



**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:

07/05/2021



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

SUMÁRIO

IMPORTANTE: sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

1	EXPLICAÇÃO SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGFEX.....	5
2.1	Dados referenciais.....	5
2.2	História da DGFEX.....	5
3	DEFINIÇÕES.....	7
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	9
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1, 4.2 e 4.4).....	9
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGFEX (NBR ISO 9001:2015, 4.3). 11	
5	LIDERANÇA DA DGFEX	12
5.1	Generalidades.....	12
5.2	Política.....	13
5.3	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3).....	14
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)	16
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	16
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, 6.2)	17
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, 6.3)	17
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	18
7.1	Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1).....	18
7.2	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3).....	20
7.3	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2015, 7.4).....	20
7.4	Informação documentada do SGQ/DECIV (NBR ISO 9001:2015, 7.5).....	21
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	23
8.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1).....	23
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2).....	24
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, 8.3).....	25
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4).....	26
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5).....	27
8.6	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4).....	31
8.7	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6).....	32
8.8	Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	32
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	33
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	33
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	34

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 2 de 40
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



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

SUMÁRIO

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

9.3 Análise Crítica pela DGFEX (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	35
10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10).....	36
10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2).....	36
10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3).....	37
11 ANEXOS.....	37
ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFEX	38
ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFEX	39



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

Proposto por:

Representante da
Administração Superior (RAS)

Analisado por:

Diretores das Divisões da Diretoria-
Geral de Fiscalização e Apoio às
Serventias Extrajudiciais (DGFEX)

Aprovado por:

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

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

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 (PJRJ), que estabelece as prescrições dos requisitos da NBR ISO 9001:2015, quanto das rotinas administrativas gerais do PJRJ, que estabelecem as atividades aplicáveis a todas as unidades do PJRJ. Todos esses documentos, em versões atualizadas, estão disponíveis na internet.

O **Documento Estratégico da Diretoria-Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEX)** 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 (RADs) 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 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: 15	Página: 4 de 40
---	--	------------------------------	----------------------------------

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

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 – 7º andar – sala 703 CEP 20020-903– Rio de Janeiro – RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-3352	Fax: (0xx21) 3133-2774
Home-page: http://www4.tjrj.jus.br/Portal-Extrajudicial/	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 pela Resolução nº 01 de 1990 do Órgão Especial do TJERJ.

Ao Departamento de Fiscalização competia o monitoramento e o 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, elas 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 nº 3217/1999, que transferiu os valores percentuais de que tratam aos artigos 19 e 20 da Lei nº 713/1983 para o Fundo Especial do Tribunal de

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

Justiça, foi criado, em 1999, um grupo de fiscalização vinculada a DGFCAD, para fiscalização do recolhimento do referido percentual. Tal grupo foi desfeito em abril de 2000.

Por força do Provimento CGJ nº 32/2000, de 27/10/2000, publicado no D.O. de 31/10/2000, foi criado o 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 nº 15/2003 do Egrégio Órgão Especial, publicada no DO. de 08/12/2003, o Departamento Geral de Fiscalização, Controle e Ação Disciplinar – DGFCAD foi transformado em Diretoria-Geral de Fiscalização, Apoio e Monitoramento – DGFAM.

O Departamento de Fiscalização foi transformado em 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.

O 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.

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

A DGFEX tem como missão “monitorar, fiscalizar e orientar os serviços extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro”. Cumpre essa missão por meio de três divisões: a Divisão de Monitoramento Extrajudicial (DIMEX), a Divisão de Fiscalização 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 e os contemplados pelo FUNARPEN, os selos físicos e digitais, as prestações de contas, seguros de responsabilidade civil, histórico e vacância dos serviços extrajudiciais, bem como analisa as informações estatísticas extrajudiciais. A DIFEX realiza e apoia as correições nos serviços extrajudiciais, bem como realiza as inspeções e diligências nesses serviços. A DIPEX instrui e emite pareceres nos processos administrativos extrajudiciais e fornece orientação quanto aos procedimentos extrajudiciais.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
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, englobando a missão, a visão, os valores e a política da qualidade.
Experiência profissional	Competência demonstrada por uma pessoa para executar uma atividade específica, decorrente do exercício da mesma função.

