



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

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA  
ARRECADAÇÃO  
(DEGAR)**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO**

**DATA DE VIGÊNCIA**

**10/06/2009**



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

### SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO.....	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEGAR.....	5
2.1	Dados referenciais.....	5
2.2	História do DEGAR .....	5
3	DEFINIÇÕES .....	6
4	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	8
5	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....	9
5.1	Visão Sistêmica do DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.1).....	9
5.2	Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ .....	10
5.3	Documentação do SIGA/DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).....	11
5.4	Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DEGAR e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a).....	12
5.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).....	12
5.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).....	13
6	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEGAR .....	14
6.1	Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).....	14
6.2	Política da Qualidade do Departamento de Gestão da Arrecadação (NBR ISO 9001:2008, 5.3).....	15
6.3	Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1) .....	16
6.4	Planejamento do SIGA/DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).....	17
6.5	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).....	17
6.6	Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1) .....	18
6.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2) ...	19
6.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).....	19
6.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6).....	20
7	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS .....	21
7.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais .....	21
7.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2) .....	22
7.3	Infra-Estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3) .....	23
7.4	Manutenção da Infra-Estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3) .....	23
7.5	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).....	24
8	REALIZAÇÃO DO PRODUTO .....	25
8.1	Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1) .....	25
8.2	Interação dos Processos de Trabalho .....	26
8.3	Identificação dos usuários do DEGAR .....	26

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>2 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

### SUMÁRIO

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

8.4	Projeto e Desenvolvimento de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 7.3).....	28
8.5	Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).....	29
8.6	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).....	30
8.7	Execução e controle dos processos de arrecadação (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1). .....	30
8.8	Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).....	34
8.9	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).....	35
8.10	Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).. .....	35
8.11	Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).....	35
8.12	Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6) .....	36
8.13	Ações Gerenciais.....	37
9	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	37
9.1	Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).....	37
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	37
9.3	Medição e monitoramento de processos de trabalho e de produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4).....	38
9.4	Controle de produtos não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	38
9.5	Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	39
9.6	Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).....	39
9.7	Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).....	40
10	ANEXOS.....	41

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>3 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

	<b>DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe do Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR)	<b>Analisado por:</b> Diretor do Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF)

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

## 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico do DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECADAÇÃO (DEGAR) é o documento de mais alto nível do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), definindo sua política, suas estratégias e seus objetivos.

O Documento Estratégico consolida:

- a árvore dos processos de trabalho (Anexo 2) e as interações entre os processos (Diagrama de Contexto no Anexo 1);
- a estrutura organizacional da Unidade Organizacional (UO) no Anexo 3;
- as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos estratégicos.

O Documento Estratégico provê as respostas estruturais – internas e externas – para a compreensão do que é e de como atua, sistemicamente, o DEGAR. Define as linhas mestras do seu sistema, de forma a traçar referências documentais para os usuários e para as auditorias, internas ou externas de certificação, ambas tendo como critério a NBR ISO 9001:2008.

O Documento Estratégico pode também ser empregado para apoiar o treinamento e o aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações mantidas com o DEGAR (magistrados, servidores, usuários etc.).

Em caso de necessidade, o Representante da Administração Superior (RAS), com o conhecimento do Diretor do DEGAR, solicita à Diretoria Geral de Desenvolvimento

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DEGAR-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>09</b>	<b>Página:</b> <b>4 de 47</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Institucional (DGDIN) a emissão de cópias controladas do Documento Estratégico, cuja distribuição é controlada pelo RAS.

Cabe ao RAS a responsabilidade de manter atualizado este Documento Estratégico.

## 2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEGAR

### 2.1 Dados referenciais.

<b>Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECAÇÃO (DEGAR)</b>	
Praça XV de Novembro, 2 – sala T.14 – Centro Administrativo do TJ 20.010-010 – Centro – Rio de Janeiro - RJ	
<b>Telefone:</b> (0xx21) 3133-7438/7439 - Serviço de Atendimento ao Usuário (SETUS)	<b>Fax:</b> (0xx21) 3133-7440
<b>Home-page:</b> <a href="http://www.tj.rj.gov.br">http://www.tj.rj.gov.br</a>	<b>e-mail</b> <a href="mailto:fundoespecial@tj.rj.gov.br">fundoespecial@tj.rj.gov.br</a>
<b>CNPJ:</b> 28 538 734/0001-48	
<b>Inscrição Estadual:</b> isenta	

### 2.2 História do DEGAR.

O Departamento de Gestão da Arrecadação é uma unidade organizacional subordinada à Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF). Sua função é planejar, coordenar e controlar as atividades de arrecadação das receitas destinadas ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (FETJ).

A história do FETJ se confunde com a do DEGAR até 2003, quando o Departamento foi criado com base na estrutura do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ).

Em 5 de outubro de 1988, a Constituição da República, em seu art. 99, assegurou ao Poder Judiciário “autonomia administrativa e financeira”. Com o fim de implementá-la no Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, e de maneira pioneira no País, a Lei estadual nº 2.524, de 22 de janeiro de 1996, criou o FETJ.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>5 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

A Lei nº 3.217, publicada no DO de 1º de junho de 1999, ampliou as fontes de arrecadação, incluindo dentre as receitas do FETJ os valores percentuais de que tratam os artigos 19 e 20 da Lei nº 713, de 26 de dezembro de 1983, devidos sobre todos os atos praticados por cartórios extrajudiciais, bem como os valores relativos à taxa judiciária, devida quando do aforamento de cada medida judicial.

A Resolução nº 15/2003, do Órgão Especial do TJERJ, publicada no DO de 8 de dezembro de 2003, ao definir a estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, também definiu, em seus artigos 111 e 112, a estrutura do Departamento de Gestão da Arrecadação, que operava sob a denominação de FETJ.

A Resolução nº 19/2004, do Órgão Especial, de 19 de dezembro de 2004, acrescentou uma Divisão às três então existentes no DEGAR.

A Resolução nº 06/2006, do Órgão Especial, publicada no DO de 15 de março de 2006, confirmou a estrutura do DEGAR de 2003.

Em 2005, o Presidente do TJERJ, por meio do Ato Executivo Conjunto nº 11/2005, designou o Fundo Especial do Tribunal de Justiça – Departamento de Gestão da Arrecadação como uma das unidades organizacionais candidatas à certificação NBR ISO 9001:2000.

No dia 09 de janeiro de 2006, o Departamento de Gestão da Arrecadação, foi devidamente certificado quanto à implementação do Sistema da Qualidade, cumprindo os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Adicional da Lei nº 3.217/99	Acréscimo de 20%, de que tratam os artigos 19 e 20 da Lei nº 713/83, com a redação que lhes foi dada pela Lei nº 723/84, devido sobre todos os atos extrajudiciais praticados no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>6 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso do DEGAR, compreende o seu Diretor, podendo ser substituído pelos Diretores de suas quatro divisões.
Apostilamento	Providência junto ao FETJ com vistas à retificação de código de receita ou ao transporte de valores para códigos determinados.
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho, na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Custas	Valores devidos pelo processamento de feitos e fixados segundo a natureza do processo e a espécie de recurso (CPC, artigos 19-35).
Emolumentos	Remuneração devida aos serviços notariais e de registros extrajudiciais, destinados a garantir publicidade, autenticidade, segurança e eficácia aos atos providos de fé pública.
Expediente	Qualquer documento protocolizado e sem capa.
Fundo Especial do Tribunal de Justiça (FETJ)	Produto de receitas especificadas por lei, destinadas à realização de determinados objetivos ou serviços por meio de dotação consignada na lei de orçamento.
Objetivo Estratégico	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Focos Estratégicos do PJERJ. São constituídos de metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Focos e Objetivos Estratégicos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>7 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

TERMO	OBJETO
Taxa Judiciária	Valor incidente sobre os serviços decorrentes da atuação de magistrados e membros do Ministério Público em qualquer procedimento judicial. É devida, conforme o caso, por aqueles que recorrem à Justiça Estadual, perante qualquer juízo ou tribunal, ou pelo interessado na prática do ato.
Visão de futuro	Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

#### 4 CONTEXTUALIZAÇÃO

O FETJ foi criado com a finalidade de prover recursos financeiros para o processo de modernização e reaparelhamento do PJERJ, constituindo-se, historicamente, em garantia de autonomia administrativa e de responsabilidade fiscal. Cumpre ao gerente do Fundo o desempenho de três funções primaciais, assim resumidas: (a) gerenciar a arrecadação das receitas previstas em sua lei instituidora, de modo a manter completo controle sobre os ingressos; (b) normatizar, no âmbito de competência do Fundo, entendimentos técnicos padronizados pertinentes; (c) assegurar a disponibilidade dessas receitas ao ordenador de despesas. Para desincumbir-se da primeira função, o gerente do FETJ conta, no nível operacional, com a DGPCF, onde se localiza o Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR), que tem como foco de trabalho o controle da arrecadação das receitas legalmente vinculadas ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça. As respectivas políticas e diretrizes são estabelecidas pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em consonância com a Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário (COGES).

