



CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

Proposto por:

Diretor da Divisão de Administração
do Foro Central (DIFOR)

Analisado por:

Diretor do Departamento de
Infraestrutura Operacional (DEIOP)

Aprovado por:

Diretor da Diretoria-Geral de
Logística (DGLOG)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento e monitoramento dos serviços de limpeza, conservação, jardinagem e controle de vetores no âmbito do Complexo do Foro Central.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM), bem como prevê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs), passando a vigorar a partir de 08/08/2019.

3 DEFINIÇÃO

TERMO	DEFINIÇÃO
Central de Atendimento (CA) do SELIM	Setor responsável pelo atendimento ao usuário e pelo registro das solicitações do serviço de limpeza.
Fiscal do contrato	Servidor designado, conforme definido na RAD-DGLOG-005 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos, para executar operacionalmente as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização de contratos. É o “agente de campo” do contrato, que desempenha o papel de “representante da Administração” de que trata o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93.
Fiscalização	Servidores e auxiliares incumbidos de verificar a conformidade do serviço prestado, com os requisitos contratados, assistindo e subsidiando o fiscal do contrato de acordo com o art.67 da Lei Federal nº8.666/93.
Núcleo de Controle e Medição (NCM) do SELIM	Setor responsável pelo processamento dos dados quantitativos e qualitativos da execução dos serviços para apuração dos indicadores de desempenho e outras informações necessárias ao eficaz gerenciamento da demanda e dos contratos em vigor.
Preposto	Representante da contratada, aceito pelo Tribunal, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como principal interlocutor perante a contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

4 REFERÊNCIA

- Lei Federal nº. 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEIOP)	<ul style="list-style-type: none">• Analisar os resultados da aplicação dos indicadores de desempenho;• solicitar abertura de procedimento apuratório.
Diretor da Divisão de Administração do Foro Central da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIFOR)	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a fiscalização do serviço de limpeza;• analisar os registros de acompanhamento de execução contratual e os indicadores de desempenho.
Chefe do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM)	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar e fiscalizar a prestação do serviço de limpeza;• elaborar relatórios com os registros de acompanhamento de execução contratual;• elaborar os indicadores de desempenho do serviço.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Horário de atendimento:

- 2ª a 6ª feira: 24 horas;
- sábados, domingos, feriados e pontos facultativos: 7:00h às 19:00h.

7 ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

7.1 A Central de Atendimento (CA) do SELIM recebe solicitação/reclamação das UOs e/ou da equipe de fiscalização do SELIM para serviços de limpeza, conservação, jardinagem e controle de vetores.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-010	Revisão: 12	Página: 2 de 9
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, <u>JARDINAGEM</u> E CONTROLE DE VETORES

- 7.1.1** Emite solicitação no FRM-DGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (RAEC). Os serviços referidos podem ser solicitados via rádio transmissor em alguns casos, visando à celeridade no atendimento.
- 7.1.2** Em caso de conservação e limpeza diurnas, aciona o preposto ou seus auxiliares pelo instrumento transmissor ou outro meio viável para a realização do serviço, registrando a solicitação (RAEC).
- 7.1.3** Em caso de limpeza noturna, registra a informação para que a equipe noturna do preposto execute o serviço, encaminhando o RAEC.
- 7.1.3.1** Em casos excepcionais, a solicitação prevista no RAEC pode ter a execução do serviço estendida além da data de emissão do documento.
- 7.1.3.2** A execução dos serviços solicitados em RAECs para a equipe de limpeza noturna tem prioridade operacional de horário, devendo ser executados no primeiro quarto de hora da jornada de trabalho diário. Após sua conclusão, a contratada comunica ao SELIM o pronto, para a realização da fiscalização.
- 7.1.3.3** Caso o serviço solicitado no item descrito acima não tenha ficado satisfatório, a equipe do SELIM solicita o retrabalho ainda em tempo hábil da mesma jornada.
- 7.1.3.4** Alguns serviços programados (limpeza de carpetes e tapetes, geladeiras, vidros de janelas e divisórias) são executados de acordo com a viabilidade de agendamento do usuário.
- 7.1.3.5** No caso de limpeza de geladeiras, a execução dos serviços é precedida pelo total esvaziamento de insumos, alimentos e utensílios existentes em seu interior, por parte do solicitante e /ou usuário do equipamento.
- 7.1.4** Para controle de vetores, agenda data e horário com a UO, dando ciência à contratada, e se certifica da confirmação acerca da execução do serviço agendado, com envio do RAEC para a execução do serviço, não excluindo a execução do cronograma de previsão quadrimestral.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGLOG-010	12	3 de 9

CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, <u>JARDINAGEM</u> E CONTROLE DE VETORES

