



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

**DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E
APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS
DGFEX**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO
(MANUAL DA QUALIDADE)**

Data da Vigência:

12/03/2010



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGFEX.....	6
2.1	Dados referenciais.	6
2.2	História da DGFEX.	6
3	DEFINIÇÕES	8
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	10
4.1	Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 1.1 e 4.2.2).	10
4.2	Visão Sistêmica da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 4.1).	11
4.3	Documentação do SIGA/DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).	11
4.4	Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 1.2 e 4.2.2 a). 13	
4.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).	13
4.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).	14
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGFEX.....	15
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).	15
5.2	Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).	16
5.3	Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	16
5.4	Objetivos Estratégicos e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).....	18
5.5	Planejamento do SIGA/DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).	19
5.6	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).	19
5.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).	20
5.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).	21
5.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1 a 5.6.3). ...	21
6	GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, REQUISITOS 6.1 A 6.4).....	23
6.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).....	23
6.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).....	23
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	24

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 2 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

SUMÁRIO

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

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).	25
7 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E APOIO EXTRAJUDICIAL	26
7.1 Planejamento da realização dos processos de trabalho da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 7.1).	26
7.2 Determinação e Análise Crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).	27
7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3).	29
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).	29
7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).	30
7.6 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).	34
7.7 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).	34
7.8 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4). ..	35
7.9 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).	36
7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (softwares) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).	36
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1).	37
8.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).	37
8.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).	37
8.3 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3 e 8.2.4).	38
8.4 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).	39
8.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).	39
8.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).	40
8.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).	40
9 ANEXOS	41
ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFEX.	42
ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFEX (DIMEX)	43



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO
E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)**

SUMÁRIO

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

ANEXO 3 – ÁRVORE DE PROCESSOS DA DGFEX	44
ANEXO 4 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR	46

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)		
	Proposto por: Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX)	Analisado por: Gabinete do Corregedoria-Geral da Justiça (GBCGJ)	Aprovado por: Corregedor-Geral da Justiça (CGJ)

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

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

A aplicação deste documento requer o conhecimento tanto do Documento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001:2008, quanto das Rotinas Administrativas Gerais do PJERJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as unidades do PJERJ. Todos esses documentos, em suas versões atualizadas, encontram-se disponíveis na intranet.

O Documento Estratégico da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX) equivale ao Manual da Qualidade exigido pela NBR ISO 9001:2008 e estabelece as prescrições dos requisitos ou de suas complementações específicas desta unidade organizacional.

Este Documento Estratégico pormenoriza os seguintes assuntos específicos da DGFEX:

- os processos de trabalho e suas interações, representados no Diagrama de Contexto, e as respectivas Rotinas Administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos e a política da qualidade;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser empregado no apoio ao treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com a DGFEX (magistrados, servidores, usuários etc.).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 5 de 46
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGFEX

2.1 Dados referenciais.

Unidade Organizacional: DIREÇÃO GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)	
Av. Erasmo Braga, 115 – <u>7º andar – sala 703</u> CEP 20020-903– Rio de Janeiro - RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-3352	Fax: (0xx21) 3133-2640
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: cgjdgfex@tjrj.jus.br
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História da DGFEX.

A fiscalização da Corregedoria Geral da Justiça sobre os Serviços Extrajudiciais e Serventias Judiciais era realizada de maneira unificada, cabendo ao Departamento Geral de Fiscalização, Controle e Ação Disciplinar – DGFCAD – e aos órgãos a ele vinculados operacionalizá-la. A DGFCAD foi criada através da Resolução nº. 01 de 1990 do Órgão Especial do TJERJ.

Ao Departamento de Fiscalização, competia o monitoramento e controle dos Serviços Extrajudiciais e das Serventias Judiciais, bem como a atribuição sobre a matéria de custas e emolumentos.

Os Grupos de Inspeção e Apoio Cartorário (GIAC), criados em 1992 pelo Provimento CGJ nº. 338, tinham a atribuição de realizar inspeções e correições, bem como prestar Auxílio aos Serviços Extrajudiciais e Serventias Judiciais.

Quanto às atribuições de Controle e Ação Disciplinar, as mesmas foram descentralizadas com a criação dos Núcleos Regionais da Corregedoria (NURC) pelo Provimento CGJ nº 35/1997, passando a ser de competência dos Setores de Fiscalização e Disciplina dos NURC.

Em razão da Lei Estadual n.º 3217/1999, que transfere os valores percentuais de que tratam os artigos 19 e 20 da Lei n.º 713/1983 para o Fundo Especial do Tribunal de Justiça, foi criado, em 1999, um grupo de fiscalização vinculada a DGFCAD, para

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 6 de 46
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

fiscalização do recolhimento do referido percentual, tal grupo foi desfeito em abril de 2000.

Através do Provimento n. 32/2000, de 27/10/2000, publicado no DO. de 31/10/2000, foi criado Grupo Especial de Fiscalização – GEF, vinculado ao Departamento Geral de Fiscalização, Controle e Ação Disciplinar - DGFCAD, ao qual competia a atividade fiscalizadora referente aos percentuais devidos ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça.

Em razão da mudança na estrutura administrativa efetuada pela Resolução 15/2003 do Egrégio Órgão Especial, publicada no DO. de 08/12/2003, o Departamento Geral de Fiscalização, Controle e Ação Disciplinar – DGFCAD, foi transformada da Diretoria Geral de Fiscalização, Apoio e Monitoramento – DGFAM.

O Departamento de Fiscalização, foi transformado Departamento de Apoio a Arrecadação – DEAAR, permanecendo sua atribuição de monitoramento e controle dos Serviços Extrajudiciais e das Serventias Judiciais, bem como a atribuição sobre a matéria de custas e emolumentos.

Os Grupos de Inspeção e Apoio Cartorário (GIAC) foram transformados em Departamento de Inspeção e Apoio Cartorário (DEIAC), subordinados à Diretoria Geral de Fiscalização, Apoio e Monitoramento, tendo como objetivo inspecionar, apoiar e realizar correições extraordinárias nas Serventias Judiciais e nos Serviços Extrajudiciais em todas as comarcas do Estado do Rio de Janeiro.

Grupo Especial de Fiscalização – GEF, foi transformado no Departamento de Fiscalização – DEFEX, permanecendo a atribuição de fiscalizar o recolhimento dos percentuais devidos ao Fundo Especial do Tribunal de Justiça.

Em dezembro de 2006 a Resolução nº. 46 do Órgão Especial do TJERJ criou as duas diretorias gerais de fiscalização: Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais, e Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais, respectivamente, DGFAJ e DGFEX.

A DGFEX tem como missão “monitorar, fiscalizar e orientar os Serviços Extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro” (item 5.3). Ela cumpre essa missão por meio de suas três Divisões: a Divisão de Monitoramento Extrajudicial (DIMEX), a Divisão de Fiscalização

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 7 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Extrajudicial (DIFEX) e a Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Extrajudiciais (DIPEX) (Anexo 1).

A DIMEX gerencia a anotação de multas, o reembolso dos atos gratuitos de nascimento e óbito, os selos físicos e digitais e as prestações de contas, seguros de responsabilidade civil, histórico e vacância dos Serviços Extrajudiciais; monitora e controla os dados extrajudiciais; e analisa as informações estatísticas extrajudiciais. A DIFEX realiza e apóia as correições nos Serviços Extrajudiciais, realiza as inspeções e diligências também nesses Serviços Extrajudiciais e apóia esses mesmos serviços com pessoal. A DIPEX instrui e emite pareceres nos processos administrativos extrajudiciais e fornece orientação quanto aos procedimentos extrajudiciais (Anexo 3).

