

	GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL		
	Proposto por: Representante da Administração Superior (RAS)	Analisado por: Equipe da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios e procedimentos relativos à gestão da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial da Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ/DGFAJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) prescreve requisitos de gestão pertinentes à DGFAJ, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 26/08/2022.

3 DEFINIÇÕES

<u>TERMO</u>	<u>DEFINIÇÃO</u>
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Arquivo Corrente	Conjunto dos documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C)	Equipe de servidores pertencentes a várias unidades, credenciados para apoio em serviços cartorários.
Eliminação de documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a tabela de temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 1 de 16
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

<u>TERMO</u>	<u>DEFINIÇÃO</u>		
Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual (RIGER Setorial Anual)	Relatório que consolida as informações do RIGER Setorial do 1º Semestre e dos meses restantes do ano.		
Relatório de Informações Gerenciais Setorial do 1º Semestre (RIGER Setorial do 1º Semestre)	Relatório que consolida as informações do 1º semestre das unidades contemplando progresso dos Projetos Estratégicos, indicadores do Quadro de Bordo, situação das Metas Nacionais do CNJ, principais realizações do período, destaques de economicidade e situação dos recursos.		
Sistema de Frequência de Funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.		
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda, tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.		
Materiais de Consumo	São aqueles que perdem identidade mediante o uso, tendo ao menos uma das seguintes características: fragilidade, deteriorabilidade, transformabilidade, incorporabilidade e limitada durabilidade (Lei 4320/64, art. 15, § 2º). Dividem-se em materiais de expediente, impressos e de informática.		
Material Permanente	Bens que não perdem sua identidade física e/ou constituem meio para a produção de outros bens e serviços.		
Não conformidade (NC)	Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.		
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.		
Processo Administrativo	Relação jurídica formal pela qual se desenvolve, mediante autuação de peças, todo o procedimento de interesse público no âmbito administrativo do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).		
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.		
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.		
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)	Documento utilizado para avaliação de não conformidade encontrada na UO.		
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de		
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 2 de 16

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

<u>TERMO</u>	<u>DEFINIÇÃO</u>
(RAS/RD)	apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE/RJ nº 10/2021 - Consolida e disciplina as normas gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).
- Ato Normativo TJ nº. 26/2009 – Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº. 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal e a inclusão de valores em folha de pagamento;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 03/2003 – Dispõe sobre a padronização dos procedimentos de entrada de acervos arquivísticos no Departamento-Geral de Arquivo, e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

<u>FUNÇÃO</u>	<u>RESPONSABILIDADE</u>
Diretor-Geral da DGFAJ	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer diretrizes para gerir a DGFAJ;• gerir os recursos humanos da DGFAJ;• planejar, gerenciar, coordenar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões da DGFAJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 3 de 16
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• examinar e avaliar os resultados de desempenho da DGFAJ;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da DGFAJ;• promover a melhoria contínua do SGQ/DGFAJ, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança das análises críticas do SGQ/DGFAJ;• convocar e conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados, assessorado pelo RAS;• designar servidor para apoiar suas atividades administrativas e para exercer as atividades de seu assistente;• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao Representante da Administração Superior (RAS).
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o diretor-geral da DGFAJ nas suas atividades administrativas;• informar ao diretor-geral as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias dos servidores lotados em sua divisão;• apoiar o diretor-geral na implementação da gestão estratégica estabelecida para a DGFAJ;• manter atualizado o controle patrimonial dos materiais permanentes de sua divisão;• manter atualizado o acervo documental de sua divisão;• controlar a capacitação dos servidores e colaboradores (terceirizado / estagiário) em sua divisão;• administrar o fornecimento de materiais de consumo, conforme necessidades identificadas;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento;• designar servidor para apoiar em suas atividades