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Fiscalização extrajudicial	Ação destinada a verificar, <i>in loco</i> , a existência de irregularidades.
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 por 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	Monitora a evolução de um processo de trabalho sem indicar o desempenho da unidade que o monitora. Como se trata de indicador que depende de outras unidades, não é exigível estipulação de metas.
Indicador de desempenho	Indica a produtividade da unidade que o monitora num determinado processo de trabalho, utilizando-se fórmula matemática com mais de um elemento. Como seu resultado traduz o desempenho da equipe, análise crítica (análise de dados), ações gerenciais e estipulação de metas são exigíveis.
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.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseados na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
Projeto Estratégico	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.

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Representante da Administração Superior	1- Membro da unidade organizacional, participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS); 2 - membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processos de trabalho.
Saída	Resultado de um processo.
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 de Gestão da Qualidade (SGQ)	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, de eficiência e de efetividade.
Treinamento	Ação para transmitir um conjunto de conhecimentos, com o fim de desenvolver habilidades.
Unidade Organizacional (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
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 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001: 2015 4.1, 4.2 e 4.4)

A direção e o controle da DGFEX são realizados mediante um Subsistema de Gestão da Qualidade (SGQ/DGFEX), parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade do PJERJ (SGQ/PJERJ). A operação do SGQ/DGFEX consolida tanto a gestão

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

operacional da DGFEX, pertinente aos processos de trabalho, quanto a gestão pertinente à consecução dos objetivos da qualidade, previstos neste Documento.

O estabelecimento do contexto do processo de gestão de riscos divide-se nos tópicos: análise do fluxograma do processo de trabalho, do diagrama de contexto e definição do escopo da avaliação de riscos.

O encadeamento das atividades que envolvem determinado processo são identificados pela análise do fluxograma do processo ou do diagrama de contexto, o que contribui para identificação das unidades intervenientes ou de apoio, e os resultados que cada processo deve entregar.

São identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/DGFEX, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

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 e de Comunicação de Dados – DGTEC), de gestão de pessoas (Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas – DGPES), de gestão da comunicação e do conhecimento e de gestão de acervos arquivísticos (Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento), de logística (Diretoria-Geral de Logística – DGLOG), de segurança e telefonia (Diretoria-Geral de Segurança Institucional – DGSEI), de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade (Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência - DEGEP), e de planejamento financeiro e orçamentário (Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças – DGPCF).

A DGFEX estabelece, documenta e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ/DGFEX, com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SGQ/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).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 10 de 40
---	--	------------------------------	-----------------------------------

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

Quando essas descrições forem insuficientes, são estabelecidas e implementadas rotinas administrativas (RADs) 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 7 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.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 4.1 e 4.2 são tratados nos seguintes documentos:

📁 [RAD-PJERJ-014 – Gestão de Riscos.](#)

📁 [FRM-PJERJ-014-01 – Análise do Contexto Organizacional.](#)

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGFEX (NBR ISO 9001:2015, 4.3)

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

- a) gerenciar reembolso e anotar multas;
- b) gerenciar selos de fiscalização;
- c) analisar informações estatísticas;
- d) gerenciar as prestações de contas, os seguros de responsabilidade civil, o histórico e a vacância dos serviços extrajudiciais;
- e) realizar inspeções, diligências e correições nos serviços extrajudiciais;
- f) receber e informar processos administrativos extrajudiciais e as denúncias espontâneas;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 11 de 40
---	--	------------------------------	-----------------------------------

- g) instruir e emitir pareceres em processos administrativos extrajudiciais;
- h) fornecer orientação quanto aos procedimentos extrajudiciais.