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
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.
Competência	Atributos pessoais e capacidade demonstrados para aplicar conhecimento e habilidades.
Correição Extrajudicial	Ato, presidido por um Juiz, destinado a constatar e corrigir desvios de procedimentos, abrangendo fiscalização e inspeção.
Desenvolvimento profissional	Aumento da competência de uma pessoa, com o fim de habilitá-la a progresso funcional.
Diligência (CGJ)	Verificação destinada a coletar, <i>in loco</i> , informações de interesse da Administração.
Direcionadores estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade, os focos e objetivos estratégicos.
Experiência profissional	Competência demonstrada por uma pessoa para executar uma atividade específica, decorrente do exercício da mesma função.
Fiscalização extrajudicial	Ação destinada a verificar, <i>in loco</i> , a existência de irregularidades.



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO
E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)**

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

TERMO	OBJETO
Formação	Conjunto dos cursos concluídos e dos respectivos graus obtidos por uma pessoa em instituições de ensino formalmente reconhecidas no País.
Habilidade	O saber fazer, a capacidade de utilizar e de pôr em prática determinados conhecimentos.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de processos de trabalho.
Indicador de acompanhamento	Indicador no qual o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve administrar os efeitos nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela unidade.
Indicador de desempenho	Indicador no qual o gestor tem governabilidade sobre suas causas geradoras e que, portanto, deve estabelecer metas.
Inspeção extrajudicial	Verificação destinada a coletar informações de interesse da Administração.
Macroprocessos	Processos de trabalho que formam a espinha dorsal das atividades-fim e meio.
Missão	Imagem que procura retratar o objeto ou área de atuação, a extensão organizacional e a dimensão social em que se insere o PJERJ.
<u>Objetivo da Qualidade</u>	<u>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 Temas Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.</u>
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 <u>Temas e Objetivos</u> .
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
<u>Projeto</u>	<u>Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo. Os projetos e as operações diferem, principalmente, no fato de que os projetos são temporários e exclusivos, enquanto as operações são contínuas e repetitivas.</u>
<u>Projeto Estratégico</u>	<u>Projeto com capacidade específica de provocar um efeito multiplicador ou de desencadear um processo de desenvolvimento, orientado por um objetivo maior previsto em um plano estratégico</u>
Representante da Administração Superior	Membro de unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008 que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS).



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

TERMO	OBJETO
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processos de trabalho.
Serviço Extrajudicial	Serviço exercido em caráter privado, por delegação do poder público, voltado para a prática de atos notariais e de registros (Constituição Federal, art. 236).
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Treinamento	Ação para transmitir um conjunto de conhecimentos, com o fim de desenvolver habilidades.
Unidades Organizacionais (UO)	Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente de sua topologia.
Usuário	Pessoa jurídica ou física que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma sua cultura.
Visão de futuro (visão)	Ideário do Poder Judiciário que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Contextualização (NBR ISO 9001:2008, 1.1 e 4.2.2).

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

Para cumprir a sua missão, a DGFEX conta com o apoio das unidades organizacionais responsáveis pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES), de gestão do

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 10 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

conhecimento (Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON), de logística (Diretoria Geral de Logística – DGLOG), de segurança e telefonia (Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de dados estatísticos (Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais – DGJUR), 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 planejamento financeiro e orçamentário (Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – DGPCF).

4.2 Visão Sistêmica da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

A DGFEX estabelece, documenta e mantém um Subsistema Integrado de Gestão – SIGA/DGFEX, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DGFEX disponibiliza os instrumentos necessários para que a DGFEX funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto da DGFEX (Anexo 2). Quando essas descrições forem insuficientes, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD) que descrevem os métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada, incluindo fluxogramas de atividades, sempre que for adequado.

Os recursos necessários à operação da DGFEX (humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) são adequadamente providos, conforme apresentado no item 6 deste Documento Estratégico.

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

Eventualmente, caso adquira de fontes externas algum processo de trabalho que afete a conformidade dos seus produtos, a DGFEX providencia formas adequadas para assegurar o controle de tais processos de trabalho, em grau compatível com o controle requerido pelo SIGA/DGFEX.

4.3 Documentação do SIGA/DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 11 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

A documentação necessária e suficiente à gestão do SIGA/DGFEX, incluindo o planejamento das atividades, os requisitos dos processos de trabalho e os registros, é composta por:

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DGFEX e faz remissão aos demais documentos (o Documento Estratégico é equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008);
- b) o documento intitulado **Política e Objetivos da Qualidade da DGFEX**, que consolida os objetivos da qualidade, os temas aos quais estão alinhados e as metas;
- c) as RAD Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, previstos na NBR ISO 9001:2008;
- d) as RAD Operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;
- e) os demais documentos necessários à DGFEX, para o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo das normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, das normas expedidas pela CGJ, além das normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com a DGFEX; o controle dos documentos do SIGA/DGFEX é definido no item 4.5 deste Documento Estratégico;
- f) os registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD; o controle dos registros é definido no item 4.6 deste Documento Estratégico.

4.3.1 Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas, o PJERJ instituiu, mediante o Ato Executivo nº. 2.950/2003, o Sistema Normativo

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 12 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Administrativo (SNA), estruturado em três classes de documentos normativos: Documento Estratégico (documento de mais alto nível), Rotinas Administrativas Gerais e Rotinas Administrativas Operacionais.

4.4 Escopo do Sistema Integrado de Gestão da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, **1.2** e **4.2.2 a).**

O escopo do SIGA/DGFEX compreende a operação integrada dos dez processos de trabalho nomeados a seguir, seus resultados, recursos e ambientes envolvidos:

- a) gerenciar o reembolso dos atos gratuitos de nascimento e de óbito;
- b) monitorar e controlar dados extrajudiciais e anotar multas;
- c) gerenciar selos físicos e digitais;
- d) analisar informações estatísticas;
- e) gerenciar as prestações de contas, os seguros de responsabilidade civil, o histórico e a vacância dos Serviços Extrajudiciais;
- f) realizar apoio operacional;
- g) realizar inspeções, diligências, correições e apoio aos Serviços Extrajudiciais;
- h) receber e informar processos administrativos extrajudiciais e de denúncia espontânea;
- i) instruir e emitir pareceres em processos administrativos extrajudiciais;
- j) fornecer orientação quanto aos procedimentos extrajudiciais.

4.5 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, **4.2.3**).

A extensão e a complexidade desses controles são definidas na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros, com o objetivo de assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 13 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Cabe aos gestores da DGFEX orientar os servidores quanto ao controle apropriado dos documentos referentes aos seus processos de trabalho. Aos servidores cabe manter o controle dos documentos nas suas respectivas áreas de trabalho.

Pormenores do Controle de Documentos são encontrados no seguinte documento:

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

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

Os registros da DGFEX são compostos pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho, compondo as evidências objetivas das atividades realizadas. Constam do capítulo “Gestão de Registros” de cada RAD, que define a extensão e a complexidade desse controle e fornece a consulta aos prazos de guarda no arquivo corrente, à destinação e a demais parâmetros que são classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD). O objetivo é manter uma rápida e segura recuperação e o emprego dos registros necessários às comprovações da qualidade administrativa ou legal de conformidade, com o cuidado de evitar trâmites burocráticos e custos desnecessários.