A Resolução n.º 06/2006, publicada no DO de 08 de março de 2006 e retificada no DO de 15 de março de 2006, define, em seu art. 346:

“Cabe ao Departamento de Gestão da Arrecadação:

- a) planejar, coordenar e controlar as atividades de arrecadação de receitas destinadas ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça (FETJ);

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>8 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- b) planejar e coordenar atividades técnicas e de apoio, bem como supervisionar a tramitação de processos administrativos instaurados pelo FETJ, em decorrência do não-pagamento de taxa judiciária, custas judiciais, emolumentos em geral, multas, contraprestação pela utilização de bens do Poder Judiciário e outras dívidas de natureza judicial ou extrajudicial, tributária ou administrativa;
- c) coordenar a elaboração e a emissão de relatórios de arrecadação do FETJ, zelando pela fidedignidade das informações prestadas.”

Para cumprir sua missão, o Departamento de Gestão da Arrecadação conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às seguintes necessidades: de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC); de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES); de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG); de apoio ao Sistema Integrado de Gestão – SIGA (Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN); de manutenção predial e de equipamento (Diretoria Geral de Engenharia – DGENG) e de telefonia e segurança (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI).

## 5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

### 5.1 Visão Sistêmica do DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

O DEGAR estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão – SIGA/DEGAR com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DEGAR disponibiliza os instrumentos necessários para que o DEGAR funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto (Anexo 1), cuja seqüência geral de operação é apresentada no Fluxograma Geral de Funcionamento do DEGAR (Anexo 4). Os processos identificados na figura são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando estas forem insuficientes, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD), que descrevem os

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>9 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

Os recursos necessários à operação do DEGAR (humanos, infra-estrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, nos termos apresentados no item 7 deste Documento Estratégico.

Os processos de trabalho são medidos e monitorados de modo a gerar dados que, analisados e tratados, subsidiam a tomada de decisões com base em fatos e dados, nos vários níveis de gestão.

Caso o DEGAR venha a adquirir processos de trabalho que afetem a conformidade dos seus produtos, providenciará formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível com o controle requerido pelo SIGA/DEGAR.

### 5.2 Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ.

O Sistema Normativo Administrativo (SNA) do Poder Judiciário, instituído pelo Ato Executivo nº 2950, de 2003, tem por finalidade organizar a documentação normativa administrativa do PJERJ e, por conseqüência, a documentação normativa administrativa específica do DEGAR. Os documentos normativos administrativos do SNA são intitulados Rotinas Administrativas (RAD). As RAD pertinentes ao escopo de certificação ISO 9001:2008 do SIGA/DEGAR compõem um subconjunto do SNA, definido por uma lista-mestra, disponível na Intranet. Coerentemente com o arranjo típico do SNA, as RAD pertinentes ao DEGAR são escalonadas em três níveis, de acordo com a sua abrangência de aplicação e, em decorrência, da posição hierárquica das autoridades que realizam as respectivas análises críticas e aprovação:

- a) Documento Estratégico – documento de mais alto nível, que consolida a política e a estratégia do DEGAR;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>10 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- b) Rotinas Administrativas Gerais – procedimentos documentados, requeridos pela Norma NBR ISO 9001:2008 e outras, com abrangência em todo o PJERJ;
- c) Rotinas Administrativas Operacionais – procedimentos documentados que visam a assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho do DEGAR e das unidades organizacionais de apoio.

### 5.3 Documentação do SIGA/DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1/4.2.2).

Com o fim de prover a documentação necessária e suficiente à gestão do SIGA/DEGAR, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é estabelecida uma coletânea de documentos, composta por:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DEGAR e faz remissão aos demais (o Documento Estratégico é equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008);
- b) um documento intitulado Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos – Departamento de Gestão da Arrecadação, que consolida os Direcionadores Estratégicos e os desdobramento deles derivados, tais como os objetivos, as metas e os indicadores de desempenho estratégicos;
- c) Rotinas Administrativas Gerais, com o fim de estabelecer critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais, independentemente da natureza das respectivas atividades;
- d) Rotinas Administrativas Operacionais, com o fim de estabelecer critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários ao DEGAR, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal e normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com o DEGAR; o controle

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>11 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

dos documentos do SIGA/DEGAR é definido no item 5.5 deste Documento Estratégico;

- f) os registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD a que dizem respeito; o controle dos registros é definido no item 5.6 deste Documento Estratégico.

### 5.4 Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DEGAR e suas exclusões (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a).

O escopo de certificação do Departamento de Gestão da Arrecadação (DEGAR) compreende a operação integrada de seus quatro processos de trabalho: realizar o controle da arrecadação dos valores vertidos ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (FETJ); realizar o processamento administrativo-fiscal; realizar a cobrança administrativa; e gerenciar informações e dados da arrecadação.

### 5.5 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).

Política do DEGAR para o controle de documentos: a extensão e a complexidade desses controles são definidas para assegurar o emprego eficaz de documentos na sua versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Cabe à DGDIN gerenciar o ciclo de vida das RAD e manter os documentos originais aprovados.

Cabe aos gestores 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.

O recebimento, o registro, a triagem e o trâmite interno de processos administrativos e outros documentos são realizados em cada divisão do DEGAR.

Outros documentos processados no DEGAR, que não repercutem diretamente na qualidade, possuem os controles apropriados às suas respectivas finalidades.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>12 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Pormenores do Processo de Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

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

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

Os registros do DEGAR são os documentos que comprovam os resultados obtidos nos processos de trabalho ou fornecem evidências de atividades realizadas.

Política do DEGAR para o controle de registros: a extensão e a complexidade desse controle, bem como o tempo de guarda dos registros, são definidos para que haja eficácia e eficiência de recuperação e de emprego dos registros necessários às comprovações administrativas ou legais de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Os registros de comprovação da conformidade dos resultados de execução dos processos de trabalho, com os seus respectivos requisitos, são definidos nas RAD pertinentes aos processos de trabalho considerados nos respectivos capítulos “Gestão de Registros”, em que também são definidos a retenção e a disposição.

Adicionalmente aos registros que evidenciam a conformidade do trabalho, são controlados registros pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, às auditorias e outros considerados importantes para viabilizar a rastreabilidade de processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso específico, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

O DEGAR mantém arquivos dos registros cuja recuperação é freqüente e que requerem, em conseqüência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, por conseguinte, não requerem acesso imediato, são mantidos no Departamento de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA).

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>13 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

São características de registro cuja preservação seja essencial: identificação, legibilidade, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição.

Cabe a cada diretor de divisão planejar e gerenciar os arquivos do DEGAR e orientar seus servidores quanto à gestão dos registros.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

Pormenores do Processo de Controle de Registros são encontrados no seguinte documento:

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

## 6 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEGAR

### 6.1 Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).

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 do DEGAR é a satisfação das unidades organizacionais ou das pessoas às quais presta serviços relacionados ao controle da arrecadação dos recursos direcionados ao FETJ. Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da suficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores de desempenho e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, o Diretor do DEGAR determina as ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca da correção de desvios, de melhorias contínuas, da eficácia e suficiência, e de consecução da sua gestão estratégica, consolidada na Política da Qualidade e nos Objetivos Estratégicos estabelecidos. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica periódica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>14 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

**6.2** Política da Qualidade do Departamento de Gestão da Arrecadação (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

O compromisso da Administração Superior do DEGAR para com a qualidade dos serviços entregues aos seus usuários é formalizado mediante os seguintes direcionadores estratégicos:

### **Missão do DEGAR**

“Operacionalizar os procedimentos necessários ao controle da arrecadação das receitas vertidas ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.”