5 LIDERANÇA DA DGFEX

5.1 Generalidades

5.1.1 Liderança e Comprometimento (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)

O Diretor-Geral da DGFEX, secundado pelos diretores de divisão e pelo representante da administração superior (RAS), na condição de Administração Superior do SGQ/DGFEX, diligenciam para manter implementado o SGQ/DGFEX, atualizando-o, sempre que necessário, em busca da melhoria contínua da sua eficácia. Também instruem, estimulam e orientam os servidores sobre a importância das necessidades e expectativas dos usuários, 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 promove o planejamento das ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas, conforme o caso. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

5.1.2 Foco no usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)

Mediante orientação da sua Administração Superior, a DGFEX identifica como 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 consultentes que solicitam atendimento.

Os servidores da DGFEX são instruídos pela Administração Superior sobre a

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

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 o planejamento das ações gerenciais pertinentes ou as ações corretivas, conforme o caso, em busca de correção de desvios, melhoria contínua da eficácia e da suficiência, e consecução da sua gestão, consolidada no documento Objetivos da Qualidade da DGFEX.

5.2 Política

5.2.1 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)

A Administração Superior da DGFEX formaliza o 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:

Missão do PJERJ

“Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.”

Missão da DGFEX

“Monitorar, fiscalizar e orientar os serviços extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro.”

Visão do PJERJ

“Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.”

Visão da DGFEX

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

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

Valores do PJERJ

- ética
- probidade
- transparência
- integridade
- acesso à justiça
- celeridade
- responsabilidade social e ambiental
- imparcialidade
- efetividade
- modernidade

Política da Qualidade do PJERJ

“Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.”

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.

5.3 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

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	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões da DGFEX;• indicar o RAS do SGQ/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 SGQ/DGFEX;• promover a melhoria contínua do SGQ/DGFEX, tanto mediante a planejamento e o acompanhamento da gestão, das políticas e dos

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança do SGQ/DGFEX;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Manter as equipes treinadas quanto ao SGQ/DGFEX, às RADs 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 SGQ/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 SGQ/DGFEX; • propor ações corretivas e implementar melhorias contínuas nos processos de trabalho, com a consequente revisão da respectiva RAD.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Representante da Administração Superior	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que os processos de trabalho da unidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • relatar à Administração Superior o desempenho do Subsistema de Gestão da Qualidade da DGFEX (SGQ/DGFEX) da unidade, bem como qualquer necessidade de melhoria; • acompanhar as auditorias de gestão na unidade;

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender satisfatoriamente aos destinatários do processo de trabalho.

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para a DGFEX, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades com as seguintes finalidades:

- a) organizar os processos de trabalho;
- b) atender à gestão operacional, estabelecida pelas RADs, e avaliada mediante os respectivos indicadores;
- c) alcançar os objetivos da qualidade estabelecidos.

A DGFEX identifica e monitora os eventos riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Avaliação de Não Conformidade – RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 6.1 são tratados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-014 – Gestão de Riscos.

📁 FRM-PJERJ-014-01 – Análise do Contexto Organizacional.

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

6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001: 2015, **6.2**)

Os objetivos da qualidade da DGFEX, de nível interno da DGFEX, são propostos pelo Diretor-Geral da DGFEX e comunicados para toda a equipe, de modo que cada servidor compreenda as suas respectivas contribuições às melhorias contínuas, tanto do SGQ/DGFEX quanto do atendimento aos requisitos dos usuários.

Os objetivos da qualidade são mensuráveis, tendo seu alinhamento estratégico definido, suas metas traçadas, os respectivos projetos ou planos de ação elaborados e os indicadores capazes de apontar o progresso na consecução das metas estabelecidas.

Os objetivos são implementados com a execução dos respectivos projetos ou planos de ação, cabendo aos diretores de divisão, auxiliados pelo RAS, monitorar as ações e metas estabelecidas, mediante acompanhamento de indicadores.