Também são controlados os registros pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, dos resultados de auditorias e de outros importantes para viabilizar a rastreabilidade de evidências dos processos de trabalho, a exemplo de autos de processos administrativos, relatórios e demais documentos, conforme cada caso, sempre que influenciarem diretamente a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

A DGFEX mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e que requerem, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requerem acesso imediato são encaminhados ao Departamento de Suporte Operacional da Diretoria Geral de Administração (DGADM/DESOP).

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 14 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição, esta última realizada após vencidos os prazos de guarda no arquivo corrente, podendo ocorrer a eliminação na própria unidade, a remessa ao Serviço de Expediente e Arquivo, da Diretoria Geral de Administração, da Corregedoria Geral de Justiça (DGADM/SEARQ) ou ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA).

Cabe aos Diretores de Divisão planejar e gerenciar os respectivos arquivos e orientar os servidores quanto à gestão dos registros, indicando, sempre que necessário, um responsável para operacionalizar os arquivos setoriais mantidos.

Pormenores do Controle de Registros são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
-  RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
-  RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
-  RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGFEX

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).

O Diretor-Geral da DGFEX, secundado pelos Diretores de Divisão e pelo Representante da Administração Superior (RAS), na condição de Administração Superior do SIGA/DGFEX, diligenciam para manter implementado o SIGA/DGFEX, atualizando-o sempre que necessário em busca da melhoria contínua da sua eficácia, instruem os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, e estimulam e orientam os servidores para atendê-los com propriedade.

Essas ações são realizadas mediante reuniões de avaliação da eficácia e da suficiência dos processos de trabalho, com base em indicadores e em outras informações. O Diretor-Geral da DGFEX determina as ações gerenciais pertinentes ou

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 15 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

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

5.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2).

Mediante orientação da sua Administração Superior, a DGFEX identifica como seus usuários o Corregedor-Geral da Justiça e seus Juízes Auxiliares, as unidades organizacionais do PJERJ e seus servidores e colaboradores, sempre que estes influenciarem os resultados dos processos de trabalho, os Serviços Extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro, órgãos externos (Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradoria Geral do Estado, Tribunais e Corregedorias de outros Estados e Delegacias de Polícia) e os consulentes que se dirigem ao balcão de atendimento.

Os servidores da DGFEX 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 atender os usuários com propriedade, considerando que o foco da DGFEX é a satisfação das pessoas às quais presta serviços. No decurso das reuniões de avaliação da eficiência e da eficácia dos processos de trabalho referidas no item anterior, adicionalmente às ações da gestão diária, o Diretor-Geral da DGFEX e os Diretores de Divisão determinam as ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, melhoria contínua da eficácia e da suficiência, e consecução da sua gestão, consolidada no documento Política e Objetivos da Qualidade da DGFEX.

5.3 Direcionadores Estratégicos e Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

A Administração Superior da DGFEX formaliza o seu compromisso com a qualidade dos serviços entregues aos usuários mediante as declarações de sua missão e visão e adota os mesmos Valores e Política da Qualidade do PJERJ:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 16 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Missão do PJERJ

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

Missão da DGFEX

“Monitorar, fiscalizar e orientar os Serviços Extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro.”

Visão do PJERJ

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

Visão da DGFEX

“Garantir ao PJERJ e à sociedade segurança e eficácia na prática dos atos extrajudiciais.”

Valores do PJERJ

- Conhecimento atualizado (necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ);
- Ética (padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas);
- Objetividade (buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”);
- Melhoria contínua (nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado);
- Foco no usuário (preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam aos usuários);
- Busca de conciliação para a solução de conflitos (relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas);
- Comprometimento (responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo);
- Transparência (prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 17 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
que se faz e o que se diz fazer).

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.”

A Política da Qualidade da DGFEX tem o mesmo teor que a do PJERJ.

A Política da Qualidade é a referência para o desdobramento e para a análise crítica dos Objetivos da Qualidade da DGFEX.

5.4 Objetivos da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os Objetivos da Qualidade da DGFEX, de nível interno da DGFEX, são propostos pelo RAS, aprovados pelo Diretor-Geral da DGFEX na primeira Reunião de Análise Crítica do ano e comunicados para toda a equipe, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SIGA/DGFEX quanto do atendimento aos requisitos dos usuários.

Os Objetivos da Qualidade são mensuráveis, tendo seu alinhamento estratégico definidos, suas metas traçadas, os respectivos projetos elaborados e os indicadores capazes de apontar o progresso na consecução das metas estabelecidas.

Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos projetos, cabendo aos Diretores de Divisão, auxiliados pelo RAS, monitorar as ações e metas estabelecidas, mediante acompanhamento de indicadores.

Os Objetivos da Qualidade, os temas e objetivos estratégicos aos quais estão alinhados — conforme a Resolução TJ/OE nº 21/2009 — e suas metas são consolidados e mantidos atualizados no documento Política e Objetivos da Qualidade da DGFEX, que pode ser consultado na intranet (Institucional/Sistema Integrado de Gestão/Política e Objetivos da Qualidade/DGFEX). Cabe ao RAS, após sua

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 18 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

assinaturas e a do Diretor-Geral da DGFEX no documento original, solicitar à DGDIN a sua disponibilização na intranet.

O controle do documento Política e Objetivos da Qualidade da DGFEX é realizado pelo RAS, e sua permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

5.5 Planejamento do SIGA/DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

O planejamento do SIGA/DGFEX visa a realizar a gestão, estabelecida pelas RAD e pelo documento Política e Objetivos da Qualidade da DGFEX; avaliadas mediante os respectivos indicadores, para alcançar a Missão a fim de alcançar a Visão da DGFEX.

Quando são introduzidas alterações, todas planejadas antes de sua implementação, a integridade do SIGA/DGFEX, no que se refere aos aspectos internos da DGFEX, é assegurada internamente pelo RAS e pelos Diretores de Divisão e, na documentação normativa, pela DGDIN, mediante informações originárias do RAS.

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

O Anexo 1 apresenta a estrutura organizacional da DGFEX, que define as relações hierárquicas para o gerenciamento ou a execução dos processos de trabalho, cujas responsabilidades gerais são definidas a seguir:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGFEX	• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGFEX; • designar o RAS do SIGA/DGFEX; • examinar e avaliar os resultados dos indicadores operacionais da DGFEX e relatá-los sempre que necessário; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DGFEX; • promover a melhoria contínua do SIGA/DGFEX, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão, das políticas e dos objetivos <u>da qualidade</u>, quanto por meio da liderança do SIGA/DGFEX;
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001
Revisão: 06	Página: 19 de 46



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO
E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)**