### **Visão do DEGAR**

“Alcançar maior eficiência no controle dos recursos vertidos ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.”

### **Política da Qualidade do DEGAR**

“Aprimorar continuamente os processos internos de trabalho, buscando a integração com os órgãos de apoio de forma a atender à missão e à visão.”

A missão, a visão e a Política da Qualidade do DEGAR estão alinhadas com os direcionadores estratégicos do PJERJ, assim definidos:

### **Política da Qualidade do PJERJ**

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

### **Missão do PJERJ**

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>15 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### Visão de Futuro do PJERJ

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

### Valores do PJERJ

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria Contínua;
- Foco no usuário;
- Busca de conciliação para solução de conflitos;
- Comprometimento;
- Transparência.

### 6.3 Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os objetivos estratégicos são definidos pela Administração Superior do DEGAR na última Reunião de Análise Crítica do SIGA/DEGAR de cada ano, no mês de outubro, para o ano seguinte, propostos por iniciativa do RAS, que consolida as sugestões dos servidores. Tais objetivos são alinhados com os objetivos fixados pela Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário.

Cada objetivo estratégico tem os seus respectivos indicadores de desempenho, capazes de apontar o progresso dos resultados, em busca das metas estabelecidas.

Após aprovados pelo Diretor do DEGAR, os objetivos estratégicos, seus indicadores de desempenho e as metas associadas, quando aplicáveis, são comunicados, sob responsabilidade do RAS, aos diretores, que os retransmitem a seus servidores, ressaltando a necessária contribuição de cada um para que sejam alcançados. Adicionalmente à comunicação, é responsabilidade do RAS o acompanhamento e, de

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>16 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

cada diretor de divisão, a implementação dos atos constantes dos respectivos planos de ação.

Os objetivos estratégicos e seus indicadores de desempenho encontram-se reunidos no documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos – DEGAR.

Além dos Objetivos Estratégicos e dos Indicadores de Desempenho do DEGAR, as RAD também estabelecem os indicadores de desempenho operacionais, diretamente associados aos respectivos processos a que dizem respeito, base de referência para a análise de dados e de melhorias contínuas da eficácia e da eficiência dos processos de trabalho, cabendo aos gestores fixarem as suas respectivas metas, quando aplicáveis.

### 6.4 Planejamento do SIGA/DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/DEGAR é realizado de modo a atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada por meio dos respectivos indicadores de desempenho, bem como à gestão estratégica, formulada nos objetivos estratégicos consolidados no documento intitulado Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos – DEGAR.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas, antes da respectiva implementação, a integridade do SIGA/DEGAR é assegurada tanto pelas ações da DGDIN, no que diz respeito ao SNA, quanto pelas ações coordenadas pelo RAS.

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

O Anexo 3 apresenta a estrutura organizacional do DEGAR, que define as relações hierárquicas fundamentais para o efeito de implementação das relações de poder e de subordinação, bem como a responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho, levando em conta o necessário alinhamento entre estes a a estrutura organizacional.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>17 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Cada executor de um processo de trabalho recebe da Administração Superior, sem necessidade de formalização, a respectiva delegação de autoridade para fazê-lo, em conformidade com o SIGA.

### 6.6 Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).

Para a implementação e a manutenção do SIGA/DEGAR, seu Diretor estabelece as seguintes atribuições gerais, alinhadas com o Regimento de Atribuições do PJERJ e com a estrutura organizacional do DEGAR (Anexo 3), pormenorizadas tanto neste Documento Estratégico quanto nas RAD pertinentes a cada processo de trabalho.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE		
Diretor do Departamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar o DEGAR;</li><li>• planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DEGAR;</li><li>• examinar e avaliar os indicadores de desempenho do DEGAR;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DEGAR;</li><li>• promover a melhoria contínua do SIGA/DEGAR, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos, quanto por meio da liderança das análises críticas do SIGA/DEGAR;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;</li><li>• propor rotinas e consultas administrativas à gerência do FETJ, minutando enunciados administrativos sobre matérias afetas ao FETJ, bem como analisar e prestar informações em processos administrativos no âmbito do DEGAR.</li></ul>		
Diretores de Divisões	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de suas divisões;</li><li>• manter suas equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho;</li><li>• comunicar imediatamente ao diretor do departamento os problemas que não puderem solucionar no âmbito de suas respectivas divisões.</li></ul>		
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidades descritas nas RAD das respectivas divisões.</li></ul>		
Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>18 de 47</b>



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
RAS	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsabilidades descritas no item 6.7 deste Documento Estratégico.</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 à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.</li></ul>

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

Cabe ao RAS, instituído pelo Diretor-Geral da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF):

- assegurar que os processos de trabalho incluídos no escopo de certificação sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à Administração Superior o desempenho do SIGA/DEGAR, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar auditorias de gestão na unidade;
- assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DEGAR.

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

O Diretor do DEGAR e os gestores promovem a comunicação interna no Departamento sob a seguinte orientação geral:

- os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- mediante reuniões sistemáticas ou quando se fizerem necessárias (a critério do Diretor do DEGAR).

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema Administrativo-Fiscal (SAF), do Sistema de

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>19 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Cobrança Administrativa, do Sistema de Arrecadação ou por meio de processamento manual.

Os servidores têm acesso a essas informações e dados, de acordo com suas respectivas senhas de acesso aos sistemas e arquivos. As senhas e autorizações de acesso são estabelecidas para dinamizar as decisões e preservar o apropriado controle das informações pelos canais autorizados.

### 6.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6).

As reuniões para a análise crítica do SIGA/DEGAR são realizadas a cada trimestre, nos meses de janeiro, abril, julho e outubro de cada ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da Administração Superior do DEGAR, com o fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a suficiência do SIGA/DEGAR, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores da gestão estratégica e da gestão operacional.

As reuniões de análise crítica do SIGA/DEGAR são realizadas com a participação do Diretor do DEGAR e dos quatro Diretores de suas Divisões: Divisão de Arrecadação (DGPCF/DIARR), Divisão de Processamento Administrativo-Fiscal (DGPCF/DIPAF), Divisão de Cobrança Administrativa (DGPCF/DICOB) e Divisão de Apoio e Tratamento de Informações e Dados (DGPCF/DIATI), todas da DGPCF.

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

- a) grau de satisfação dos usuários, advindos das pesquisas semestrais de satisfação dos usuários;
- b) resultados de auditorias realizadas;
- c) propostas e sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho, particularmente advindas de pesquisas de opinião;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>20 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- d) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
- e) situação das ações preventivas e corretivas;
- f) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- g) mudanças que possam afetar o SIGA/DEGAR (tecnologia de informação, legislação, diretrizes do FETJ etc.);
- h) recomendações para melhoria;
- i) indicadores de desempenho ligados aos objetivos estratégicos;
- j) análise das exclusões de requisitos do escopo de certificação, a fim de verificar se as justificativas continuam válidas (última reunião do ano);
- k) propostas dos objetivos estratégicos para o ano seguinte (última reunião do ano);
- l) avaliação da Política da Qualidade e dos Objetivos Estratégicos e Metas.

As reuniões são convocadas pelo RAS. Durante as reuniões para a análise crítica do SIGA/DEGAR, o RAS deve registrar as considerações ou ações que contemplem pelo menos os seguintes tópicos:

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

## 7 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

### 7.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.2.1).

O Diretor do DEGAR identifica e solicita à respectiva Diretoria Geral, mediante os instrumentos apropriados, a provisão dos recursos necessários e suficientes para

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>21 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

manter e melhorar continuamente o SIGA/DEGAR, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, periodicamente reavaliada.

