



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA
ARRECAÇÃO
(DEGAR)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DE VIGÊNCIA

01/10/2013



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE O DEGAR	6
2.1	Dados referenciais.....	6
2.2	História do DEGAR.....	6
3	DEFINIÇÕES	8
4	CONTEXTUALIZAÇÃO	9
5	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	10
5.1	Visão Sistêmica do DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.1).....	10
5.2	Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ.....	11
5.3	Documentação do SIGA/DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.2.1/4.2.2).....	12
5.4	Escopo do Sistema Integrado de Gestão do DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a).....	13
5.5	Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, 4.2.3).....	13
5.6	Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, 4.2.4).....	14
6	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEGAR	15
6.1	Comprometimento da Administração Superior e foco no usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.1/5.2).....	15
6.2	Direcionadores estratégicos do DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 5.3).....	16
6.3	Objetivos da Qualidade e Indicadores de Desempenho (NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).....	17
6.4	Planejamento do SIGA/DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).....	18
6.5	Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5. 1).....	18
6.6	Responsabilidades Gerais (NBR ISO 9001:2008, 5.5.1).....	19
6.7	Representante da Administração Superior (RAS) (NBR ISO 9001:2008, 5.5.2).....	20
6.8	Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).....	20
6.9	Análise Crítica pela Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.6).....	21
7	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS.....	23
7.1	Provisão de Recursos Humanos e Materiais (NBR ISO 9001:2008, 6.2.1).....	23
7.2	Gestão de Pessoas por Competência (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2).....	23
7.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	24
7.4	Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	25
7.5	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).....	25
8	REALIZAÇÃO DO PRODUTO.....	25

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 2 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

SUMÁRIO

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

8.1	Planejamento dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).	25
8.1.1	Cabe aos gestores responsáveis pelos processos estabelecer metas para os seus respectivos indicadores de desempenho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.	26
8.2	Interação dos Processos de Trabalho (NBR ISO 9001:2008, 7.1).	26
8.2.1	A descrição resumida de cada um dos três processos de trabalho do escopo é apresentada no item 8.7 deste Documento Estratégico.	27
8.2.2	Os objetivos da qualidade dos produtos e serviços do DEGAR, representados por metas, são traduzidos por indicadores de desempenho operacionais dos respectivos processos de trabalho, coerentemente com as disposições do item 6.3 deste Documento, pertinente à gestão operacional.	27
8.2.3	A provisão de recursos específicos para os serviços oferecidos pelo DEGAR é feita da maneira descrita no item 7 deste Documento Estratégico.	27
8.3	Identificação dos usuários do DEGAR.	27
8.3.1	Determinação e análise crítica dos requisitos pertinentes ao FETJ e à DGPCF (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1/7.2.2).	27
8.3.2	Determinação e análise crítica dos requisitos pertinentes às demais unidades organizacionais (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1/7.2.2).	28
8.3.3	Determinação e análise crítica dos requisitos pertinentes aos usuários do balcão (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1/7.2.2).	29
8.4	Projeto e Desenvolvimento de Produtos (NBR ISO 9001:2008, 7.3).	29
8.5	Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).	29
8.6	Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).	30
8.7	Execução e controle dos processos de arrecadação (NBR ISO 9001:2008, 7.5.1).	31
8.7.1	Processo Realizar o Controle da Arrecadação dos Valores Vertidos ao FETJ.	31
8.7.2	Processo Realizar o Processamento e Análise Fiscal.	32
8.7.3	Processo Realizar a Cobrança Administrativa.	33
8.8	Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço (NBR ISO 9001:2008, 7.5.2).	34
8.9	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).	34
8.10	Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).	35
8.11	Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.5.5).	35

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 3 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

SUMÁRIO

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

8.12 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6).	36
8.13 Ações Gerenciais.	36
9 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	37
9.1 Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).....	37
9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).....	37
9.3 Medição e monitoramento de processos de trabalho e de produtos (NBR ISO 9001:2008, 8.2.3/8.2.4).....	38
9.4 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	38
9.5 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	38
9.6 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).	39
9.7 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2/8.5.3).....	40
10 ANEXOS	40

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 4 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

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

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

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

O Documento Estratégico consolida:

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

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 5 de 47
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE O DEGAR

2.1 Dados referenciais.

Unidade Organizacional: DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA ARRECADAÇÃO (DEGAR)	
Praça XV de Novembro, 2 – sala T.14 – Centro Administrativo do TJ 20.010-010 – Centro – Rio de Janeiro - RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-7438/7439 - Serviço de Atendimento ao Usuário (SETUS)	Fax: (0xx21) 3133-7440
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail fundospecial@tjrj.jus.br
CNPJ: 28 538 734/0001-48	
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História do DEGAR.