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar seus resultados, assessorado pelo RAS; • comunicar aos Diretores de Divisão as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas responsabilidades, avaliando-os quanto ao seu desempenho; • aprovar rotinas administrativas, bem como analisar e prestar informações em consultas e processos administrativos no âmbito da DGFEX; • interagir com outras Diretorias Gerais, nas atividades que envolvem ações integradas ou complementares.
Diretores de Divisão	• Manter as equipes treinadas quanto ao SIGA/DGFEX, às RAD gerais e operacionais, e quanto às habilidades requeridas para o desempenho eficiente e eficaz de suas atribuições; • responder, perante o Diretor-Geral da DGFEX, por todas as questões que dizem respeito ao cumprimento dos requisitos do SIGA/DGFEX; • determinar o adequado atendimento aos usuários e às demais partes interessadas; • comunicar ao Diretor-Geral da DGFEX as ocorrências em dissonância com os requisitos do SIGA/DGFEX; • propor ações preventivas, corretivas, e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.
Chefes de Serviços	• Cumprir as responsabilidades descritas nas RAD dos respectivos serviços; • contribuir para a melhoria do serviço, mediante consulta das necessidades dos usuários, propostas objetivas de evolução dos métodos de trabalho e normatização.
Servidores	• Realizar os processos de trabalho com autocontrole; • informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

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

Cabe ao RAS, designado pelo Diretor-Geral da DGFEX, mediante Portaria:

a) assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos,

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 20 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
implementados e mantidos;

- b) relatar à Administração Superior o desempenho do Subsistema Integrado de Gestão da DGFEX (SIGA/DGFEX) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar as auditorias de gestão na unidade;
- d) assegurar a promoção de conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente de trabalho, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

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

O Diretor-Geral da DGFEX, o RAS e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGFEX sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, serão posteriormente ratificados por documento;
- c) mediante reuniões sistemáticas sempre que se fizerem necessárias (a critério do Diretor-Geral da DGFEX e dos Diretores de Divisão);
- d) avisos.

A comunicação interna também é realizada com a utilização da intranet do PJERJ e do envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico. Os processos administrativos e expedientes protocolizados são movimentados pelo sistema PROT e os demais expedientes, por correio eletrônico ou fac-símile.

5.9 Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1 a 5.6.3).

As reuniões para a análise crítica do SIGA/DGFEX são realizadas a fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a suficiência do SIGA/DGFEX, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores da gestão. Essas reuniões ocorrem a cada trimestre, tendo como referência temporal os meses de fevereiro, maio, agosto e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 21 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

novembro de cada ano, ajustados de acordo com a conveniência da Administração Superior da DGFEX.

Participam das reuniões de análise crítica do SIGA/DGFEX, obrigatoriamente, o Diretor-Geral da DGFEX, os Diretores das Divisões e o RAS. Os participantes impossibilitados de participar indicam um Diretor, um Chefe de Serviço ou outro servidor para representá-los.

Sempre que 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.

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

- a) resultados de auditorias realizadas;
- b) grau de satisfação dos usuários da DGFEX, advindo das pesquisas semestrais de satisfação do usuário;
- c) propostas de sugestões de usuários para a melhoria dos processos de trabalho ou reclamações oriundas da pesquisa de opinião;
- d) avaliação sobre a pertinência e a adequação da política e dos objetivos da qualidade, bem como de seus indicadores (anualmente);
- e) avaliação dos resultados dos indicadores dos objetivos da qualidade;
- f) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos;
- g) situação das ações preventivas e ações corretivas;
- h) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- i) mudanças que possam afetar o SIGA/DGFEX (tecnologia da informação, legislação, resultados de auditorias de outras unidades organizacionais etc.);

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 22 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

j) recomendações para melhoria.

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

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

As melhorias propostas podem gerar ações gerenciais monitoradas pelo gestor da área, Relatórios de Ação Corretiva e Ações Preventiva (RACAP) desencadeados pelo RAS ou Planos de Ação.

As deliberações da reunião de análise crítica são comunicadas à equipe para que tome ciência das decisões e possa, conscientemente, identificar e executar suas respectivas contribuições à melhoria contínua.

Nos casos em que a melhoria exige um plano de ação, este deve ser elaborado pelos envolvidos. Caso o plano de ação tenha interfaces com outras Diretorias Gerais ou unidades externas, o responsável pelo plano faz a informação ao Diretor-Geral da DGFEX, que toma as devidas providências pertinentes à comunicação entre as áreas envolvidas.

6 GESTÃO DE RECURSOS (NBR ISO 9001:2008, requisitos 6.1 a 6.4)

6.1 Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.1).

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

6.2 Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 23 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

As atividades na DGFEX são desenvolvidas pelo Diretor-Geral, Diretores de Divisão, Chefes de Serviço e servidores. Cabe ao Diretor-Geral e aos Diretores de Divisão gerenciar a capacitação dos servidores da DGFEX com base na sua Matriz de Competências. A Matriz de Competências da DGFEX é divulgada na intranet no endereço: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão-SIGA/ Matrizes de Competências do PJERJ/ Matriz de Competência/ Matriz-DGFEX.

O Diretor-Geral e os Diretores de Divisão, juntamente com os servidores da DGFEX, preenchem o FRM-DGPES-040-06 – Identificação das Competências Profissionais do Servidor, para verificar se todos apresentam as competências requeridas para a função que exercem.

As lacunas de competência indicam a capacitação necessária para cada servidor. As ações necessárias para o seu desenvolvimento devem ser registradas no formulário FRM-DGPES-040-08 – Consolidação das Necessidades de Desenvolvimento da Unidade Organizacional – ou FRM-DGPES-040-04 – Registro de Ações Não Formais para o Desenvolvimento de Competências Profissionais, conforme o caso.

Cabe à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) gerenciar a realização dos cursos necessários à capacitação e ao desenvolvimento de servidores.

Pormenores da Gestão de Pessoas por Competências são encontrados nos documentos:

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para Implementação de Ações Não Formais;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

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

A infra-estrutura necessária à realização dos processos de trabalho na DGFEX inclui, como recursos inventariados no patrimônio do PJERJ, o gabinete do Diretor-Geral, as salas das divisões, o mobiliário, os materiais de expediente, os materiais de escritório e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 24 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

os equipamentos de informática. Também são considerados infraestrutura os programas de computador e os serviços de apoio especificados a seguir.

Os equipamentos, os materiais e os bens permanentes usados na DGFEX são providos pela Diretoria Geral de Logística mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, providos pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, e os equipamentos de comunicação, providos pelo Diretoria Geral de Segurança Institucional. Cabe às unidades de administração do PJERJ assegurar a adequação de tais aquisições às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD implementada.

A segurança contra incêndios e acidentes é gerenciada pela Divisão de Prevenção e Combate a Incêndio (Brigada de Incêndio do Tribunal de Justiça), da Diretoria Geral de Segurança Institucional. O Departamento de Saúde, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, provê o atendimento médico de urgência caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

6.3.1 Manutenção da Infra-Estrutura.

A manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos de informática compete às unidades administrativas do PJERJ. Em caso de emergência, a manutenção corretiva é solicitada pela Assessoria do Diretor-Geral da DGFEX, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

6.4 Ambiente de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).

Promove-se um ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 25 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da DGFEX;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho, privilegiando a identificação visual.

É responsabilidade de todos – Administração Superior e servidores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

7 REALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E APOIO EXTRAJUDICIAL

7.1 Planejamento da realização dos processos de trabalho da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

7.1.1 O planejamento dos processos de trabalho da DGFEX, tanto aqueles definidos no escopo do SIGA/DGFEX quanto os complementares à gestão, relacionados na Árvore de Processos da DGFEX, Anexo 3, e cujo resultado final é a fiscalização e o apoio dos Serviços Extrajudiciais, é documentado mediante RAD que estabelecem:

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

7.1.2 Cabe aos gestores estabelecer metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhoria contínua.

7.1.2.1 A consecução da qualidade nos serviços da DGFEX, quantificados por metas, é acompanhada por indicadores operacionais dos respectivos processos de trabalho, conforme a disposição do item 5.5 deste Documento pertinente à gestão operacional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 26 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

7.1.3 Não são estabelecidas metas para indicadores sobre os quais a DGFEX não tenha autoridade de intervenção, a exemplo de indicadores de acompanhamento destinados apenas à informação de outras unidades organizacionais.