### 7.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2).

As atividades do DEGAR são desenvolvidas pelos serventuários nele lotados: Diretor do Departamento, Diretores de Divisão, Chefes de Serviço e servidores. As ações de gestão de pessoas por competências são desenvolvidas de modo a mantê-los adequadamente capacitados e estimulados para a realização de suas respectivas atribuições, com foco no atendimento às necessidades dos usuários.

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, em particular da Escola de Administração Judiciária (DGPE/ESAJ), mediante programação das ações de capacitação, que tem como um de seus insumos o relatório de Identificação das Necessidades de Desenvolvimento, expedido pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/DEDEP).

O processo de gestão de pessoas por competências, realizado pelo DEDEP, tem início com a elaboração da matriz de competências, instrumento pelo qual se registram os pré-requisitos e os conhecimentos e habilidades considerados importantes para os ocupantes dos cargos efetivos e comissionados do DEGAR.

Após a elaboração da matriz de competências, o gestor e o servidor identificam as necessidades de capacitação e desenvolvimento.

Com base na identificação das necessidades de desenvolvimento, é elaborado o Plano de Ação de Capacitação e Desenvolvimento, que permite que o gestor no DEGAR planeje e acompanhe o desenvolvimento das habilidades dos seus servidores. Após a realização das ações de capacitação, ocorre a avaliação de sua eficácia.

Os gestores, com a utilização de diferentes recursos gerenciais pertinentes (reuniões, ações diretas nos locais de trabalho, palestras etc.), promovem a conscientização sobre a pertinência e a importância das atividades da equipe e sobre como cada um

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>22 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

de seus integrantes contribui tanto para a gestão estratégica quanto para a gestão operacional do DEGAR.

A integração de novos servidores é iniciada na ESAJ, por meio do Programa de Integração Funcional (PIF). No DEGAR, tanto para servidores quanto para empregados de empresas contratadas, é feita com base neste Documento Estratégico ou, em caso de procedimento específico, na RAD pertinente, e ministrada pelo gestor imediato.

Pormenores do processo Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores.
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

### 7.3 Infra-Estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

O DEGAR é equipado com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalações sanitárias, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, Internet etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SIGA/DEGAR. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenções predial, mecânica e elétrica, segurança etc.), são providos sob a responsabilidade de Diretorias Gerais, indicadas no Diagrama de Contexto do DEGAR (Anexo 1), cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviço.

### 7.4 Manutenção da Infra-Estrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

Cada uma das Diretorias Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas, a operação apropriada do SIGA/DEGAR, tanto com relação ao *hardware*

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>23 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**  
(edifícios, instalações, computadores etc.) quanto ao *software* (programas e aplicativos de informática).

Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada por um dos gestores à Diretoria Geral específica, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

As manutenções preventivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competente com relação à natureza do serviço.

Pormenores do processo de Manutenção da Infra-Estrutura são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGENG-002 – Manutenção de Instalações;
- 📁 RAD-DGENG-003 – Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos;
- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços Contratados de Apoio Predial;
- 📁 RAD-DGENG-004 – Manutenção Preventiva de Equipamentos;
- 📁 RAD-DGENG-005 – Manutenção Predial Preventiva;
- 📁 RAD-DGTEC-012 – Realizar Manutenção de Sistemas;
- 📁 RAD-DGTEC-034 – Prestar manutenção em Equipamentos com Contrato de Manutenção.

### 7.5 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).

Os gestores do DEGAR, coordenados pelo Diretor do Departamento, estabelecem e gerenciam permanentemente as condições tecnológicas (conforto, segurança, salubridade, tecnologia etc.) e os fatores psicológicos (relacionamento interpessoal, confiança, humor etc.) adequados à operação eficiente e eficaz do SIGA/DEGAR.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>24 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### 8 REALIZAÇÃO DO PRODUTO

#### 8.1 Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

De acordo com a “Árvore de Processos de Trabalho do DEGAR” (Anexo 2), são quatro os seus processos de trabalho:

- a) realizar o controle da arrecadação dos valores vertidos ao FETJ;
- b) realizar o processamento administrativo-fiscal;
- c) realizar a cobrança administrativa;
- d) gerenciar informações e dados da arrecadação.

O DEGAR planeja e estabelece esses processos de trabalho por meio de RAD, que definem para esses processos:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, quando pertinentes, bem como os respectivos critérios de aceitação;
- d) os respectivos registros, bem como os principais parâmetros de controle; e
- e) os respectivos indicadores de desempenho.

**8.1.1** Cabe aos gestores responsáveis pelos processos estabelecer metas para os seus respectivos indicadores de desempenho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

**8.1.1.1** Não são estabelecidas metas para indicadores sobre os quais o DEGAR não tenha autoridade de intervenção, a exemplo de indicadores de monitoramento destinados apenas à informação para outras unidades organizacionais.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>25 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### 8.2 Interação dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

O esquema de funcionamento dos processos do DEGAR e suas interações em macroperspectiva são mostrados no “Diagrama de Contexto do DEGAR” (Anexo 1) e no “Fluxograma Geral de Funcionamento do DEGAR” (Anexo 4). Este último apresenta resumidamente a maneira como se encontram planejados os processos de trabalho do DEGAR. Os requisitos administrativos e os controles desses processos se encontram definidos nas quatro RAD das divisões, relacionadas em rodapé do Anexo 4.

**8.2.1** A descrição resumida de cada um dos quatro processos de trabalho do escopo é apresentada no item 8.7 deste Documento Estratégico.

**8.2.2** Os objetivos da qualidade dos produtos e serviços do DEGAR, representados por metas, são traduzidos por indicadores de desempenho operacionais dos respectivos processos de trabalho, coerentemente com as disposições do item 6.3 deste Documento, pertinente à gestão operacional.

**8.2.3** A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pelo DEGAR é feita da maneira descrita no item 7 deste Documento Estratégico.

### 8.3 Identificação dos usuários do DEGAR.

Os principais usuários do DEGAR são a DGPCF, como unidade organizacional, e o FETJ, destinatários finais dos serviços. A prioridade da DGPCF refere-se à acurácia das informações, enquanto que a perspectiva do FETJ, para o DEGAR, leva em conta as receitas e suas respectivas tendências.

O DEGAR atende a outros usuários, a exemplo de unidades organizacionais administrativas, serventias judiciais e extrajudiciais, e demais pessoas que comparecem ao balcão.

**8.3.1** Determinação e análise crítica dos requisitos pertinentes ao FETJ e à DGPCF (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1/7.2.2).

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>26 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Os requisitos pertinentes ao FETJ e à DGPCF são de natureza institucional, em geral quantitativos, delimitados pelos resultados desejados da arrecadação de valores vertidos ao Fundo Especial e controlada pelo DEGAR. Adicionalmente, o DEGAR estabelece como requisitos a exatidão dessas informações, bem como o cumprimento de prazos razoáveis ao atendimento da Administração Superior.

Tais requisitos são atendidos pela inclusão das informações nos sistemas e pela emissão de Relatório de Informações Gerenciais (RIGER), onde o DEGAR encaminha informações para compor o RIGER da DGPCF, que pretende atender às necessidades dos usuários.

Todos esses requisitos são continuamente revalidados por meio dos resultados de avaliação dos RIGER encaminhados pelo DEGAR, bem como por observações recebidas nas reuniões de Análise Crítica do DEGAR, ou ainda mediante solicitações extraordinárias. Sempre que forem identificadas novas necessidades de informações, o DEGAR atualiza os requisitos pertinentes a esses usuários.

### **8.3.2** Determinação e análise crítica dos requisitos pertinentes às demais unidades organizacionais (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1/7.2.2).

Os requisitos pertinentes às demais unidades organizacionais, administrativas, serventias judiciais e extrajudiciais, todos pertinentes à arrecadação do FETJ (pareceres, informações em processos administrativos etc.), são estabelecidos com base nas necessidades específicas de cada serviço solicitado. Adicionalmente, o DEGAR estabelece como requisitos a exatidão das informações e o cumprimento de prazos razoáveis e necessários ao atendimento.

