião de análise crítica | 0-1-1-1b | RAS | Irrestrito | Pasta | Data | Condições apropriadas | 4 anos | DGCOM/ DEGEA |
| Pesquisa de satisfação do usuário (FRM-DGFEX-002-03),(FRM-DGFEX -002-04) (FRM- DGFEX - 002-05) | 0-0-3b | RAS | Irrestrito | Pasta | Período | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |
| Pesquisa de opinião do usuário (FRM-PJERJ-010-01) | 0-0-3b | RAS | Irrestrito | Pasta | Período | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |
| Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (FRM-DGFEX-002-10) (FRM-DGFEX-002-11) (FRM-DGFEX-002-12) | 0-1b | RAS | Irrestrito | Pasta | Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |
| Relatório de pesquisa de satisfação do usuário | 0-0-3b | RAS | Irrestrito | Pasta | Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |
| Relatório de pesquisa de opinião do usuário | 0-0-3b | RAS | Irrestrito | Pasta | Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

| | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 14 de 15 |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|

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

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGCOM /DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

| | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGFEX-002 | Revisão: 14 | Página: 15 de 15 |
|---|--|------------------------------|-----------------------------------|