Os objetivos da qualidade são atualizados no documento Objetivos da Qualidade da DGFEX, que pode ser consultado na internet.

As RADs estabelecem os indicadores operacionais para os respectivos processos de trabalho, base para a análise de dados e de melhorias contínuas dos processos de trabalho.

6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001: 2015, **6.3**)

O planejamento do SGQ/DGFEX visa a realizar a gestão estabelecida pelas RADs e pelo documento Objetivos da Qualidade da DGFEX, avaliada mediante os respectivos indicadores, de modo a cumprir a missão da DGFEX, para alcançar a visão da DGFEX.

Quando introduzidas alterações, todas planejadas antes de sua implementação, a integridade do SGQ/DGFEX, no que se refere aos aspectos internos da DGFEX, é assegurada internamente pelo RAS e pelos diretores de divisão e, na documentação normativa, pelo DEGEP, mediante informações originárias do RAS.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

7.1 Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

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

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3).

A infraestrutura 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 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 DGLOG mediante solicitação ou entrega automática por dotação orçamentária, exceto os equipamentos de informática, providos pela DGTEC, e os equipamentos de comunicação, providos pela DGSEI. As unidades de administração do PJERJ asseguram 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, da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DICIN). O Departamento de Saúde, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DESAU), provê o atendimento médico de urgência, caso necessário ao resguardo da integridade dos usuários.

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 pelo gabinete do Diretor-Geral da DGFEX, ou pelos diretores de divisão, inicialmente por telefone e depois ratificada formalmente.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4).

O ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas, e à consequente obtenção dos melhores resultados é promovido 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;
- 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.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)

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*.

7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, pela participação em cursos e palestras promovidos pelo TJERJ, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência,

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

acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

7.2 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.2 e 7.3)

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, da Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ). Caso identifique carências específicas, o Diretor-Geral da DGFEX solicita à ESAJ o treinamento necessário.

No que se refere aos estagiários, o DEDEP observa as exigências de capacitação necessárias para o início das atividades e promove o que for necessário. Caso sejam identificadas carências de capacitação durante o estágio, o diretor do Departamento desenvolve ações aptas para prover os estagiários da capacitação necessária à execução de suas tarefas.

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na DGFEX, tanto para servidores quanto para empregados de empresas contratadas e estagiários, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGPES-069 – Atualizar as Matrizes de Competências Técnicas do PJERJ e Realizar Mapeamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competência de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

7.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 20 de 40
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

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

- 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.

A comunicação externa é provida pela Assessoria de Comunicação da Corregedoria, pelos ofícios expedidos, e por atualizações no Portal Extrajudicial, disponível em <http://www4.tjrj.jus.br/Portal-Extrajudicial/>. Os processos administrativos e expedientes protocolizados são movimentados pelos sistemas e-PROT e SEI, e os demais expedientes por correio eletrônico ou Malote Digital.

7.4 Informação documentada do SGQ/DECIV (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.4.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

A documentação necessária e suficiente à gestão do SGQ/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 SGQ/DGFEX e faz remissão aos demais documentos;
- b) o documento intitulado Objetivos da Qualidade da DGFEX, que consolida os objetivos da qualidade, os temas aos quais estão alinhados e as metas;
- c) as RADs gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ;
- d) as RADs operacionais, com a finalidade de estabelecer critérios e procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional.

7.4.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

A extensão e a complexidade desses controles são definidas na RAD-PJERJ-002 –

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 21 de 40
---	--	------------------------------	-----------------------------------

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

Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros, com o objetivo de assegurar o emprego eficaz de documentos em versão atualizada, com o cuidado de evitar extravios e custos desnecessários.

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-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros.