7.1.4 Interação dos Processos de Trabalho.

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho da DGFEX e suas interações em macroperspectiva são mostrados no Diagrama de Contexto da DGFEX, Anexo 2. Os requisitos administrativos e os controles desses processos se encontram definidos nas RAD relacionadas na Árvore de Processos.

7.1.4.1 A descrição textual resumida de cada um dos processos de trabalho é apresentada no item 7.5 deste Documento Estratégico.

7.1.5 A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pela DGFEX é feita da maneira descrita no item 6 da RAD-PJERJ-001 – Documento Estratégico do PJERJ.

7.2 Determinação e Análise Crítica dos requisitos diretamente relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).

7.2.1 Os usuários da DGFEX são identificados como o Corregedor-Geral da Justiça e seus Juízes Auxiliares, as unidades organizacionais do PJERJ e seus servidores e colaboradores, bem como os Serviços Extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro e interessados. A prioridade da DGFEX refere-se ao atendimento das necessidades desses usuários.

7.2.2 Os requisitos relacionados aos usuários são determinados a partir das atribuições da DGFEX e consolidados nos Quadros de Requisitos de Usuários de cada uma das três divisões da DGFEX.

7.2.2.1 Com o fim de prover referências claras aos usuários, a DGFEX mantém atualizado o quadro de requisitos dos usuários para os processos de trabalho relacionados à respectiva missão, que considera requisitos de usuários enquadrados nas seguintes famílias, observada a pertinência:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 27 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

- a) requisitos estatutários e regulamentares (pertinentes à legislação e às normas internas);
- b) requisitos não declarados pelo usuário, mas vinculados à funcionalidade ou segurança (adicionais aos requisitos estatutários e regulamentares e não explicitados pelos usuários, mas que são necessários);
- c) requisitos declarados pelos usuários (explicitados pelos usuários);
- d) expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

7.2.2.2 Os requisitos estabelecidos com base nos dispositivos emanados do PJERJ têm por finalidade atender, dentre outras não identificadas, às seguintes expectativas:

- a) provimento adequado das informações solicitadas pelos usuários e demais interessados, tais como: unidades organizacionais, comunidade, governos federal, estadual e municipal;
- b) apresentação adequada dos relatórios quanto ao tempo de atendimento, clareza e precisão nas informações, subsídios para a tomada de decisões etc.

7.2.3 Análise crítica dos requisitos pertinentes aos usuários.

A análise crítica dos requisitos dos usuários da DGFEX é feita mediante a validação, pelos seus usuários, dos Quadros de Requisitos dos Usuários das três Divisões. Caso haja alterações nos serviços prestados, a DGFEX as divulga aos usuários.

Ainda, a DGFEX valida continuamente com os usuários os requisitos dos serviços prestados, com base em resultados tanto de auditorias quanto de pesquisas de satisfação e de opinião de servidores das demais unidades organizacionais. Novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, bem como as sugestões de melhorias e reclamações, são analisadas e incorporadas ao SIGA/DGFEX sempre que pertinentes.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 28 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

7.2.4 Comunicação com os usuários.

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, telefonemas e visitas, quando os servidores da DGFEX se esmeram não apenas em comunicar os assuntos necessários como também em estimular os colegas à prática da qualidade, em busca dos melhores resultados gerais do PJERJ. Informações sobre a DGFEX são encontradas na intranet (Página Inicial / Corregedoria / Sobre a CGJ / Composição).

A comunicação formal é realizada por meio dos veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.) e pelas pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião) realizadas por suas unidades.

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3).

Embora não seja usual, quando chamada a especificar processos, produtos ou sistemas, atividades relacionadas a projetos que, em decorrência, requerem os respectivos controles, a DGFEX as realiza sob os critérios recomendados pela Norma de referência do SIGA/PJERJ: a NBR ISO 9001:2008.

No caso de desenvolvimento de aplicativos de informática (*softwares*) de emprego específico, a DGFEX informa ao desenvolvedor as necessidades a serem transformadas em requisitos de sistema, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias à sua aprovação.

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

Cabe às Diretorias Gerais responsáveis, mediante informações da DGFEX, assegurar a adequação de aquisições de materiais e de contratação de serviços às finalidades pretendidas pela DGFEX, tais como auditorias e consultorias especializadas.

As aquisições de bens e serviços são providas conforme o quadro que se segue:

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística
Prestação de serviços	Diretoria Geral de Logística
Transporte	Diretoria Geral de Logística

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 29 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

NATUREZA DA COISA PROVIDA	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ
Manutenção predial e de equipamento	Diretoria Geral de Engenharia
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

Cabe à DGFEX, além de informar em tempo oportuno às Diretorias provedoras os eventuais não atendimentos às suas necessidades, fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, bem como orientá-las quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

7.5 Execução e controle dos processos de trabalho da DGFEX (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).

7.5.1 Gerir a DGFEX.

Esse processo de trabalho, realizado sob a responsabilidade direta do Diretor-Geral da DGFEX, com apoio das Divisões, tem por objetivo executar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão da DGFEX, utilizando os indicadores e os resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

Pormenores do processo de trabalho Gerir a DGFEX são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFEX-002 – Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais.

7.5.2 Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX.

Esse processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar os produtos não conformes do SIGA/DGFEX.

Pormenores do processo de trabalho Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 30 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

📁 RAD-DGFEX-003 – Tratar Produtos Não Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais.

7.5.3 Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e Óbito.

Esse processo de trabalho tem por objetivo realizar o cadastramento das contas correntes e dos pedidos de reembolso dos atos gratuitos de nascimento e óbito, com o fim de efetuar seu reembolso aos Serviços Extrajudiciais que os forneceram.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e Óbito são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-005 – Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito.

7.5.4 Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas.

Esse processo de trabalho tem por objetivo estabelecer critérios e procedimentos relativos às atividades de monitoramento e controle de dados estatísticos extrajudiciais.

Pormenores do processo de trabalho Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-006 – Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas.

7.5.5 Gerenciar Selos Físicos e Digitais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo realizar o controle dos selos físicos e digitais de fiscalização e do *link* “Do Selo ao Ato”.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Selos Físicos e Digitais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-007 – Gerenciar Selos Físicos e Digitais.

7.5.6 Analisar Informações Estatísticas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 31 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Esse processo de trabalho tem por objetivo analisar os Boletins Estatísticos Extrajudiciais (BEE) dos Serviços Extrajudiciais e elaborar os relatórios estatísticos para uso tanto da Corregedoria Geral da Justiça quanto da própria DGFEX.

Pormenores do processo de trabalho Analisar Informações Estatísticas são encontrados no seguinte documento:

RAD-DGFEX-008 – Analisar Informações Estatísticas.