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 6 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

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

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

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

As Resoluções que se seguiram confirmaram a estrutura do DEGAR, a saber, Resolução TJ/OE 46/2006, de 22/12/2006; Resoluções TJ/OE 20/2008 e 24/2008, respectivamente, de 15 e 22 de setembro/2008; Resolução TJ/OE 03/2009 de 15/01/2009 e a atual Resolução TJ/OE de 28/10/2010.

A Resolução nº 19/2013, do Orgão Especial, publicada no Diário da Justiça eletrônico de 04 de junho de 2016, exclui o Serviço de Fiscalização da Arrecadação e a Divisão

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 7 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

de Apoio e Tratamento de Informações e Dados da estrutura do Departamento de Gestão da Arrecadação.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Adicional da Lei nº 3.217/99	Acréscimo de 20%, de que tratam os artigos 19 e 20 da Lei nº 713/83, com a redação que lhes foi dada pela Lei nº 723/84, devido sobre todos os atos extrajudiciais praticados no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No caso do DEGAR, compreende o seu Diretor, podendo ser substituído pelos Diretores de suas quatro divisões.
Apostilamento	Providência junto ao FETJ com vistas à retificação de código de receita ou ao transporte de valores para códigos determinados.
Autocontrole	Forma de execução dos processos de trabalho, na qual o executor mantém a preocupação de verificar a qualidade de execução da sua tarefa, antes da entrega do respectivo produto ao usuário subsequente.
Custas	Valores devidos pelo processamento de feitos e fixados segundo a natureza do processo e a espécie de recurso (CPC, artigos 19-35).
Emolumentos	Remuneração devida aos serviços notariais e de registros extrajudiciais, destinados a garantir publicidade, autenticidade, segurança e eficácia aos atos providos de fé pública.
Expediente	Qualquer documento protocolizado e sem capa.
Fundo Especial do Tribunal de Justiça (FETJ)	Produto de receitas especificadas por lei, destinadas à realização de determinados objetivos ou serviços por meio de dotação consignada na lei de orçamento.
Objetivo da Qualidade	<u>O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Temas Estratégicos do PJRJ.</u> <u>Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.</u>

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

14

Página:

8 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

TERMO	OBJETO
Política da Qualidade	<u>Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Temas e Objetivos.</u>
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Rotina Administrativa (RAD)	Documento que estabelece a forma de executar uma atividade ou processo de trabalho.
Taxa Judiciária	Valor incidente sobre os serviços decorrentes da atuação de magistrados e membros do Ministério Público em qualquer procedimento judicial. É devida, conforme o caso, por aqueles que recorrem à Justiça Estadual, perante qualquer juízo ou tribunal, ou pelo interessado na prática do ato.
Visão de futuro	<u>Ideário do PJERJ, que permite a identificação de necessidades de mudança, oportunidades, restrições e ameaças, direcionando esforços para o propósito a ser atingido.</u>

4 CONTEXTUALIZAÇÃO

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 9 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

A Resolução n.º 19/2013, publicada no DO de 04 de junho de 2013, define, em seu art. 346:

“Cabe ao Departamento de Gestão da Arrecadação:

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

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

5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

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

O DEGAR estabelece, documenta e mantém um Sistema Integrado de Gestão – SIGA/DEGAR com o fim de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência de sua gestão. O SIGA/DEGAR disponibiliza os instrumentos necessários para que o DEGAR

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 10 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

funcione como uma rede interdependente de processos de trabalho, cujos relacionamentos são ilustrados no Diagrama de Contexto (Anexo 1), cuja seqüência geral de operação é apresentada no Fluxograma Geral de Funcionamento do DEGAR (Anexo 4). Os processos identificados na figura são descritos sinteticamente nas seções específicas deste Documento Estratégico. Quando estas forem insuficientes, são estabelecidas e implementadas Rotinas Administrativas (RAD), que descrevem os métodos necessários e suficientes à realização dos processos de trabalho de forma controlada.