As informações documentadas da DGFEX são compostas pelos documentos que comprovam os resultados dos processos de trabalho, compondo as evidências objetivas das atividades realizadas. Constam do capítulo “Gestão da Informação Documentada” de cada RAD, que definem a extensão e a complexidade desse controle e fornecem a consulta aos prazos de guarda no arquivo corrente, à destinação e 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 controladas as informações documentadas pertinentes à avaliação da satisfação dos usuários, dos resultados de auditorias e outros igualmente 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 das informações documentadas cuja recuperação é frequente e que requerem, em consequência, acesso imediato. As informações documentadas cuja recuperação é eventual e, em consequência, não requerem

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

acesso imediato, são encaminhados ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria Geral da Justiça (SEARQ/DGAPO) ou ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA).

São atributos de registro cuja preservação é essencial: identificação, legibilidade, acesso, 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 ou encaminhamento ao 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-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação;
- 📁 RAD que descreve o processo de trabalho Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Remeter Documento Administrativo.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)

O planejamento dos processos de trabalho da DGFEX, tanto aqueles definidos no escopo do SGQ/DGFEX quanto os complementares à gestão, 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 23 de 40
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

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

- 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) as respectivas informações documentadas, bem como os principais parâmetros de controle;
- e) os respectivos indicadores.

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

Não são estabelecidas metas para indicadores sobre os quais a DGFEX não tenha autoridade de intervenção, a exemplo de indicadores de acompanhamento.

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.

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

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.

8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, **8.2**)

8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, **8.2.1**)

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, mas 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 / Institucional / Diretorias-Gerais/DGFEX).

A comunicação formal é realizada por meio dos veículos usuais de comunicação

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 24 de 40
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.) e pelas pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião) realizadas por suas unidades.

8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, **8.2.2**)

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. É prioridade da DGFEX o atendimento das necessidades desses usuários.

Os requisitos relacionados aos usuários são determinados a partir das atribuições da DGFEX.

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.

8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços. (NBR ISO 9001:2015, **8.2.3, 8.2.4**)

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 SGQ/DGFEX, sempre que pertinentes.

8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2015, **8.3**)

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

Quando identificada a necessidade de desenvolver ações de natureza complexa e que envolvam a especificação de requisitos para serviços/produtos, para processos de trabalho ou para sistemas, o gestor responsável determina a elaboração e o desenvolvimento de um projeto, observando os critérios adequados de controle, de acordo com a Norma de referência do SGQ/PJERJ: a NBR ISO 9001.

Pormenores do Desenvolvimento de Projetos são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)

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/DEPARTAMENTO QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente Prestação de serviços Transporte Manutenção predial e de equipamento	Diretoria-Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Auditorias de Gestão da Qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência

Cabe à DGFEX, além de informar em tempo oportuno as 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.

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 SGQ/DGFEX.

8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

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.

Tratar Produtos Não Conformes na DGFEX.

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

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

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

Gerenciar Reembolso e Anotar Multas

Esse processo de trabalho tem por objetivo cadastrar, processar e reembolsar os atos

<p style="text-align: center;">DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS (DGFEX)</p>

gratuitos de nascimento e óbito e os atos gratuitos contemplados pelo FUNARPEN/RJ, bem como anotar multas.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar o Reembolso, Anotar Multas e Verificar a Transmissão de Selos Físicos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFEX-005 – Gerenciar Reembolso e Anotar Multas.

Gerenciar Selos de Fiscalização

Esse processo de trabalho tem por objetivo realizar o controle dos selos de fiscalização.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Selos de Fiscalização são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFEX-007 – Gerenciar Selos de Fiscalização.

Analisar Informações Estatísticas

Esse processo de trabalho tem por objetivo analisar a correta transmissão das informações estatísticas extrajudiciais dos serviços extrajudiciais.

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

 RAD-DGFEX-008 – Analisar Informações Estatísticas.

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, das apólices de pagamento dos seguros de responsabilidade civil contratados, do registro do histórico dos serviços extrajudiciais e da abertura de processos de vacância.