7.5.7 Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo realizar o processamento das prestações de contas realizadas pelos Serviços Extrajudiciais (SE), das apólices de pagamento dos seguros de responsabilidade civil contratados por esses Serviços e do registro do histórico dos SE e pela abertura dos processos de vacância desses SE.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a vacância dos Serviços Extrajudiciais são encontrados no seguinte documento:

RAD-DGFEX-009 – Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a vacância dos Serviços Extrajudiciais.

7.5.8 Realizar Apoio Operacional.

Este processo de trabalho tem por objetivo tratar a movimentação de processos e expedientes e o apoio às tarefas operacionais no âmbito da DIMEX.

Pormenores do processo de trabalho Realizar Apoio Operacional são encontrados no seguinte documento:

RAD-DGFEX-016 – Realizar Apoio Operacional.

7.5.9 Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 32 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Este processo de trabalho tem por objetivo definir os procedimentos a serem seguidos nas atividades de fiscalização e apoio aos Serviços Extrajudiciais.

Pormenores do processo de trabalho Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-010 – Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais.

7.5.10 Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea.

Este processo de trabalho tem por objetivo informar, após análise, os processos administrativos extrajudiciais recebidos pela DIFEX e tratar as denúncias espontâneas oriundas do Departamento de Gestão da Arrecadação, da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEGAR), relativas à existência de procedimento fiscalizatório no período denunciado nas Guias de Recolhimento de Receita Judiciária (GRERJ) pelos Serviços Extrajudiciais.

Pormenores do processo de trabalho Processar Denúncia Espontânea são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-015 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea.

7.5.11 Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais.

Esse processo de trabalho tem por objetivo receber e analisar os feitos administrativos extrajudiciais e os processos administrativos para a elaboração de minutas de ofícios.

Pormenores do processo de trabalho Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 33 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

📁 RAD-DGFEX-013 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais.

7.5.12 Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais.

Este processo de trabalho tem por objetivo realizar o atendimento de solicitações de orientação quanto a procedimentos extrajudiciais, recebidas tanto no balcão quanto por *e-mail*.

Pormenores do processo de trabalho Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-014 – Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais.

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

A DGFEX realiza seus processos de trabalho e provê seus serviços sob condições controladas. Além dessas condições, a DGFEX estabelece critérios adicionais para ampliar a confiança e a conformidade dos serviços prestados, em particular quando se trata de atendimento pessoal, descrito nas RAD correspondentes:

- a) treinamento específico dos funcionários direcionados aos processos de trabalho;
- b) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações preventivas, corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

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

Os produtos da DGFEX, documentos e registros são identificados pelos métodos utilizados pelo PJERJ, conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 34 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



**DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO
E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)**

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

TIPO	IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Processo administrativo	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT
Expediente	Nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT
Aviso	Nº atribuído	Número
Ofício	Nº / assunto / data / destino e nº atribuído pelo sistema PROT	Sistema PROT ou planilha de controle de ofícios
Relatório	Nº do processo / assunto / data / destino	Número do processo administrativo
RAD	Conforme RAD-PJERJ-003	Página da intranet: www.tj.rj.gov.br / Institucional / SIGA / Rotinas Administrativas / PJERJ
<u>Política e Objetivos da Qualidade</u>	Período / data da emissão	Data ou versão
Auditorias	Conforme RAD-PJERJ-005	Pasta da Unidade / Ano / Tipo
<i>e-mail</i>	Unidade / encaminhamento / assunto / data	Respectiva pasta do arquivo eletrônico

A identificação do pessoal se dá mediante o emprego de crachá. A identificação do material permanente e de comunicação visual obedece a padrão do PJERJ, definido pela DGLOG.

Pormenores desse processo de trabalho são encontrados nos seguintes documentos:

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

 RAD-DGCON-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

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

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante o cumprimento dos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 35 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros.

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

Durante todo o ciclo de realização das atividades da DGFEX, o Diretor-Geral, os gestores e os servidores zelam pela integridade das informações, expedientes, RAD e outros documentos transformados internamente, provenientes ou não de outras unidades organizacionais, bem como acompanham os indicadores de desempenho estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, dos expedientes e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pela DGFEX, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

Pormenores desse processo são encontrados no seguinte documento:

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

7.10 Validação da consistência de cálculos em programas de computador (*softwares*) (NBR ISO 9001:2008, 7.6).

A validação pertinente à consistência de cálculos realizados pelos sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos da DGFEX, próprios da geração de informações gerenciais ou do cômputo de indicadores, é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*. Quanto ao Sistema de Gerenciamento da DGFEX, desenvolvido excepcionalmente com autorização da DGTEC, a validação fica a cargo desta Diretoria-Geral.

Pormenores do processo validação do Sistema de Gerenciamento da DGFEX são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-DGFEX-002 – Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 36 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA (NBR ISO 9001:2008, 8.1)

A gestão na DGFEX é realizada com base em indicadores, com o fim de:

- a) demonstrar a conformidade dos produtos da DGFEX;
- b) assegurar a conformidade do SIGA / DGFEX;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SIGA / DGFEX.

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

A percepção do usuário é medida por pesquisa de satisfação do usuário, realizada a cada semestre, e de opinião, realizada de forma contínua, que a complementa.

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

📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;

📁 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

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

A DGDIN, unidade responsável por implementar as auditorias do SIGA do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SIGA, contemplando as necessidades circunstanciais.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores treinados como auditores internos, preservada a isenção do auditor em relação ao que está sendo auditado.

É responsabilidade do Diretor-Geral da DGFEX, dos Diretores de Divisão e dos Chefes de Serviço tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a eficiência do SIGA/DGFEX.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 37 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

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

8.3 Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos (NBR ISO 9001:2008, **8.2.3 e 8.2.4**).

As atividades realizadas na DGFEX pertinentes à gestão estratégica e operacional são medidas ou monitoradas, conforme o caso, tendo como base objetiva os respectivos indicadores (dos projetos estratégicos e os operacionais, de desempenho e de acompanhamento). A DGFEX mantém quadro com indicadores pertinentes à gestão operacional. É responsabilidade de todo servidor sugerir ao RAS eventuais alterações nos indicadores de sua área de atuação. Cabe ao RAS aprovar as alterações com o Diretor-Geral e manter o quadro atualizado, comunicando o fato aos Diretores de Divisão e aos demais servidores.

A realização das atividades e dos serviços prestados pela DGFEX é medida e monitorada em estágios apropriados, nos seus aspectos críticos ou relevantes, de acordo com os indicadores operacionais relacionados na Árvore de Processos de Trabalho (Anexo 3).

A sistemática visa assegurar que os produtos sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho, inspecionando-as, a menos que aprovados de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

Quando os resultados obtidos não corresponderem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

8.3.1 A medição respeita a periodicidade definida nas RAD, consolidando-as a cada trimestre para as reuniões de análise crítica e a cada semestre para o Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial.

Pormenores sobre Medição e Monitoramento são encontrados nos seguintes documentos:

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 38 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas;
- 📁 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX;
- 📁 RAD-DGFEX-003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX.

8.4 Controle de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).

Os produtos não conformes, identificados pela DGFEX de acordo com a RAD- DGFEX -003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX, ou, ainda, em relatórios de auditorias, recebem tratamento diferenciado, de modo a evitar o uso ou trâmite não intencional. Tais produtos são inscritos em registros de controle que apontam a natureza da não conformidade e as ações para solucioná-la. A sequência do processamento, após a correção das não conformidades ou delimitação de suas consequências, é supervisionada pelo Diretor da respectiva Divisão e pelo RAS, que reaplicam os controles que identificaram a não conformidade original.