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

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

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

5.2 Estruturação do Sistema Normativo Administrativo do PJERJ

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 11 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

acordo com a sua abrangência de aplicação e, em decorrência, da posição hierárquica das autoridades que realizam as respectivas análises críticas e aprovação:

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

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

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

- a) este Documento Estratégico, que consolida as informações essenciais sobre o SIGA/DEGAR e faz remissão aos demais (o Documento Estratégico é equivalente ao Manual da Qualidade previsto no requisito 4.2.2 da NBR ISO 9001:2008);
- b) o documento Objetivos da Qualidade do DEGAR, que consolida os objetivos da qualidade e os temas aos quais estão alinhadas as metas.
- c) Rotinas Administrativas Gerais, com o fim de estabelecer critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais, independentemente da natureza das respectivas atividades;
- d) Rotinas Administrativas Operacionais, com o fim de estabelecer critérios e procedimentos de execução para os diferentes processos de trabalho da competência de cada unidade organizacional;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 12 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- e) demais documentos necessários ao DEGAR, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal, estadual e municipal e normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com o DEGAR; o controle dos documentos do SIGA/DEGAR é definido no item 5.5 deste Documento Estratégico;
- f) os registros dos processos de trabalho, que são identificados ao final de cada uma das respectivas RAD a que dizem respeito; o controle dos registros é definido no item 5.6 deste Documento Estratégico.

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

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

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

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

Cabe à DGDIN manter os documentos originais aprovados.

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 13 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

 [RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário](#)

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

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

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

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

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

O DEGAR mantém arquivos dos registros cuja recuperação é frequente e que requerem, em consequência, acesso imediato. Os registros cuja recuperação é

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



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

eventual e, por conseguinte, não requerem acesso imediato, são mantidos no Departamento de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DEGEA).

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

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

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

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

 [RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário](#)

6 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO DEGAR

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

Os servidores são instruídos pela Administração Superior sobre a importância tanto dos requisitos dos usuários quanto da estrita obediência aos requisitos legais e àqueles institucionais do PJERJ, bem como de incorporar autocontrole na execução de suas atividades. Os servidores são também instruídos, estimulados e orientados a atendê-los com propriedade, considerando que o foco do DEGAR é a satisfação das unidades organizacionais ou das pessoas às quais presta serviços relacionados ao controle da arrecadação dos recursos direcionados ao FETJ. Para tal finalidade são realizadas reuniões de avaliação da suficiência e da eficácia dos processos de trabalho, com base em indicadores de desempenho e em outras informações. Nelas, adicionalmente às ações da gestão diária, o Diretor do DEGAR determina as ações

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 15 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

gerenciais pertinentes ou as ações corretivas ou preventivas, conforme o caso, em busca da correção de desvios, de melhorias contínuas e da eficácia e suficiência, e consolidada na Política e nos Objetivos da Qualidade estabelecidos. Tais reuniões podem ser de rotina ou de análise crítica periódica, conforme estabelecido neste Documento Estratégico.

6.2 Direcionadores estratégicos do DEGAR (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

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

Missão do DEGAR

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

Visão do DEGAR

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

Política da Qualidade (Adotada a do PJERJ)

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

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

Missão do PJERJ

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 16 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

Visão de Futuro do PJERJ

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

Valores do PJERJ

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

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

Os objetivos da qualidade são definidos pela Administração Superior do DEGAR na última Reunião de Análise Crítica do SIGA/DEGAR de cada ano, no mês de outubro, para o ano seguinte, propostos por iniciativa do RAS, que consolida as sugestões dos servidores. Tais objetivos são alinhados com os objetivos fixados no Plano Estratégico do PJERJ em Resolução do Órgão Especial.

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 17 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

é responsabilidade do RAS o acompanhamento e, de cada diretor de Divisão, a implementação dos atos constantes dos respectivos planos de ação.

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

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

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

O planejamento do SIGA/DEGAR é realizado de modo a atender à gestão operacional, estabelecida pelas RAD e avaliada por meio dos respectivos indicadores de desempenho, bem como à gestão estratégica, formulada nos objetivos da qualidade – DEGAR.