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	administrativas.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DGFAJ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• assessorar o diretor da DGFAJ na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias de gestão na unidade;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGFAJ;• relatar ao diretor da divisão desempenho do SQG/DGFAJ, bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar os indicadores da unidade, por meio da Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02);• promover a realização da pesquisa de satisfação do usuário e da pesquisa de opinião;• manter atualizado e organizado o acervo documental do gabinete da DGFAJ;• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes quando delegado pela Administração Superior.• consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes;• verificar o alinhamento das ações propostas em RANAC.
Servidor designado do gabinete da DGFAJ	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o diretor-geral em suas atividades administrativas;• controlar a capacitação dos servidores e colaboradores (terceirizado / estagiário) do gabinete da DGFAJ;• auxiliar na gestão de autos de processos e expedientes;• apoiar as divisões da DGFAJ na gestão de seus arquivos correntes;• manter atualizado o acervo documental do gabinete da DGFAJ;• manter atualizado o controle patrimonial dos materiais permanentes do gabinete da DGFAJ;• controlar a frequência e as férias do pessoal da DGFAJ;• manter atualizado o cadastro dos servidores da DGFAJ.
Assistente	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar as atividades administrativas do diretor-geral.

6 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

- 6.1** A medição dos objetivos da qualidade, da satisfação dos usuários, do desempenho ou tendência dos processos de trabalho, bem como dos seus produtos, o controle de produtos não conformes e os resultados das auditorias realizadas, são analisados e as devidas ações, quando necessárias, são determinadas e implementadas, de modo a demonstrar a adequação e a eficácia do SGQ/DGFAJ e, a partir desses dados objetivos, avaliar onde a melhoria contínua pode ser realizada.
- 6.2** Os objetivos da qualidade são implementados com a execução dos respectivos planos de ação com o fim de alcançar as metas estabelecidas, sendo a equipe comunicada quanto à necessidade da contribuição de todos para a sua implementação.
- 6.3** A satisfação do usuário é medida pela Pesquisa de Satisfação do Usuário e pela Pesquisa de Opinião.
- 6.4** Os processos de trabalho são medidos, periodicamente, com base nos resultados dos indicadores previstos nas RAD-DGFAJ, para avaliar o desempenho, quando aplicável ou para avaliar tendência, verificando se eles apresentam o sentido da melhoria desejada.
- 6.5** Os resultados dos processos de trabalho são controlados no quadro de saídas e de produtos não conformes com as respectivas ações solucionadoras.
- 6.6** O resultado das auditorias de gestão é acompanhado e as ações de correção ou de melhorias dele decorrentes são analisadas quanto à eficácia e revisadas se necessário.
- 6.7** O RAS monitora as ações, avalia os resultados dos indicadores com o fim de controlar as metas estabelecidas ou a tendência desejada e incentiva os funcionários quanto à colaboração de todos para a eficácia do SGQ.
- 6.8** Quando os resultados não são alcançados ou apontam tendência de não serem alcançados conforme planejados, são tomadas ações corretivas ou outras ações que se fizerem necessárias.

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

6.9 Três vezes ao ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da Administração Superior da DGFAJ, são realizadas reuniões de análise crítica, em que são reavaliados os resultados, as melhorias e, quando for o caso, propostas novas recomendações para melhoria.

7 REALIZAR A GESTÃO DA DGFAJ

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

- a) zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;
- b) zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento dos servidores;
- c) supervisionar o cumprimento, pelo pessoal, dos deveres funcionais;
- d) estimular a capacitação dos servidores;
- e) manter o Documento Estratégico da DGFAJ, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos colaboradores (terceirizados) lotados na unidade;
- f) estabelecer objetivos da qualidade e metas de desempenho para os processos de trabalho;
- g) acompanhar o cumprimento dos objetivos da qualidade e metas de desempenho estabelecidos, tanto aqueles da gestão estratégica quanto os da gestão operacional;
- h) definir ações de melhorias contínuas nas atividades-meio e fim da DGFAJ;
- i) exercer, mediante delegação aos diretores da Divisão de Fiscalização Judicial (DGFAJ/DIFIJ), Divisão de Instrução e Pareceres Judiciais (DGFAJ/DIPAJ), Divisão de Apoio à Gestão Cartorária (DGFAJ/DIGES), Divisão de Custas (DGFAJ/DICIN) o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento da DGFAJ;
- j) conduzir as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho do SGQ/DGFAJ com os diretores de divisão e o representante da Administração Superior (RAS),