Pormenores sobre os Produtos Não Conformes da DGFEX são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-DGFEX-003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX.

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

Os dados e as informações decorrentes de medidas de monitoramento dos processos de trabalho da DGFEX, da satisfação dos usuários, de auditorias internas da qualidade e das unidades de apoio são tratados e analisados com o fim de aferir a eficiência e a eficácia do SIGA/DGFEX. A coleta, automatizada ou manual, e a organização desses dados são realizadas nas unidades da DGFEX, responsáveis também pela análise preliminar dos resultados.

A DGFEX, além de fazer a divulgação adequada dos seus indicadores, consolida os

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 39 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

dados analisados em RIGER Setorial do 1º semestre e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho atual e formar as séries históricas.

Pormenores da Análise de Dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais;

📁 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

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

Os resultados das análises de dados são objeto de reflexão da equipe da DGFEX, sob a coordenação do Diretor-Geral, em busca de melhorias contínuas dos processos de trabalho. As ações de melhoria constituem prioridade e são objeto de discussão permanente e nas reuniões de análise crítica do SIGA/DGFEX. Nesse processo, os resultados dos indicadores são vinculados de forma lógica à política da qualidade e aos valores, aos objetivos, às metas, buscando a eficiência e a eficácia do SIGA/DGFEX e a progressiva satisfação dos usuários. O diagrama de blocos do processo de trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas é mostrado no anexo 4.

Pormenores de Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

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

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

As causas de não conformidades que ocorrem durante a realização dos processos de trabalho, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas, se necessário, sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 40 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

Pormenores das Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

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

📁 RAD-DGFEX-003 – Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGFEX.
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGFEX.
- Anexo 3 – Árvore de Processos da DGFEX.
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho de Análise de Dados e Melhorias Contínuas em Unidades Executoras da Administração Superior.