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

6.5 Estrutura Organizacional (NBR ISO 9001:2008, 5.5. 1).

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 18 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar o DEGAR;• planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões do DEGAR;• examinar e avaliar os indicadores de desempenho do DEGAR;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SIGA/DEGAR;• promover a melhoria contínua do SIGA/DEGAR, 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 SIGA/DEGAR;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar os seus resultados, assessorado pelo RAS;• propor rotinas e consultas administrativas à gerência do FETJ, minutando enunciados administrativos sobre matérias afetas ao FETJ, bem como analisar e prestar informações em processos administrativos no âmbito do DEGAR.



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores de Divisões	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar, supervisionar e apoiar as atividades necessárias à execução dos processos de trabalho de suas divisões;• manter suas equipes treinadas, integradas e motivadas nos seus respectivos processos de trabalho, avaliando-as quanto ao desempenho;• comunicar imediatamente ao diretor do departamento os problemas que não puderem solucionar no âmbito de suas respectivas divisões.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidades descritas nas RAD das respectivas divisões.
RAS	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidades descritas no item 6.7 deste Documento Estratégico.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho.

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

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 20 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

Os dados resultantes da realização dos processos de trabalho são inseridos nos bancos de dados, por meio do Sistema Administrativo-Fiscal (SAF), do Sistema de Cobrança Administrativa, do Sistema de Arrecadação ou por meio de processamento manual.

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

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

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

As reuniões de análise crítica do SIGA/DEGAR são realizadas com a participação do Diretor do DEGAR e dos três Diretores de suas Divisões: Divisão de Arrecadação (DGPCF/DIARR), Divisão de Processamento e Análise Fiscal (DGPCF/DIPAF) e Divisão de Cobrança Administrativa (DGPCF/DICOB), todas da DGPCF.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 21 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 22 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

7 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

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

O Diretor do DEGAR identifica e solicita à respectiva Diretoria Geral, mediante os instrumentos apropriados, a provisão dos recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DEGAR, bem como para aumentar a satisfação dos usuários, periodicamente reavaliada.

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

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

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

O processo de gestão de pessoas por competências, realizado pelo DEDEP, tem início com a elaboração da matriz de competências, instrumento pelo qual se registram os

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 23 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

pré-requisitos e os conhecimentos e habilidades considerados importantes para os ocupantes dos cargos efetivos e comissionados do DEGAR.

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

Com base na identificação das necessidades de desenvolvimento, é elaborada a identificação de competências profissionais do servidor, que permite que o gestor no DEGAR planeje e acompanhe o desenvolvimento das habilidades dos seus servidores. Após a realização das ações de capacitação, ocorre a avaliação de sua eficácia.

Os gestores, com a utilização de diferentes recursos gerenciais pertinentes (reuniões, ações diretas nos locais de trabalho, palestras etc.), promovem a conscientização sobre a pertinência e a importância das atividades da equipe e sobre como cada um de seus integrantes contribui tanto para a gestão estratégica quanto para a gestão operacional do DEGAR.

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

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

📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Necessidades de Desenvolvimento das Competências Profissionais.

📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais.

7.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

O DEGAR é equipado com instalações adequadas (espaço de trabalho, instalações sanitárias, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, Internet

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 24 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SIGA/DEGAR. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os serviços necessários (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenções predial, mecânica e elétrica, segurança etc.), são providos sob a responsabilidade de Diretorias Gerais, indicadas no Diagrama de Contexto do DEGAR (Anexo 1), cada uma delas sendo responsável por determinada classe de serviço.

7.4 Manutenção da Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).

Cada uma das Diretorias Gerais tem a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas, a operação apropriada do SIGA/DEGAR, tanto com relação ao *hardware* (edifícios, instalações, computadores etc.) quanto ao *software* (programas e aplicativos de informática).

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

As manutenções preventivas, quando aplicáveis, são planejadas, programadas, realizadas e verificadas pela Diretoria Geral competente com relação à natureza do serviço, conforme as RAD das unidades de apoio, encontradas na intranet.

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

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

8 REALIZAÇÃO DO PRODUTO

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 25 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

- a) realizar o controle da arrecadação dos valores vertidos ao FETJ;
- b) realizar o processamento e análise fiscal;
- c) realizar a cobrança administrativa;

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

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

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

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

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

O esquema de funcionamento dos processos do DEGAR e suas interações em macroperspectiva são mostrados no “Diagrama de Contexto do DEGAR” (Anexo 1) e no “Fluxograma Geral de Funcionamento do DEGAR” (Anexo 4). Este último apresenta

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 26 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

resumidamente a maneira como se encontram planejados os processos de trabalho do DEGAR. Os requisitos administrativos e os controles desses processos se encontram definidos nas quatro RAD das divisões, relacionadas em rodapé do Anexo 4.