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 7 de 16
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

cujos pontos principais discutidos e as determinações, conclusões e ações imediatas são registrados em atas;

- k) zelar para que se mantenha a prioridade de atendimento adequado aos usuários;
- l) supervisionar a provisão de segurança e incêndio das instalações da DGFAJ;
- m) dar ciência à Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) dos principais fatos ocorridos na DGFAJ ou daqueles que impactem as atividades da unidade;
- n) elaborar o RIGER Setorial.

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

8 GERIR OS AUTOS DE PROCESSOS

8.1 A DGFAJ realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos, e encaminha às unidades pertinentes.

8.2 Os processos administrativos são movimentados nos sistemas vigentes.

9 LOTAR E MOVIMENTAR PESSOAL

9.1 A movimentação interna dos servidores é solicitada diretamente ao diretor-geral e a nova lotação comunicada à Divisão de Administração de Pessoal da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE/DIPES).

9.2 Cabe às Divisões da DGFAJ:

- a) verificar as assinaturas dos servidores, bem como dos colaboradores (prestador de serviço / estagiário), no livro de ponto e nas folhas de ponto, respectivamente;
- b) anotar no livro de ponto os motivos e períodos de ausências ou afastamentos, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 8 de 16
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

- c) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e fins de semana;
- d) relatar ao diretor-geral as ocorrências constatadas.

9.3 O diretor-geral, ou servidor por ele designado:

- e) lança, até o 3º dia útil do mês seguinte, a frequência mensal dos servidores no Sistema de Frequência de Funcionários, salva em PDF e arquiva, mensalmente, o registro de frequência;
- f) lança a escala anual de férias dos servidores da DGFAJ no Portal de Magistrados e Servidores;
- g) lança a escala de férias, no sistema, no mês de novembro, concomitantemente ao lançamento da frequência do mês de outubro, conforme estabelecido pela Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ).

9.4 A frequência dos colaboradores (prestadores de serviço) é consolidada nos FRM-DGCOL-005-07– Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato (REMAC)- Serviços – Parte 1/2 - Avaliação a Cargo do Fiscal do Contrato, FRM-DGCOL-005-09 - Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de satisfação e FRM-DGCOL-005-10 – Relação de Ocorrência do Mês do Faturamento e enviada, encaminhando em anexo, para o fiscal do contrato e as folhas de ponto para a empresa APPA.

10 CAPACITAR OS SERVIDORES DA DGFAJ

10.1 Cada diretor de divisão da DGFAJ realiza o controle da capacitação dos seus servidores para atingir a competência necessária para execução dos trabalhos, com base no que estabelecem as RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores e a RAD-DGPES-072 -Promover a recepção e a integração de Servidores

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 9 de 16
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

10.2 É responsabilidade do diretor de cada divisão da DGFAJ controlar os cursos e as capacitações realizados pelos seus servidores.

11 GERIR OS ARQUIVOS CORRENTES

11.1 A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades da DGFAJ é de responsabilidade de cada divisão.

11.2 Os documentos administrativos recebidos e gerados pela DGFAJ são classificados e arquivados, obedecendo ao ordenamento por assunto, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).

11.3 As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada divisão da DGFAJ que os produz ou recebe.

11.4 Cada divisão da DGFAJ é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, obedecendo à TTD, que determina o prazo de guarda dos documentos na fase corrente, bem como a sua destinação, que pode ser:

a) Encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), conforme RAD-DGCOM-002 –Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;

b) eliminação na própria unidade, conforme RAD-DGCOM-009- Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

11.5 O responsável pelo arquivo corrente de cada divisão da DGFAJ examina anualmente, preferencialmente no mês de janeiro, e observando a TTD, o seu arquivo corrente, com o fim de eliminar ou remeter documentos ao DEGEA.