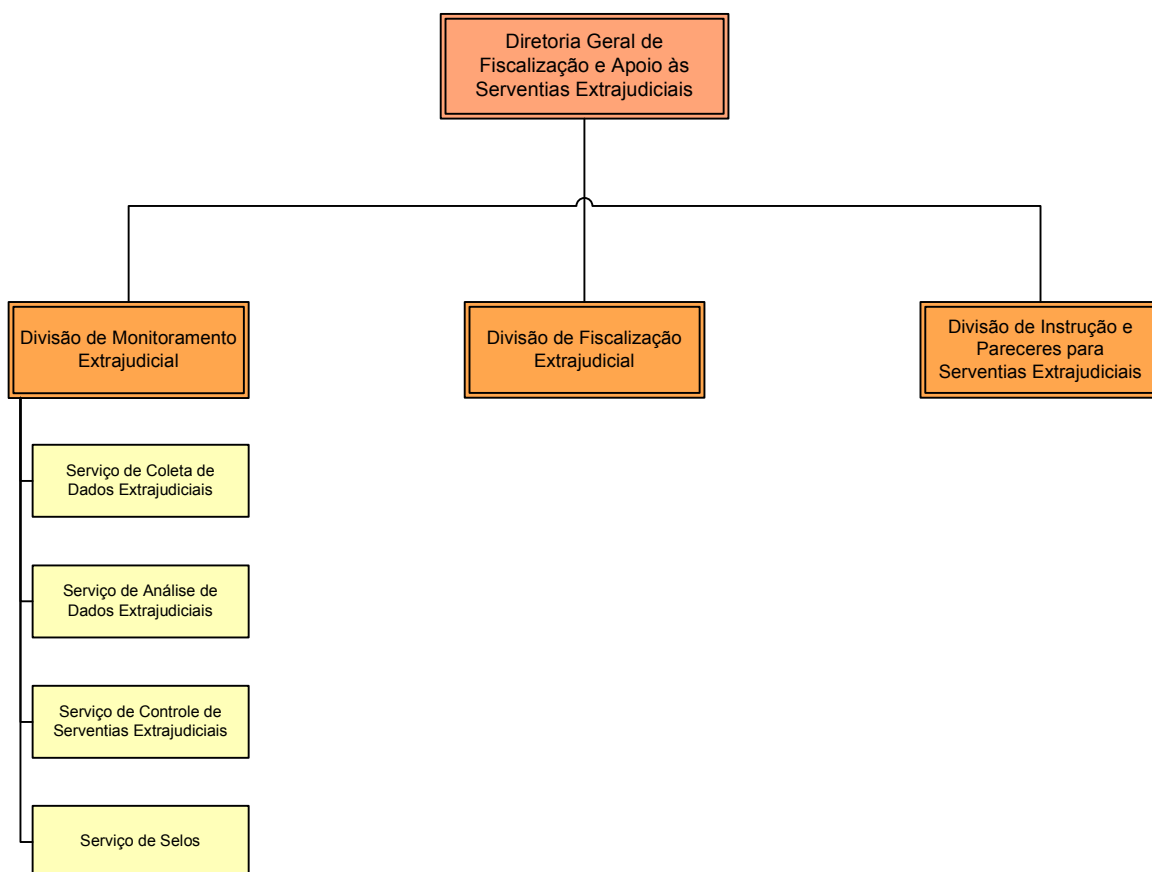
=====



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFEX

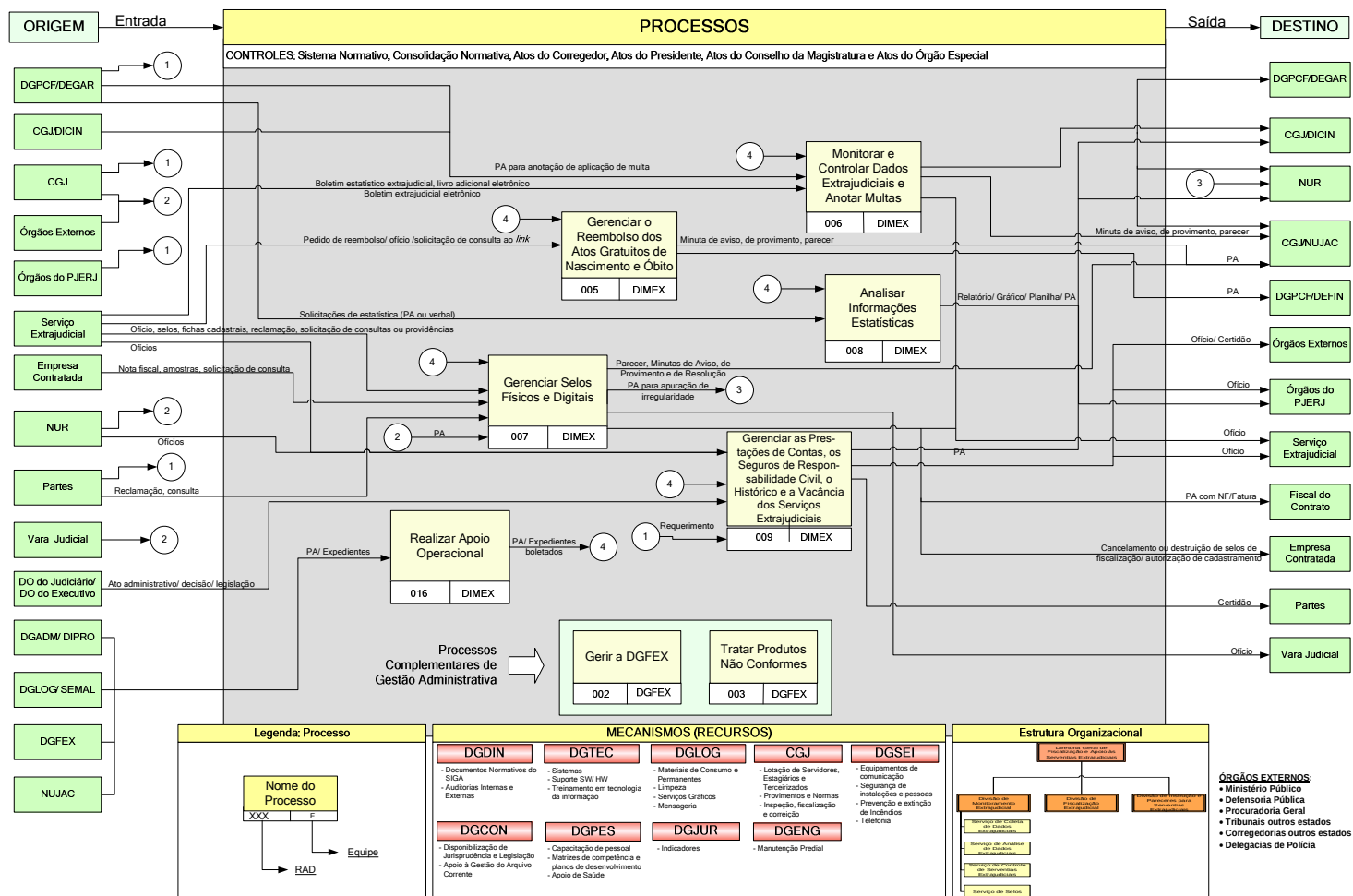




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFE)

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

ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFE (DIMEX)



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGFE-001

Revisão:

06

Página:

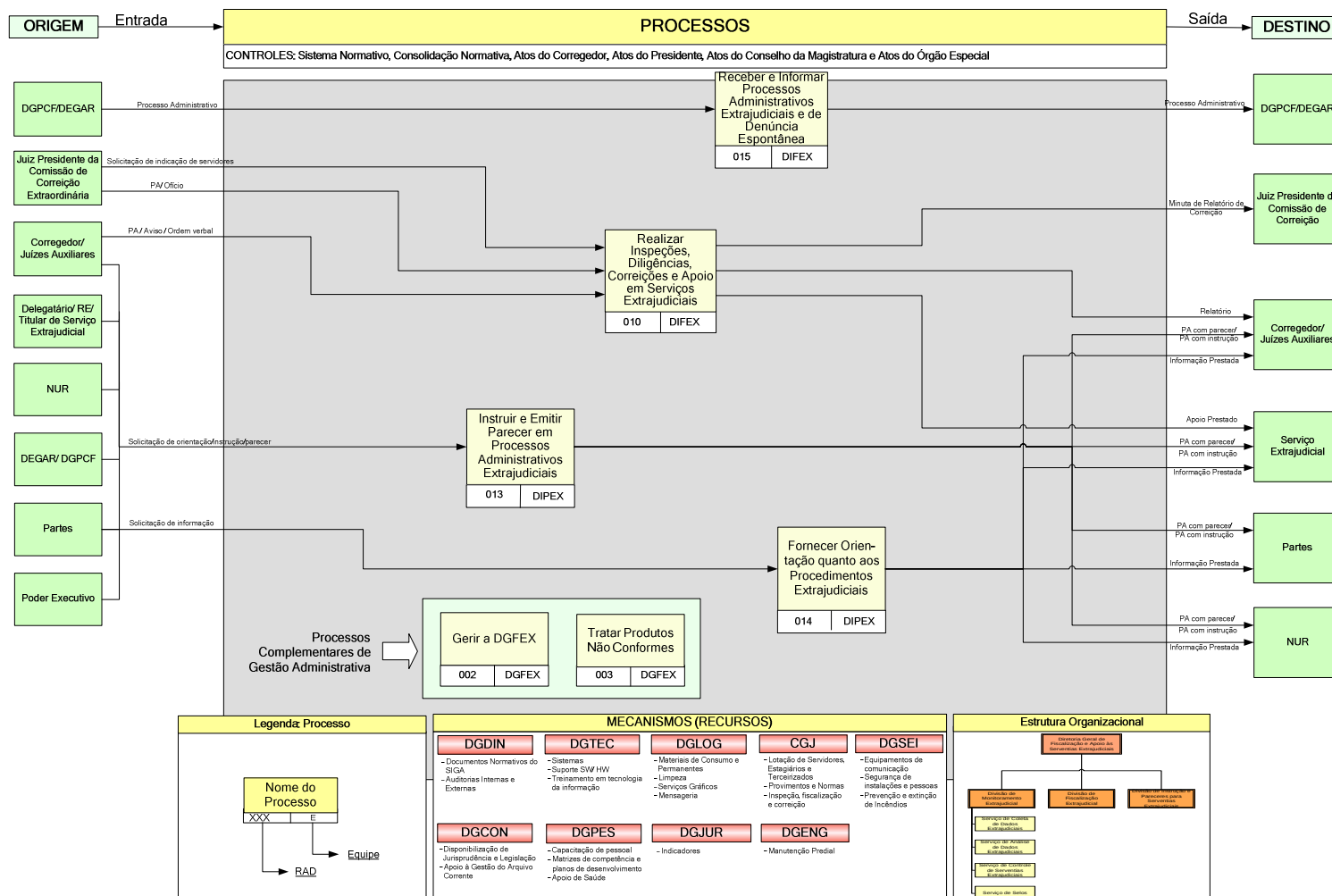
43 de 46



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFEX (DIFEX E DIPEX) - CONTINUAÇÃO





DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

ANEXO 3 – ÁRVORE DE PROCESSOS DA DGFEX

MACROPROCESSO	PROCESSO	SUBPROCESSO	RAD
Monitorar, Fiscalizar, Disciplinar e Apoiar os Serviços Extrajudiciais	P.1 – Realizar o Monitoramento dos Serviços Extrajudiciais	P.1.1 – Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito	RAD-DGFEX-005
		P.1.2 – Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas	RAD-DGFEX-006
		P.1.3 – Gerenciar Selos Físicos e Digitais	RAD-DGFEX-007
		P.1.4 – Analisar Informações Estatísticas	RAD-DGFEX-008
		P.1.5 – Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais	RAD-DGFEX-009
		P.1.6 – Realizar Apoio Operacional	RAD-DGFEX-016
	P.2 – Realizar a Fiscalização e o Apoio Cartorário Extrajudicial	P.2.1 – Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais	RAD-DGFEX-010
		P.2.2 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea	RAD-DGFEX-015
	P.3 – Instruir Processos e Elaborar Pareceres Relativos a Serviços Extrajudiciais	P.3.1 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais	RAD-DGFEX-013
		P.3.2 – Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais	RAD-DGFEX-014

- RAD-DGFEX-001 – Documento Estratégico da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais
- RAD-DGFEX-002 – Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais
- RAD-DGFEX-003 – Tratar Produtos Não Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 06	Página: 45 de 46
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS
EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)

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

**ANEXO 4 - DIAGRAMA DE BLOCOS DO PROCESSO DE TRABALHO DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS EM
UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