As serventias judiciais recebem do DEGAR ofícios de comunicações ou solicitações de esclarecimentos necessários à informação de processos administrativos.

As serventias extrajudiciais relacionam-se com o DEGAR quanto a algumas formas de cobrança administrativa, tais como notificações, intimações e autos de constatação e de infração, bem como comunicações e solicitações necessárias à

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>27 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

instrução de processos administrativos, cujos requisitos são a exatidão das informações e o cumprimento de prazos.

Tais requisitos são continuamente revalidados por meio das informações de retorno dos usuários, bem como por observações recebidas por ocasião das reuniões de Análise Crítica do DEGAR.

### **8.3.3** Determinação e análise crítica dos requisitos pertinentes aos usuários do balcão (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1/7.2.2).

Os requisitos pertinentes aos usuários do balcão resumem-se à eficácia da comunicação por ocasião das consultas solicitadas, aliada à cortesia de atendimento e ao tempo razoável para fazê-lo.

Esses requisitos são continuamente validados por meio de análise dos resultados de reclamações, de pesquisas de satisfação e de opinião de usuários. Sendo as observações pertinentes, geram novos requisitos.

### **8.4** Projeto e Desenvolvimento de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 7.3).

O DEGAR não possui estrutura administrativa adequada nem para a elaboração, nem para o controle de projeto e desenvolvimento de seus produtos. Sempre que necessita desse tipo de serviço, solicita a elaboração do projeto e desenvolvimento e o respectivo controle à unidade organizacional de apoio competente à natureza desse serviço.

Cabe ao DEGAR, na condição de unidade organizacional usuária desses serviços, fornecer as informações de requisitos que forem solicitadas pela unidade organizacional de apoio encarregada do projeto e desenvolvimento.

Adicionalmente, o DEGAR se comunica com a unidade organizacional de apoio encarregada, com o fim de atualizar suas próprias planilhas de acompanhamento da implementação dos resultados ou da consecução dos objetivos.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>28 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

A unidade organizacional de apoio encarregada do projeto e desenvolvimento desenvolve e controla as atividades que se seguem:

- planejamento do projeto e desenvolvimento;
- entradas de projeto e desenvolvimento;
- saídas de projeto e desenvolvimento;
- análise crítica de projeto e desenvolvimento;
- verificação de projeto e desenvolvimento;
- validação de projeto e desenvolvimento;
- controle de alterações de projeto e desenvolvimento.

### 8.5 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).

A comunicação do DEGAR com seus usuários é realizada nas situações e condições seguintes:

- a) informações sobre os serviços prestados pelo DEGAR são fornecidas no balcão de atendimento; algumas informações de caráter geral e de maior demanda são afixadas no quadro de avisos, junto ao balcão de atendimento;
- b) consultas e solicitações dos usuários são atendidas pessoalmente no balcão de atendimento por qualquer das quatro divisões do DEGAR, bem como através de pareceres em processos administrativos e remessa de ofícios aos usuários envolvidos;
- c) periodicamente, são analisadas, pela Divisão de Apoio e Tratamento de Informações e Dados (DGPCF/DIATI), as sugestões e reclamações dos usuários oriundas de pesquisa de opinião e recolhidas por meio de caixa de sugestões e reclamações, disponível perto do balcão de atendimento; decorrente da análise, a DIATI responde ao usuário, pessoalmente ou por telefone;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>29 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

d) reclamações feitas aos diretores, chefes de serviço e servidores, recebidas por meio diverso do balcão de atendimento, são solucionadas de imediato pelo responsável pelo serviço e encaminhadas à DIATI para registro, tratamento e resposta ao usuário.

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

Os equipamentos, materiais e bens permanentes empregados, bem como os serviços necessários ao DEGAR, são providos, conforme sua natureza (material de consumo e permanente, equipamentos de tecnologia da informação, equipamentos de comunicação, serviços etc.), por uma das Diretorias Gerais do PJERJ, mediante solicitação ou entrega automática por dotação autorizada. Cabe ao PJERJ, mediante informações do DEGAR, assegurar a adequação de aquisições de materiais e da contratação de serviços às finalidades pretendidas, de maneira a permitir que a posterior provisão dos recursos dê condições à execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que lhes estabelece os requisitos.

Pormenores do processo Aquisição de Materiais e Serviços são encontrados nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;

📁 RAD-DGPCF-020 – Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento.

### 8.7 Execução e controle dos processos de arrecadação (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).

#### 8.7.1 Processo Realizar o Controle da Arrecadação dos Valores Vertidos ao FETJ.

Esse processo de trabalho consiste na realização do controle da arrecadação dos recursos vertidos ao FETJ, no processamento de restituição de custas, de cheques sem cobertura e demais irregularidades provenientes do recolhimento por meio de Guia de Recolhimento de Receita Judiciária (GRERJ), no gerenciamento das GRERJ

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>30 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

recebidas, na análise da evolução da arrecadação de serventias extrajudiciais privatizadas, e no atendimento ao usuário. Engloba:

- a) receber, triar e digitar GRERJ;
- b) processar os requerimentos de ressarcimento de valores recolhidos ao FETJ;
- c) processar cheques sem cobertura;
- d) receber e expedir autos de processos administrativos, expedientes e demais documentos;
- e) emitir declarações de pagamento ou apostilamento e via de GRERJ eletrônica;
- f) apurar GRERJ inidônea;
- g) apurar irregularidade em GRERJ;
- h) analisar a evolução da arrecadação das serventias extrajudiciais;
- i) controlar a cobrança do envio de vias originais de GRERJ ao DEGAR;
- j) analisar listagem de GRERJ judiciais com status de tentativa de uso indevido.

Pormenores do processo Realizar o Controle da Arrecadação são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação.

### 8.7.2 Processo Realizar o Processamento Administrativo-Fiscal.

Esse processo de trabalho consiste na realização do processamento administrativo e fiscal dos feitos originários do DEGAR e da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), relativos aos recolhimentos e às fiscalizações procedidas em serventias extrajudiciais, bem como do controle dos recolhimentos referentes aos termos de permissão e de cessão de uso. Engloba:

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>31 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- a) cadastrar e acompanhar os pagamentos relativos a termos de permissão e cessão de uso;
- b) intimar para pagamento o permissionário ou cessionário devedor;
- c) calcular e processar débitos relativos a denúncia espontânea e a processos processos originados na Divisão de Arrecadação da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DIARR);
- d) processar autos decorrentes de GRERJ inidônea;
- e) processar autos decorrentes de processos fiscalizatórios;
- f) tratar os instrumentos de cobrança devolvidos pelos correios;
- g) receber recursos apresentados em face de auto de constatação;
- h) atualizar cálculos para a emissão de auto de infração;
- i) processar as defesas e impugnações relativas a autos de infração, intimações e termos de revelia.

Pormenores do processo Realizar o Processamento Administrativo-Fiscal são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPCF-018 – Realizar o Processamento Administrativo-Fiscal.

### **8.7.3 Processo Realizar a Cobrança Administrativa.**

Esse processo de trabalho consiste na realização da cobrança administrativa decorrente do não-pagamento de custas, taxa judiciária, emolumentos, acréscimo estabelecido pela Lei nº 3217/99 e multas administrativas. Engloba:

- a) realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais;
- b) realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais enviados através do sistema DCP (envio eletrônico);
- c) realizar a cobrança administrativa de autos de constatação;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>32 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- d) realizar a cobrança administrativa de autos de infração;
- e) realizar a cobrança administrativa de débitos inferiores a 300 Ufir (Unidade Fiscal de Referência), oriundos das serventias extrajudiciais;
- f) realizar a cobrança administrativa de multas contratuais;
- g) realizar o parcelamento de débitos.

Pormenores do processo Realizar a Cobrança Administrativa são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGPCF-019 – Realizar a Cobrança Administrativa.