11.6 Pedidos de desarquivamento de documentos administrativos são encaminhados pela unidade administrativa da DGFAJ que solicitou o arquivamento, por correio eletrônico.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 10 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

11.7 Pedidos de desarquivamento de processos administrativos, durante o prazo de guarda no arquivo corrente, são encaminhados pela unidade administrativa da DGFAJ que solicitou o arquivamento ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria- Geral de Apoio à Corregedoria Geral da Justiça (DGAPO/SEARQ).

12 GERIR A INFRAESTRUTURA

12.1 A DGFAJ mantém, por meio de suas divisões, o controle de entrada e saída de material permanente e requisita o seu fornecimento de acordo com as necessidades efetivas da DGFAJ.

12.1.1 Cada diretor de divisão e gabinete da DGFAJ é responsável em manter atualizada a relação de material permanente de sua unidade no Sistema Inventário *Web*.

12.2 A solicitação de material permanente é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material, disponível na intranet do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), pelos responsáveis indicados por divisão, que possuem acesso autorizado ao sistema, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.

12.3 Os materiais de consumo são solicitados pelas divisões, de acordo com suas necessidades, ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria- Geral de Apoio à Corregedoria Geral da Justiça (DGAPO/SEARQ).

12.4 No caso de solicitação de equipamentos de informática, a DGFAJ os solicita, por correio eletrônico, à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), sempre que for identificada uma necessidade por parte de qualquer unidade da DGFAJ.

12.5 A DGFAJ diligencia para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento, mediante acompanhamento de suas divisões.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 11 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

12.6 A DGFAJ monitora o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas e de suas instalações, mediante solicitação à Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

12.7 A DGFAJ monitora o cuidado de prevenção de incêndio, de modo a garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, mediante apoio da DGSEI.

13 CONTROLAR O DESEMPENHO DA DGFAJ

13.1 A DGFAJ estabelece seus objetivos da qualidade, indicadores, metas e planos, para melhoria contínua do SGQ/DGFAJ.

13.2 Os diretores de divisão fazem o acompanhamento das ações previstas nos planos e lançam os resultados, a análise dos dados e as ações gerenciais propostas em formulário apropriado.

13.3 Os diretores de divisão avaliam periodicamente o desempenho e os resultados dos processos de trabalho, com base nos indicadores de desempenho definidos nas rotinas administrativas (RADs).

13.3.1 Os resultados dos processos de trabalho, a análise dos dados e as ações gerenciais propostas são registrados nos formulários próprios de cada processo de trabalho.

13.4 O diretor-geral da DGFAJ acompanha o desenvolvimento dos planos dos objetivos da qualidade e o desempenho dos processos de trabalho, valida as ações gerenciais propostas e identifica as oportunidades de melhoria da eficácia do sistema de gestão e de seus processos de trabalho, bem como a melhoria dos serviços em relação aos requisitos dos usuários.

14 REALIZAR A ANÁLISE CRÍTICA DO SGQ/DGFAJ

14.1 As reuniões para análise crítica do SGQ/DGFAJ avaliam sua contínua adequação, suficiência e eficácia. São convocadas e conduzidas pelo diretor-geral, com a participação do RAS e dos diretores de divisão e registradas em ata pelo RAS.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 12 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

- 14.1.1** Diante de necessidade específica, ou quando for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o diretor-geral da DGFAJ convida representantes de outras unidades organizacionais e outros servidores da DGFAJ para as reuniões de análise crítica.
- 14.2** Pormenores da realização das reuniões de análise crítica são encontrados na RAD-DGFAJ-001 – Documento Estratégico da DGFAJ.