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

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.

Realizar Inspeções, Diligências e Correições nos Serviços Extrajudiciais

Este processo de trabalho tem por objetivo definir os procedimentos a serem seguidos nas atividades de fiscalização nos serviços extrajudiciais.

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

 RAD-DGFEX-010 – Realizar Inspeções, Diligências e Correições nos Serviços Extrajudiciais.

Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e as Denúncias Espontâneas

Este processo de trabalho tem por objetivo informar, após análise, os processos administrativos extrajudiciais recebidos pela DIFEX e responder às mensagens eletrônicas sobre denúncia espontânea oriundas do Departamento de Gestão da Arrecadação, da Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEGAR), relativos à existência de procedimento fiscalizatório no período denunciado nas Guias de Recolhimento de Receita Judiciária (GRERJ) pelos serviços extrajudiciais.

Pormenores do processo de trabalho Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e as Denúncias Espontâneas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-DGFEX-015 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e as Denúncias Espontâneas.

Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais

Esse processo de trabalho tem por objetivo estabelecer critérios e procedimentos relativos às atividades de recebimento, análise e instrução de feitos administrativos extrajudiciais.

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

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

Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais

Este processo de trabalho tem por objetivo estabelecer critérios para as atividades de fornecimento de orientação referente aos procedimentos extrajudiciais, recebidas tanto no balcão quanto por telefone ou *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.

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 corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)

Os produtos dos processos de trabalho da DGFEX têm sua identificação única e rastreabilidade assegurada pelo cadastramento e atualização nos Sistemas de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT) e Processo Administrativo Eletrônico (SEI), por meio dos quais é possível localizar e verificar o andamento dos processos administrativos e expedientes.

8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante o cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

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.

8.5.5 Atividades pós-entrega (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na DGFEX são realizadas obedecendo os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação.

8.5.6 Controle de Mudanças no SGQ/DGFEX (NBR ISO 9001:2015, 8.5.6)

As mudanças nos produtos de DGFEX é controlada, quando ocorrerem, a partir de alteração de legislação, resultados dos indicadores e monitoramento dos processos de trabalho. Essa análise é realizada, pelo menos, durante as reuniões de análise crítica e, quando necessárias, são deliberadas ações de melhoria, correções ou ações corretivas. Neste caso, devem ser implementadas e avaliadas em sua eficácia.

8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)

Os produtos são 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.

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 de Não Conformidades;
-  RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
-  RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;
-  RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

8.7 Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

As saídas e os produtos não conformes, identificados pela DGFEX, de acordo com a RAD-DGFEX-002 – Gerir a 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 de Não Conformidades;

 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

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 SGQ / DGFEX;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ / DGFEX.

9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)

A percepção do usuário é medida por pesquisa de satisfação do usuário, realizada anualmente, 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;

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

 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)

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 SGQ/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 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 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais;

 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

O DEGEP, unidade responsável por implementar as auditorias do SGQ do PJERJ, elabora e divulga o Programa Anual de Auditorias do SGQ, 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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 34 de 40
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

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

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 SGQ/DGFEX.

Pormenores de Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão.

9.3 Análise Crítica pela DGFEX (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As reuniões para a análise crítica do SGQ/DGFEX são realizadas a fim de avaliar a pertinência, a adequação, a eficácia e a suficiência do SGQ/DGFEX, promovendo melhorias decorrentes da análise dos indicadores da gestão. Essas reuniões ocorrem a cada quadrimestre, ajustadas de acordo com a conveniência da Administração Superior da DGFEX.

Participam das reuniões de análise crítica do SGQ/DGFEX, obrigatoriamente, o Diretor-Geral da DGFEX, os diretores das divisões e o RAS. Os participantes impossibilitados de comparecer indicam o substituto ou outro servidor para representá-los.

Sempre que 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.