### 8.7.4 Processo Gerenciar informações e dados da arrecadação.

Esse processo de trabalho consiste na coordenação de atividades de gestão da arrecadação de receitas do FETJ. Engloba:

- a) consolidar as receitas diárias do FETJ;
- b) monitorar a arrecadação do Fundo Especial da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (FUNPERJ) e do Fundo Especial da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (FUNDPERJ);
- c) conciliar a arrecadação dos convênios de dívida ativa;
- d) consolidar os relatórios gerenciais mensais e anuais do DEGAR;
- e) prestar informações e pareceres para a administração superior do PJERJ;
- f) negociar convênios de dívida ativa;
- g) registrar e atualizar informações cadastrais e bancárias de juízes de paz, avaliadores judiciais e serventias extrajudiciais privatizadas;
- h) solicitar serviços e material de consumo ou permanente;

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>33 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- i) consolidar a movimentação de pessoal;
- j) realizar o controle patrimonial;
- k) analisar e arquivar as informações publicadas no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ);
- l) realizar pesquisas de satisfação e opinião do usuário;
- m) gerir o indicador de desempenho.

Pormenores do processo Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento:

📁 RAD-DGPCF-020 – Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento.

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

O resultado final do processo de “atendimento a usuário no balcão” não pode ser medido e monitorado antes de sua entrega, haja vista tratar-se de elementos vinculados à cordialidade e presteza dos funcionários envolvidos.

A unidade assegura sua conformidade por meio de treinamento específico aos funcionários direcionados a este processo de trabalho.

A avaliação do grau de satisfação dos usuários e a pesquisa de opinião quanto ao atendimento prestado fornecem a realimentação necessária e suficiente à implementação de ações preventivas, corretivas ou de melhoria que se tornarem necessárias.

📁 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação;

📁 RAD-DGPCF-020 – Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>34 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### 8.9 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).

As GRERJ são identificadas por número único, atribuído pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC). Os processos administrativos são identificados por número único, atribuído pela Divisão de Protocolo Administrativo, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIDOC).

As GRERJ podem tramitar no DEGAR associadas ou não a processos administrativos. As GRERJ que forem pertinentes a processos administrativos são rastreadas a estes mediante o seu código de identificação, sendo o rastreamento, quando necessário, realizado mediante controle manual, realizado pela DIARR.

A rastreabilidade dos processos administrativos é assegurada pela atualização do Sistema de Protocolo (PROT), no qual é registrada cada nova localização.

Todas as GRERJ, associadas ou não a processos administrativos, podem ser rastreadas aos respectivos recolhimentos bancários mediante a associação entre o seu número e os respectivos relatórios do Sistema de Arrecadação.

Pormenores desse processo são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação.

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

Os documentos e as informações dos usuários, que compõem os autos de processos administrativos, são identificados, verificados, protegidos e salvaguardados conforme estabelece a RAD a seguir nomeada, além dos cuidados previstos nas quatro RAD-DGPCF listadas no item 8.9:

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

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>35 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Durante todo o ciclo de controle da arrecadação, os gestores do DEGAR e seus servidores zelam pelo processamento mediante a aplicação das RAD, 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 e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pelo DEGAR, e, em decorrência, da integridade das informações e dados processados.

Pormenores desse processo são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- 📁 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação;
- 📁 RAD-DGPCF-018 – Realizar o Processamento Administrativo-Fiscal;
- 📁 RAD-DGPCF-019 – Realizar a Cobrança Administrativa;
- 📁 RAD-DGPCF-020 – Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento.

### 8.12 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6).

O DEGAR emprega sistemas, aplicativos e planilhas eletrônicas na medição e no monitoramento de requisitos especificados em seus processos de trabalho.

Cabe a cada servidor que os utiliza ter condições de verificar sua capacidade para satisfazer à respectiva aplicação pretendida e realizar essas verificações pelo menos em cada semestre, ou sempre que forem percebidas inconsistências de resultados, ou imediatamente após serem implementadas modificações nesses sistemas, aplicativos e planilhas eletrônicas. Neste caso, além de solicitar à DGTEC a correção do sistema, aplicativo ou planilha, o DEGAR deve identificar os resultados anteriores, com o fim de corrigi-los, evitando danos ou prejuízos aos usuários.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>36 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### 8.13 Ações Gerenciais.

As ações gerenciais para a correção de desvios identificados e a introdução de melhorias nos processos de trabalho são definidas, nas reuniões entre o diretor do DEGAR e os diretores de suas Divisões, e, a cada trimestre, nas reuniões de análise crítica do SIGA/DEGAR, ou em período inferior sempre que se mostrarem necessárias.

## 9 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

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

A satisfação dos usuários do DEGAR é medida e monitorada em intervalos definidos, com base em pesquisa de satisfação dos usuários, destinada a medir os respectivos indicadores de desempenho.

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

- 📁 RAD-DGPCF-016 – Gerir o Departamento de Gestão da Arrecadação;
- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

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

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do DEGAR, levando em conta sua importância e sua situação atual. As Auditorias Internas da Qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a suficiência e a eficácia da implementação do SIGA/DEGAR e de identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores treinados como auditores, preservada a independência organizacional.

É responsabilidade do diretor do DEGAR e dos diretores de suas divisões tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>37 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a suficiência do SIGA/DEGAR.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão.

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

Durante a realização do controle, pelo DEGAR, da arrecadação dos valores vertidos ao FETJ, suas atividades e seus serviços são medidos e monitorados, quando possível, nos seus aspectos críticos ou relevantes, de acordo com os indicadores de desempenho relacionados nos seguintes documentos:

📁 RAD-DGPCF-016 – Gerir o Departamento de Gestão da Arrecadação;

📁 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação;

📁 RAD-DGPCF-018 – Realizar o Processamento Administrativo-Fiscal;

📁 RAD-DGPCF-019 – Realizar a Cobrança Administrativa;

📁 RAD-DGPCF-020 – Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento.

### 9.4 Controle de produtos não-conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).

Os produtos não-conformes, identificados na RAD-DGPCF-021 – Tratamento de Produto Não-Conformes no DEGAR, recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar uso ou trâmite não-intencional. Tais produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não-conformidade e as ações para solucioná-la. A seqüência do processamento, após a correção das não-conformidades ou delimitação de suas conseqüências, é supervisionada pelo diretor

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>38 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

da respectiva divisão, que reaplica os controles que identificaram a não-conformidade original.

Pormenores sobre os produtos não-conformes do DEGAR são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGPCF-021 – Tratamento de Produtos Não-Conformes no DEGAR.

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

Os dados e as informações decorrentes de medições e de monitoramento de processos de trabalho realizados no DEGAR, bem como de seus respectivos produtos, aí incluídas a satisfação dos usuários e as auditorias internas da qualidade, são tratados e analisados com o fim de aferir a eficácia e suficiência do SIGA/DEGAR. A coleta e a organização desses dados são realizadas pela DIATI (Indicadores de Desempenho do DEGAR), em cada uma das quatro divisões (tratamento dos produtos não-conformes) e pelo RAS (auditorias internas da qualidade, Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas - RACAP e reuniões de análise crítica).

Pormenores do processo Análise de Dados são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

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

As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente nas reuniões de análise crítica do SIGA/DEGAR. A análise conjunta vincula de forma lógica a política da qualidade, os valores, os objetivos, as metas e os resultados dos indicadores de desempenho, buscando a suficiência e a eficácia do SIGA/DEGAR e a progressiva satisfação de seus usuários.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>39 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexões em dois níveis: inicialmente, pelos diretores das divisões e de suas equipes, nas análises locais; num segundo nível, pelo diretor do DEGAR, em forma consolidada.

No primeiro nível de análise, cada diretor de divisão processa os dados provenientes da medição e do monitoramento das atividades sob sua responsabilidade, consolida os resultados e desencadeia as ações apropriadas.

No segundo nível de análise, o RAS processa os dados provenientes da medição e do monitoramento e harmoniza-os com as informações sobre os resultados das auditorias internas, das ações corretivas e das ações preventivas. Os resultados consolidados são levados às reuniões de análise crítica do SIGA/DEGAR, cabendo ao diretor do DEGAR propor e acompanhar a implementação de melhorias contínuas da eficácia do SIGA/DEGAR e da satisfação de seus usuários. O diagrama de blocos do processo de melhorias contínuas é mostrado no Anexo 5.