15 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 15.1** A pesquisa de satisfação do usuário é realizada utilizando-se os formulários de Pesquisa de Satisfação do Usuário desenvolvidos de acordo com os requisitos identificados, via forms, e destina-se a medir o quanto a unidade está atendendo aos seus requisitos.
- 15.2** Os usuários da DGFAJ são identificados e seus requisitos relacionados são determinados a partir das atribuições da DGFAJ.
- 15.3** A cada pesquisa de satisfação, a DGFAJ estabelece o tamanho da população, o tamanho da amostra, a forma de encaminhamento dos formulários e o peso de cada resultado na formação do Grau de Satisfação Geral dos Usuários.
- 15.4** Os formulários da pesquisa de satisfação são encaminhados aos seus usuários conforme determinado na Metodologia da Pesquisa.
- 15.5** Após o cumprimento do prazo ou a obtenção da amostra, as respostas são consolidadas em relatório, com gráficos informativos.
- 15.6** O relatório é analisado pelo diretor-geral da DGFAJ, pelo RAS e pelos diretores de divisão com o objetivo de solucionar reclamações e pendências, ou implementar oportunidades de melhoria.
- 15.7** A pesquisa de opinião é realizada permanentemente, utilizando-se o formulário de Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01), e destina-se a manter o canal de comunicação com o seu usuário.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 13 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

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

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

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

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

16.2 O diretor-geral da DGFAJ delega autoridade aos diretores ou ao RAS, conforme o caso, para supervisionar o adequado tratamento de saídas e de produtos não conformes.

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

17 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO RESULTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS NA DGFAJ

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 14 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL

- 17.2** O RAS consolida as informações no Relatório de Avaliação de Não Conformidade - FRM-PJERJ-004-01, o qual é armazenado na pasta eletrônica da UO, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão.
- 17.3** Os Relatórios de Avaliação de Não Conformidade (RANAC) emitidos e respondidos pela Diretoria-Geral são acompanhados pelo RAS, que incentiva as unidades organizacionais da DGFAJ a implementarem as ações propostas dentro do prazo previsto na emissão do RANAC.
- 17.4** O RAS e o gestor da unidade da DGFAJ responsável pela implementação das ações avaliam os resultados destas, verificando se o problema foi eliminado de modo a evitar a sua reincidência, e comparando a situação atual com a situação anterior.

18 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação Geral dos Usuários	$\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)}}{\text{Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1)}} \right] \times 100$	Anual

(1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: $\left[\frac{\text{somatório de respostas "ótimo" + "bom" / somatório de respostas individuais}}{100} \right] \times 100$

19 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZENA-MENTO	RECUPERA-ÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Boletim de frequência	0-2-9-1-1b	DGFAJ	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Livro de ponto	0-2-9-1-1a	DGFAJ	Irrestrito	Armário	Período	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA***
Termo de Eliminação de Documentos (Livros, fichas, pastas, envelopes)	0-6-2-6-2a	DGFAJ	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 15 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
e similares)								
Pedido de Arquivamento	0-6-2-6-3a	DGFAJ	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
RIGER setorial do 1º Semestre	0-0-3d	DGFAJ	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
RIGER Setorial Anual	0-0-3c	DGFAJ	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1b	DGFAJ	Irrestrito	Pasta <u>Eletrônica</u>	Assunto/data/ número	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Pesquisa de satisfação do usuário	0-0-3b	DGFAJ	Irrestrito	Pasta <u>Eletrônica</u>	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de opinião do usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3b	DGFAJ	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de pesquisa de satisfação e opinião do usuário	0-0-3b	DGFAJ	Irrestrito	Pasta <u>Eletrônica</u>	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atas de Reunião	0-1-1-1b	DGFAJ	Irrestrito	Pasta <u>Eletrônica</u>	Assunto/Data /Número	Condições apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Relação do Acervo Documental	0-6-2-4b	UO da DGFAJ	Irrestrito	Pasta eletrônica	Período	Back-up e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes da DGFAJ (FRM-DGFAJ-002-19)	0-1b	RAS	Irrestrito	Pasta <u>Eletrônica</u>	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

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

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFAJ-002	Revisão: 17	Página: 16 de 16
---	--	------------------------------	-----------------------------------