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

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

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

8.3 Identificação dos usuários do DEGAR.

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

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 27 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

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

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

As serventias extrajudiciais relacionam-se com o DEGAR quanto a algumas formas de cobrança administrativa, tais como notificações, intimações e autos de constatação e de infração, bem como comunicações e solicitações necessárias à instrução de processos administrativos, cujos requisitos são a exatidão das informações e o cumprimento de prazos.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 28 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

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

Sempre que identificada a necessidade, o DEGAR desenvolve projetos, documentados em Plano de Projetos, que contempla os critérios recomendados pela NBR ISO 9001:2008, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a estratégica do PJERJ.

Pormenores da Elaboração e Desenvolvimento de Projetos encontram-se nos seguintes documentos:

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

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

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

- a) informações sobre os serviços prestados pelo DEGAR são fornecidas no balcão de atendimento; algumas informações de caráter geral e de maior demanda são afixadas no quadro de avisos, junto ao balcão de atendimento;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 29 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- b) consultas e solicitações dos usuários são atendidas pessoalmente no balcão de atendimento por qualquer das três divisões do DEGAR, bem como através de pareceres em processos administrativos e remessa de ofícios aos usuários envolvidos;
- c) periodicamente, são analisadas, pelo apoio do Departamento de Gestão da Arrecadação (DGPCF/DEGAR), as sugestões e reclamações dos usuários oriundas de pesquisa de opinião e recolhidas por meio de caixa de sugestões e reclamações, disponível perto do balcão de atendimento; decorrente da análise, a unidade de apoio do DEGAR responde ao usuário, pessoalmente ou por telefone;
- d) reclamações feitas aos diretores, chefes de serviço e servidores, recebidas por meio diverso do balcão de atendimento, são solucionadas de imediato pelo responsável pelo serviço e encaminhadas à unidade de apoio do DEGAR para registro, tratamento e resposta ao usuário.

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

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

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

RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 30 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

Esse processo de trabalho consiste na realização do controle da arrecadação dos recursos vertidos ao FETJ, no processamento de restituição de custas, de cheques sem cobertura e demais irregularidades provenientes do recolhimento por meio de Guia de Recolhimento de Receita Judiciária (GRERJ), no gerenciamento das GRERJ recebidas, na análise da evolução da arrecadação de serventias extrajudiciais privatizadas, e no atendimento ao usuário. Engloba:

- a) processar os requerimentos de ressarcimento de valores recolhidos ao FETJ;
- b) processar cheques sem cobertura;
- c) receber e expedir autos de processos administrativos, expedientes e demais documentos;
- d) emitir declarações de pagamento ou apostilamento e via de GRERJ eletrônica;
- e) apurar GRERJ inidônea;
- f) apurar irregularidade em GRERJ;
- g) analisar a arrecadação do percentual de 20% das serventias extrajudiciais privatizadas;
- h) analisar listagem de GRERJ judiciais com status de tentativa de uso indevido;
- i) analisar os recolhimentos devidos ao FETJ, referentes à consulta ao banco de indisponibilidade de bens;
- j) consolidar as receitas diárias do FETJ;
- k) monitorar a arrecadação do FUNPERJ e FUNDPERJ;
- l) consolidar a arrecadação dos convênios de dívida ativa;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 31 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- m) consolidar os relatórios mensais e anuais da arrecadação do DEGAR;
- n) registrar e atualizar informações cadastrais e bancárias de juízes de paz e avaliadores judiciais;
- o) consolidar o indicador de desempenho e demais informações pertinentes ao DEGAR.

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

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

8.7.2 Processo Realizar o Processamento e Análise Fiscal.

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

- a) cadastrar e acompanhar os pagamentos relativos a termos de permissão e cessão de uso;
- b) intimar para pagamento o permissionário ou cessionário devedor;
- c) calcular e processar débitos relativos a denúncia espontânea e a processos processos originados na Divisão de Arrecadação da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DIARR);
- d) processar autos decorrentes de GRERJ inidônea;
- e) processar autos decorrentes de processos fiscalizatórios;
- f) tratar os instrumentos de cobrança devolvidos pelos correios;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 32 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- g) receber recursos apresentados em face de auto de constatação;
- h) atualizar cálculos para a emissão de auto de infração;
- i) processar as defesas e impugnações relativas a autos de infração, intimações e termos de revelia.