Pormenores do processo Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

### **9.7** Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).

É importante ressaltar a diferenciação entre as ações gerenciais inerentes ao funcionamento do DEGAR, de natureza não estrutural, e as ações que requerem o emprego dos instrumentos gerenciais disponíveis para corrigir desvios.

Com relação às ações gerenciais, coerentemente ao senso comum, não há necessidade de estabelecer instrumentos formais para tratá-las, desde que haja convicção de que a ação decorrente de fato observado, ou eventual omissão, não imponha riscos à eficácia e à eficiência do SIGA/DEGAR. De qualquer modo, os fatos mais expressivos são levados mensalmente à discussão nas reuniões entre os diretores e suas equipes e nas Reuniões

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>40 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

de Análise Crítica do SIGA/DEGAR. Em casos especiais, as discussões são realizadas em prazos mais curtos.

Quanto às ações que requerem tratamento estruturado, as causas de não-conformidades que ocorrem durante o processamento, 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 em Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP), 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 do processo Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGPCF-021 – Tratamento de Produtos Não-Conformes no DEGAR.

### 10 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEGAR.
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho do DEGAR.
- Anexo 3 – Estrutura Organizacional do DEGAR.
- Anexo 4 – Fluxograma Geral de Funcionamento do DEGAR.
- Anexo 5 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

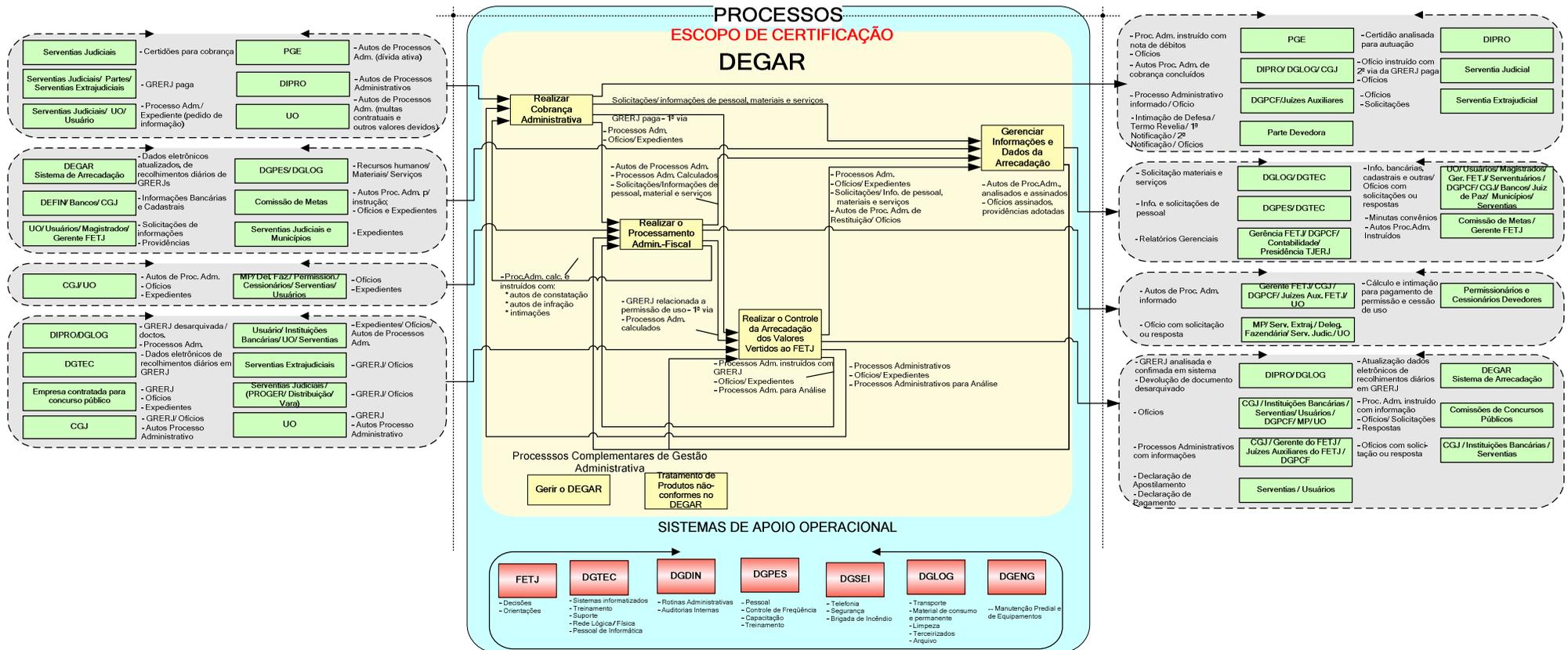
Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>41 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

## ANEXO 1 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECADAÇÃO (DEGAR)



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

09

Página:

42 de 47



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### ANEXO 2 - ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECADAÇÃO (DEGAR)

MACRO-PROCESSO DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	SUBPROCESSOS
Gerir o Departamento de Gestão da Arrecadação RAD-DGPCF-016	Realizar o Controle da Arrecadação RAD-DGPCF-017	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Receber, triar e digitar GRERJ;</li><li>2. Processar os requerimentos de ressarcimento de valores recolhidos ao FETJ;</li><li>3. Processar cheques sem cobertura;</li><li>4. Receber e expedir autos de processos administrativos, expedientes e demais documentos;</li><li>5. Emitir declarações de pagamento ou apostilamento e via de GRERJ eletrônica;</li><li>6. Apurar GRERJ inidônea;</li><li>7. Apurar irregularidade em GRERJ;</li><li>8. Analisar a evolução da arrecadação das serventias extrajudiciais;</li><li>9. Controlar a cobrança do envio de vias originais da GRERJ ao DEGAR;</li><li>10. <u>Analisar listagem de GRERJ judiciais com status de tentativa de uso indevido.</u></li></ol>
	Realizar o Processamento Administrativo-Fiscal RAD-DGPCF-018	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cadastrar e acompanhar os pagamentos relativos a termos de permissão e cessão de uso;</li><li>2. Intimar para pagamento o permissionário ou cessionário devedor;</li><li>3. Calcular e processar débitos relativos a denúncia espontânea e a processos originados na Divisão de Arrecadação da Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DIARR);</li><li>4. Processar autos decorrentes de GRERJ inidônea;</li><li>5. Processar autos decorrentes de processos fiscalizatórios;</li><li>6. Tratar os instrumentos de cobrança devolvidos pelos Correios;</li><li>7. Receber recursos apresentados em face de auto de constatação;</li><li>8. Atualizar cálculos para a emissão de auto de infração;</li><li>9. Processar as defesas e impugnações relativas a autos de infração, intimação e termos de revelia.</li></ol>

Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-DEGAR-001**

Revisão:

**09**

Página:

**43 de 47**



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

MACRO-PROCESSO DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	SUBPROCESSOS
	<u>Realizar a Cobrança Administrativa</u> RAD-DGPCF-019	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais;</li><li>2. Realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais enviados através do sistema DCP (envio eletrônico);</li><li>3. Realizar a cobrança administrativa de autos de constatação;</li><li>4. Realizar a cobrança administrativa de autos de infração</li><li>5. Realizar a cobrança administrativa de débitos inferiores a 50 UFIR, oriundos das serventias extrajudiciais;</li><li>6. Realizar a cobrança administrativa de multas contratuais;</li><li>7. Realizar o parcelamento de débitos.</li></ol>
	Gerenciar informações e dados da arrecadação e prestar apoio ao Departamento RAD-DGPCF-020	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consolidar as receitas diárias do FETJ;</li><li>2. Monitorar a arrecadação do FUNPERJ e do FUNDPERJ;</li><li>3. Conciliar a arrecadação dos convênios de dívida ativa</li><li>4. Consolidar os relatórios gerenciais mensais e anuais do DEGAR;</li><li>5. Prestar informações e pareceres para a administração superior do PJERJ;</li><li>6. Negociar convênios de dívida ativa;</li><li>7. Registrar e atualizar informações cadastrais e bancárias de juízes de paz, avaliadores judiciais e serventias <u>extrajudiciais privatizadas</u>;</li><li>8. Solicitar serviços e material de consumo ou permanente;</li><li>9. Consolidar a movimentação de pessoal;</li><li>10. Realizar o controle patrimonial;</li><li>11. Analisar e arquivar as informações publicadas no DJERJ;</li><li>12. Realizar pesquisas de satisfação e opinião do usuário;</li><li>13. Gerir o indicador de desempenho.</li></ol>