As reuniões são convocadas pelo Diretor-Geral da DGFEX, com o apoio do RAS. Durante as reuniões para análise crítica do SGQ/DGFEX, o RAS registra as deliberações e as consolida em ata.

9.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

O acompanhamento do desempenho do SGQ/DGFEX leva em consideração:

a) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 35 de 40
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

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

- b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SQG/DGFEX;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a (à):
 - 1. satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2. extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3. desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4. não conformidades e ações corretivas;
 - 5. resultados de monitoramento e medição;
 - 6. resultados de auditorias;
 - 7. desempenho de provedores externos;
- d) suficiência de recursos;
- e) eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades de melhoria.

9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

10.1 Não conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGFEX-001	Revisão: 15	Página: 36 de 40
---	--	------------------------------	-----------------------------------

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

ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não conformidades reais ou potenciais e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores das Ações Corretivas são encontrados nos seguintes documentos:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-DGFEX-002 – Gerir a DGFEX.

10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

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 SGQ/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 SGQ/DGFEX e a progressiva satisfação dos usuários.

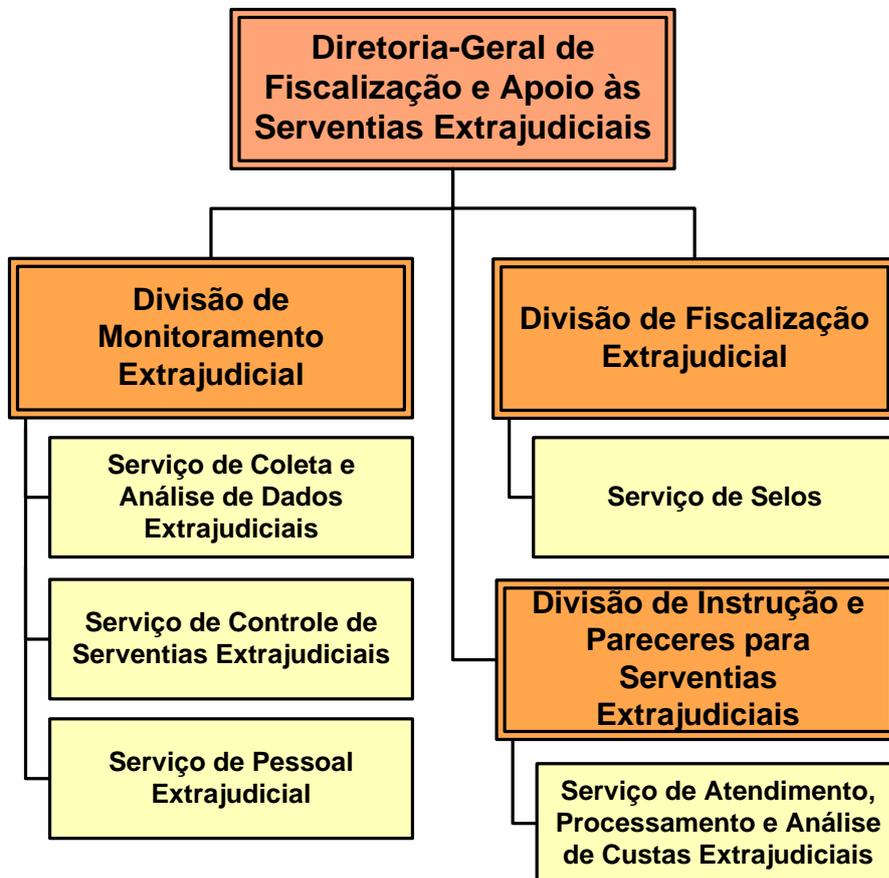
Pormenores de Melhorias Contínuas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