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

 RAD-DGPCF-018 – Realizar o Processamento e Análise Fiscal.

8.7.3 Processo Realizar a Cobrança Administrativa.

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

- a) realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais;
- b) realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais enviados através do sistema DCP (envio eletrônico);
- c) inscrever débito de multa penal;
- d) realizar a cobrança administrativa de autos de constatação;
- e) realizar a cobrança administrativa de autos de infração;
- f) realizar a cobrança administrativa de débitos iguais ou inferiores a 300 Ufir (Unidade Fiscal de Referência), oriundos das serventias extrajudiciais;
- g) realizar a cobrança administrativa de multas contratuais;
- h) realizar o parcelamento de débitos;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 33 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- i) realizar a cobrança administrativa de débitos relativos a consultas realizadas no BIB e não pagas no prazo previsto;
- j) realizar a cobrança administrativa de débitos relativos a consultas ao Banco de Indisponibilidade de Bens (BIB) não realizadas.
- k) Supervisionar as tratativas técnicas dos convênios de dívida ativa celebrados.

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

 RAD-DGPCF-019 – Realizar a Cobrança Administrativa.

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

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

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

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

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

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

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

As GRERJ são identificadas por número único, atribuído pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC). Os processos administrativos são identificados

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 34 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

por número único, atribuído pela Divisão de Protocolo Administrativo, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIDOC).

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

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

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

Pormenores desse processo são encontrados no seguinte documento:

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

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

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

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

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

Durante todo o ciclo de controle da arrecadação, os gestores do DEGAR e seus servidores zelam pelo processamento mediante a aplicação das RAD, bem como acompanham os indicadores de desempenho estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 35 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

proteção dos documentos e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pelo DEGAR, e, em decorrência, da integridade das informações e dados processados.

Pormenores desse processo são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário;
- 📁 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação;
- 📁 RAD-DGPCF-018 – Realizar o Processamento e Análise Fiscal;
- 📁 RAD-DGPCF-019 – Realizar a Cobrança Administrativa;

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

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

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

8.13 Ações Gerenciais.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 36 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

9 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

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

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

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

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

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

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

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

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

É responsabilidade do diretor do DEGAR e dos diretores de suas divisões tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia e a suficiência do SIGA/DEGAR.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 37 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

- 📁 RAD-DGPCF-016 – Gerir o Departamento de Gestão da Arrecadação;
- 📁 RAD-DGPCF-017 – Realizar o Controle da Arrecadação;
- 📁 RAD-DGPCF-018 – Realizar o Processamento e Análise Fiscal;
- 📁 RAD-DGPCF-019 – Realizar a Cobrança Administrativa;

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

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

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

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-DGPCF-021 – Tratamento de Produtos Não Conformes no DEGAR.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 38 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 39 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

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

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

Quanto às ações que requerem tratamento estruturado, as causas de não-conformidades que ocorrem durante o processamento, bem como as causas que envolvem tendências ou situações de risco de ocorrência de não-conformidades, são investigadas com a profundidade adequada a cada caso, estruturadas e documentadas em Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP), sendo propostas e implementadas ações que eliminem ou bloqueiem as causas de não-conformidades, reais ou potenciais, e que sejam capazes de restaurar a situação aceitável ou de introduzir melhorias.

Pormenores do processo Ações Corretivas e Ações Preventivas são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
-  RAD-DGPCF-021 – Tratamento de Produtos Não Conformes no DEGAR.

10 ANEXOS

- Anexo 1 – Diagrama de Contexto do DEGAR;
- Anexo 2 – Árvore de Processos de Trabalho do DEGAR;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 40 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

- Anexo 3 – Estrutura Organizacional do DEGAR;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos do Processo de Trabalho Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