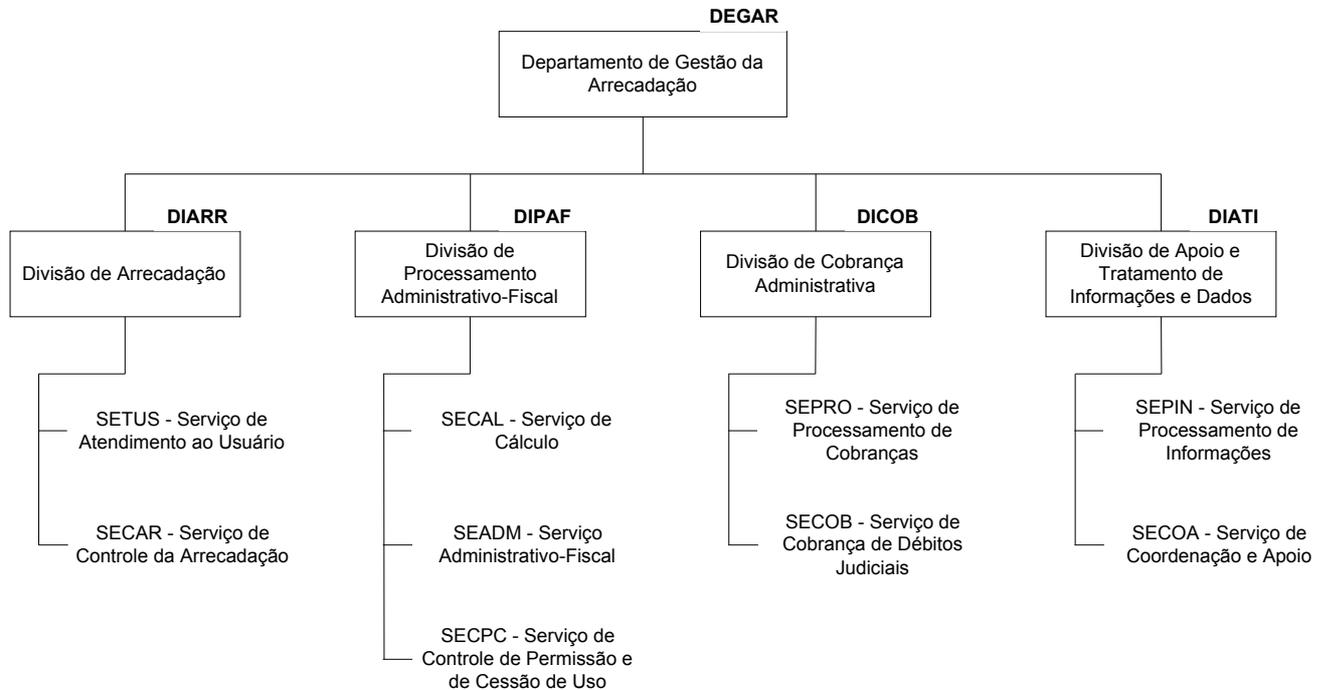
Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DEGAR-001</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>44 de 47</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

### ANEXO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECAÇÃO (DEGAR)



Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-DEGAR-001**

Revisão:

**09**

Página:

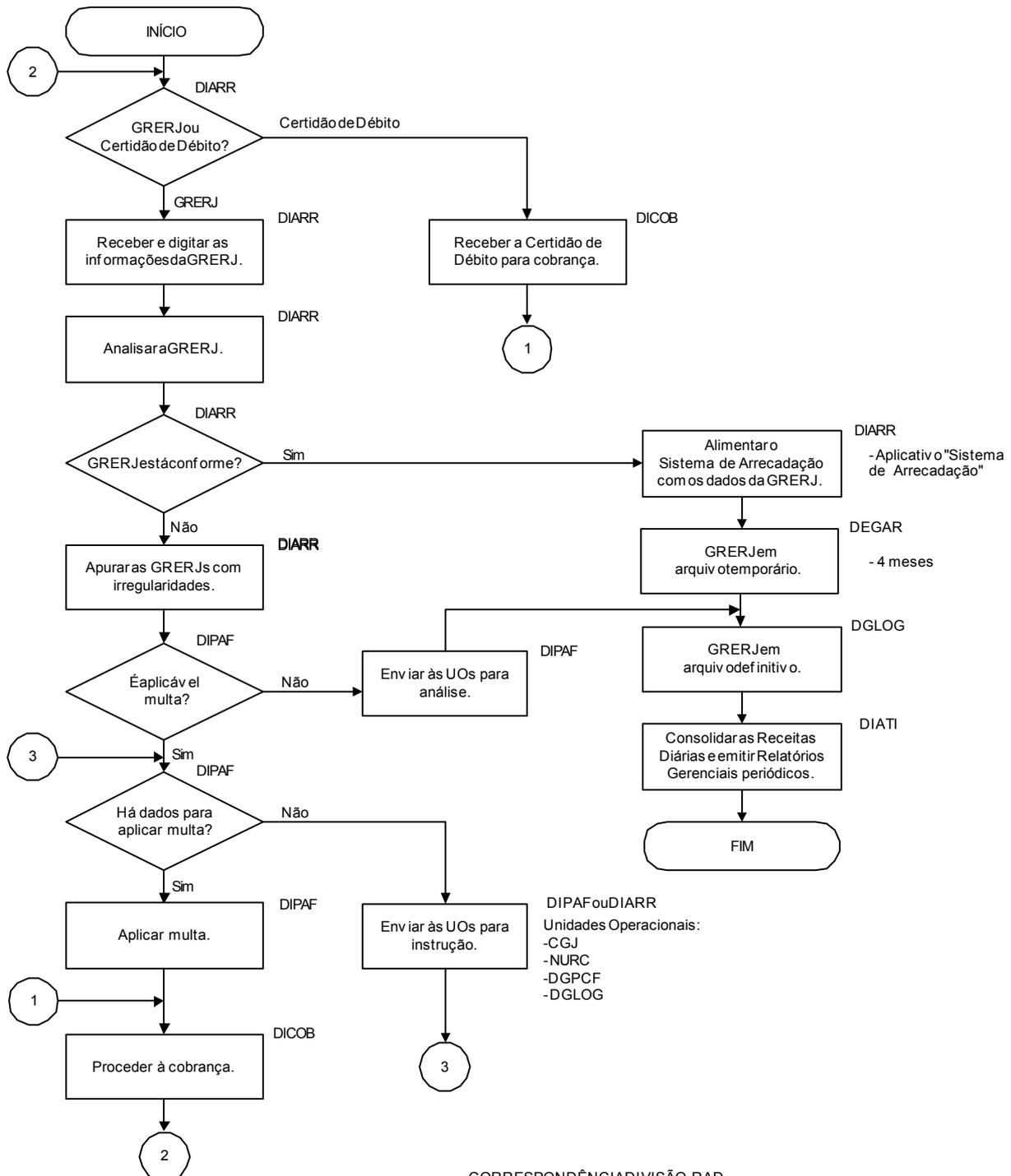
**45 de 47**



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

## ANEXO 4 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECAÇÃO (DEGAR)



### CORRESPONDÊNCIA DIVISÃO-RAD

- DIARR-RAD-DGPCF-017
- DIPAF-RAD-DGPCF-018
- DICOB-RAD-DGPCF-019
- DIATI-RAD-DGPCF-020



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

## ANEXO 5 – DIAGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