11 ANEXOS

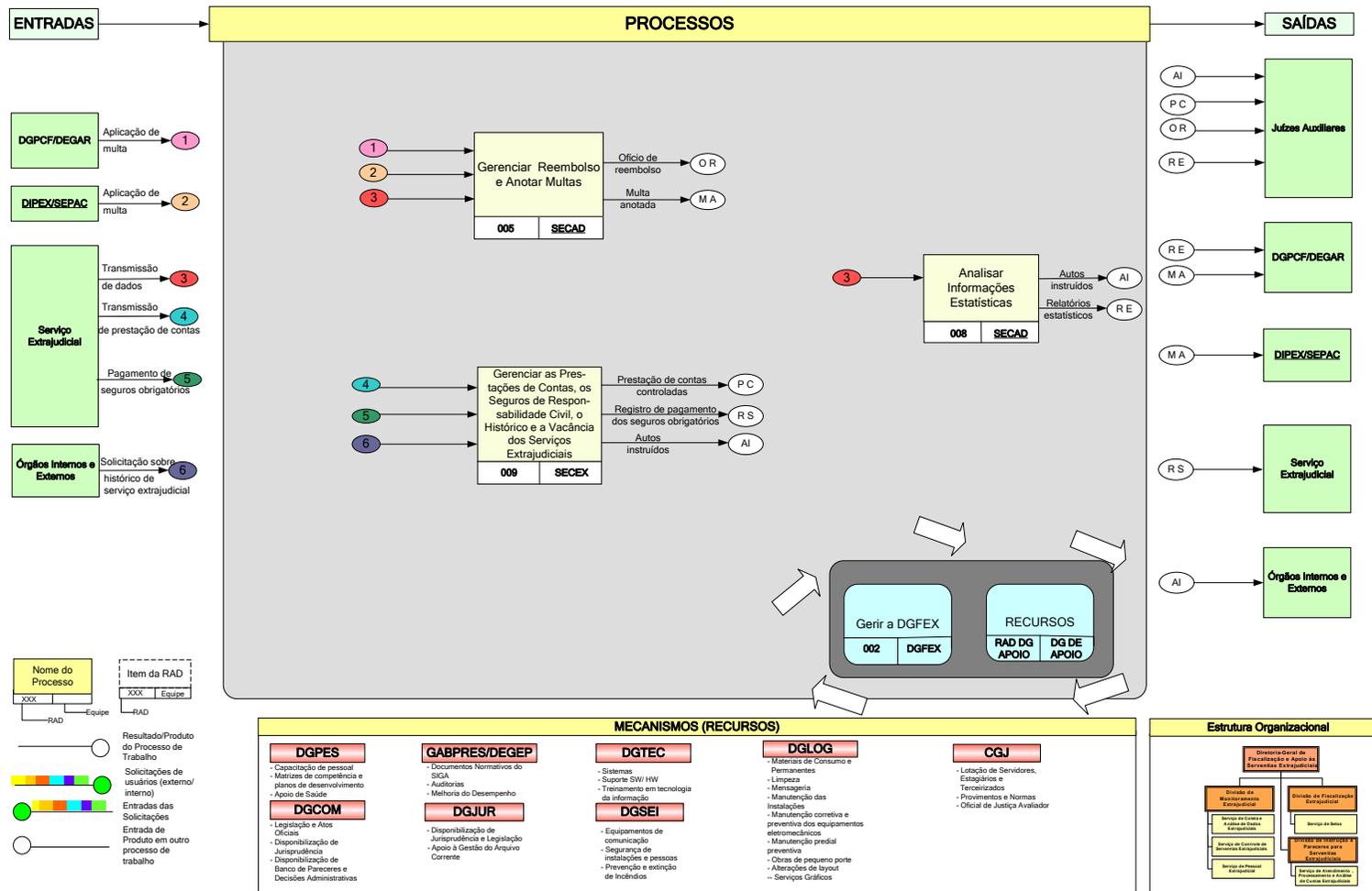
- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGFEX;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto da DGFEX.

ANEXO 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGFEX



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

ANEXO 2 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DA DGFEX (DIMEX)



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

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