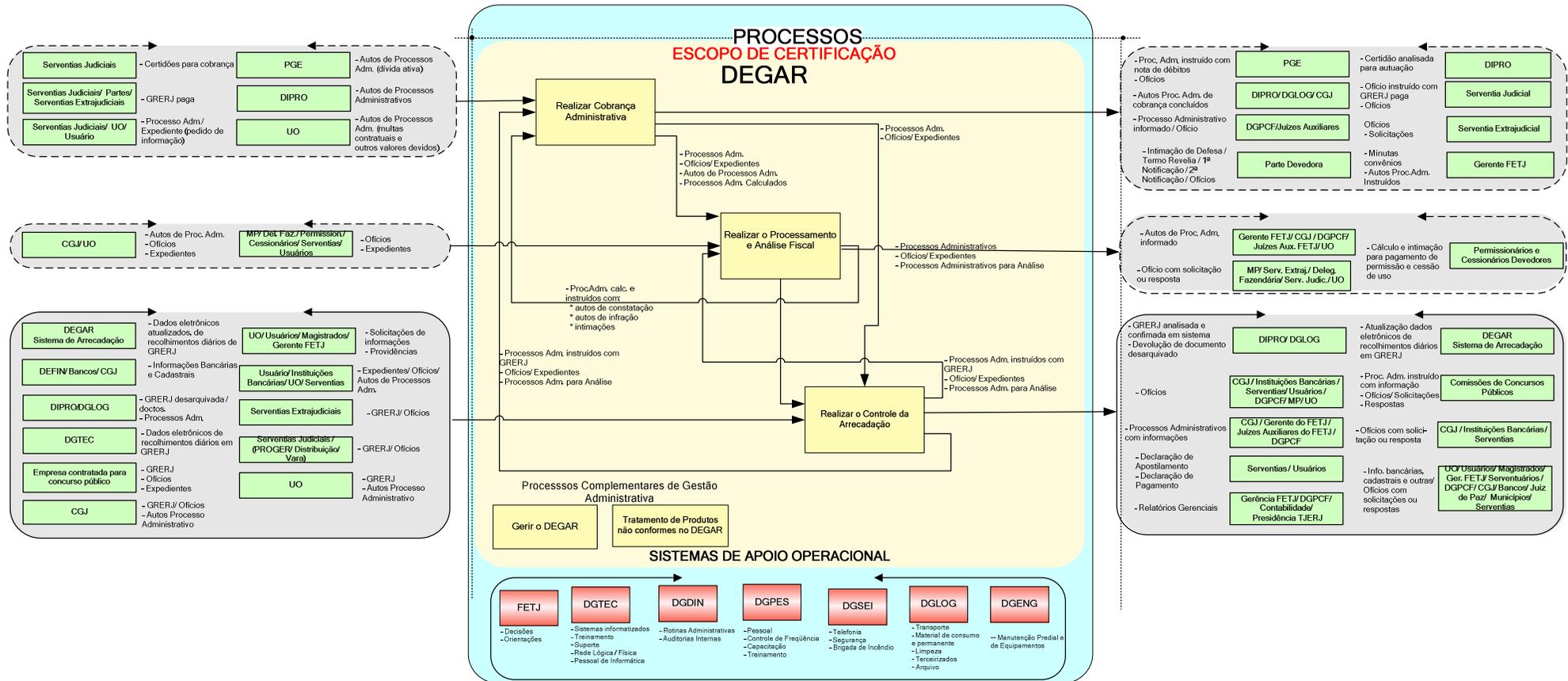
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DEGAR-001	Revisão: 14	Página: 41 de 47
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

14

Página:

42 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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

MACRO-PROCESSO DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	SUBPROCESSOS
Gerir o Departamento de Gestão da Arrecadação RAD-DGPCF-016	Realizar o Controle da Arrecadação RAD-DGPCF-017	<ol style="list-style-type: none">1. Processar os requerimentos de ressarcimento de valores recolhidos ao FETJ;2. Processar cheques sem cobertura;3. Receber e expedir autos de processos administrativos, expedientes e demais documentos;4. Emitir declarações de pagamento ou apostilamento e via de GRERJ eletrônica;5. Apurar GRERJ inidônea;6. Apurar irregularidade em GRERJ;7. Analisar a arrecadação do percentual de 20% das serventias extrajudiciais privatizadas;8. Analisar listagem de GRERJ judiciais com status de tentativa de uso indevido;9. Analisar os recolhimentos devidos ao FETJ, referentes à consulta ao banco de indisponibilidade de bens;10. Consolidar as receitas diárias do FETJ;11. Monitorar a arrecadação do FUNPERJ e FUNDPERJ;12. Consolidar a arrecadação dos convênios de dívida ativa;13. Consolidar os relatórios mensais e anuais da arrecadação do DEGAR;14. Registrar e atualizar informações cadastrais e bancárias de juízes de paz e avaliadores judiciais;15. Consolidar o indicador de desempenho e demais informações pertinentes ao DEGAR.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

14

Página:

43 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

MACRO-PROCESSO DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	SUBPROCESSOS
	Realizar o Processamento e <u>Análise Fiscal</u> RAD-DGPCF-018	<ol style="list-style-type: none">1. Cadastrar e acompanhar os pagamentos relativos a termos de permissão e cessão de uso;2. Intimar para pagamento o permissionário ou cessionário devedor;3. Calcular e processar débitos relativos a denúncia espontânea e a processos originados na Divisão de Arrecadação da Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DIARR);4. Processar autos decorrentes de GRERJ inidônea;5. Processar autos decorrentes de processos fiscalizatórios;6. Tratar os instrumentos de cobrança devolvidos pelos Correios;7. Receber recursos apresentados em face de auto de constatação;8. Atualizar cálculos para a emissão de auto de infração;9. Processar as defesas e impugnações relativas a autos de infração, intimação e termos de revelia.
	Realizar a Cobrança Administrativa RAD-DGPCF-019	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais;2. Realizar a cobrança administrativa de débitos judiciais enviados através do sistema DCP (envio eletrônico);3. Inscrever débito de multa penal;4. Realizar a cobrança administrativa de autos de constatação;5. Realizar a cobrança administrativa de autos de infração6. Realizar a cobrança administrativa de débitos iguais ou inferiores a 300 UFIR, oriundos das serventias extrajudiciais;7. Realizar a cobrança administrativa de multas contratuais;

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

14

Página:

44 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

MACRO- PROCESSO DE TRABALHO	PROCESSOS DE TRABALHO	SUBPROCESSOS
		8. Realizar o parcelamento de débitos; 9. Realizar a cobrança administrativa de débitos relativos a consultas realizadas no BIB e não pagas no prazo previsto; 10. Realizar a cobrança administrativa de débitos relativos a consultas ao Banco de Indisponibilidade de Bens (BIB) não realizadas. 11. Supervisionar as tratativas técnicas dos convênios

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

14

Página:

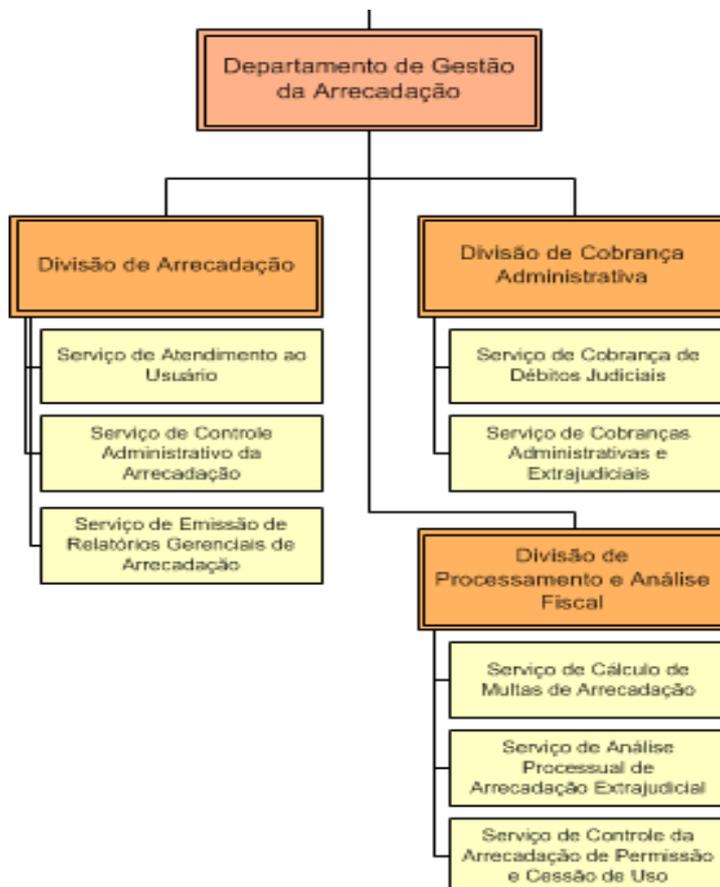
45 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

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



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DEGAR-001

Revisão:

14

Página:

46 de 47



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DO DEGAR

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

ANEXO 4 – DIAGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