- 7.1.4.1** Nos casos de serviços de controle de vetores nos bares e copas, o local fica indisponível durante sua execução e após, até a realização de limpeza. São adotadas medidas anteriores para total esvaziamento e acesso de armários e prateleiras, com retirada de insumos, alimentos e utensílios.
- 7.1.5** A limpeza do interior dos armários, estantes e outros móveis é realizada mediante solicitação e agendamento do usuário, em condições de combinação com o SELIM. Se houver necessidade de remoção do mobiliário de seu lugar de origem, o usuário fica responsável por esvaziá-lo previamente, e pelo acionamento preventivo da equipe de mudança.
- 7.2** A contratada atende à UO e informa à Central de Atendimento o horário da chegada ao local solicitado para a execução do serviço, nos casos de serviços diurnos. Nestes casos, o SELIM mede o tempo máximo de 15 minutos para execução do serviço para a contratada.
- 7.3** A Central de Atendimento encaminha o RAEC para a empresa prestadora do serviço de limpeza, emitindo cópia para os auxiliares da equipe de fiscalização do SELIM da respectiva área de atuação.
- 7.4** A equipe de fiscalização do SELIM verifica o local da execução do serviço, colhendo assinatura da UO no RAEC, com a avaliação do atendimento da Central de Atendimento e da execução do serviço.
- 7.4.1** Caso o serviço executado esteja insatisfatório, a equipe de fiscalização do SELIM registra a irregularidade no RAEC e a encaminha para a Central de Atendimento.
- 7.4.2** A Central de Atendimento com base no RAEC emite nova solicitação/reclamação no FRM-DGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (RAEC).
- 7.5** Caso o serviço executado esteja satisfatório, a equipe de fiscalização do SELIM encerra o atendimento e repassa o RAEC ao Núcleo do Controle e Medição (NCM) do SELIM.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGLOG-010	12	4 de 9

CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, <u>JARDINAGEM</u> E CONTROLE DE VETORES

7.6 Havendo comunicação de incidentes ou inconvenientes eventuais, manifestados e/ou verificados pelo usuário ou pela fiscalização do SELIM em decorrência de possível nexo de causalidade com o preposto e auxiliares da empresa prestadora do serviço de limpeza, durante a execução das atividades, é preenchido FRM-DGLOG-010-04 - Registro de Ocorrências (RO), permitindo apurar os fatos, monitorar as ocorrências e a frequência com que acontecem para tomada de medidas gerenciais.

7.7 O FRM-DGLOG-010-04 - Registro de Ocorrências é arquivado, após o atendimento da ocorrência.

8 MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

8.1 Núcleo Central de Medição (NCM) do SELIM recebe e processa os dados de todos RAEC emitidos no mês corrente e gera relatórios de medição qualitativa e quantitativa.

8.2 NCM envia o relatório mensal ao fiscal do contrato para análise, e à DIFOR para ciência.

8.3 Verificadas inconformidades com o contrato, o fiscal informa à DIFOR e ao gestor do contrato propondo ações saneadoras.

8.3.1 DIFOR previne a contratada sobre as inconformidades do serviço e determina que a contratada regularize a execução do contrato, sem prejuízo de outras providências.

8.3.2 DIFOR informa ao Departamento de Contratos e Atos Negociais, da DGLOG (DGLOG/DECAN) as inconformidades da execução do contrato para fins de registro, encaminhando as informações para conhecimento do DEIOP.

8.4 SELIM arquiva relatório, os RAECs e os ROs.

8.5 São realizadas, conforme orientação da RAD-PJERJ-010, pesquisas de satisfação dos usuários nas unidades organizacionais, por meio do FRM-DGLOG-010-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Limpeza e Conservação.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGLOG-010	12	5 de 9

CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

9 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Nível de satisfação do cliente (NSC)	$NSC = \frac{\text{Nº de atendimentos considerados satisfatórios}}{\text{nº total de atendimentos}^*} \times 100$	Mensal
Tempo médio de atendimento (TMA)	$TMA = \frac{\sum \text{do tempo o tempo de todos os atendimentos não agendados}^{***}}{\text{nº total de atendimentos não agendados}}$	Mensal

* nº total de atendimentos = reclamações + solicitações.

**atendimentos não agendados = atendimentos onde o horário não seja estabelecido pelo cliente.

10 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO)	DISPOSIÇÃO
Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, <u>Jardinagem</u> e Controle de Vetores (FRM-DGLOG-010-01)	0-4-1-5 a	DIFOR	Irrestrito	Pasta	Mês/ Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-DGLOG-010-03)	0-0-3 b	DIFOR	Irrestrito	Pasta	Período/ Serventias	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Registro de Ocorrências (FRM-DGLOG-010-04)	0-4-1-5 a	DIFOR	Irrestrito	Pasta	Mês/ Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-010	Revisão: 12	Página: 6 de 9
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, <u>JARDINAGEM</u> E CONTROLE DE VETORES

11 ANEXOS

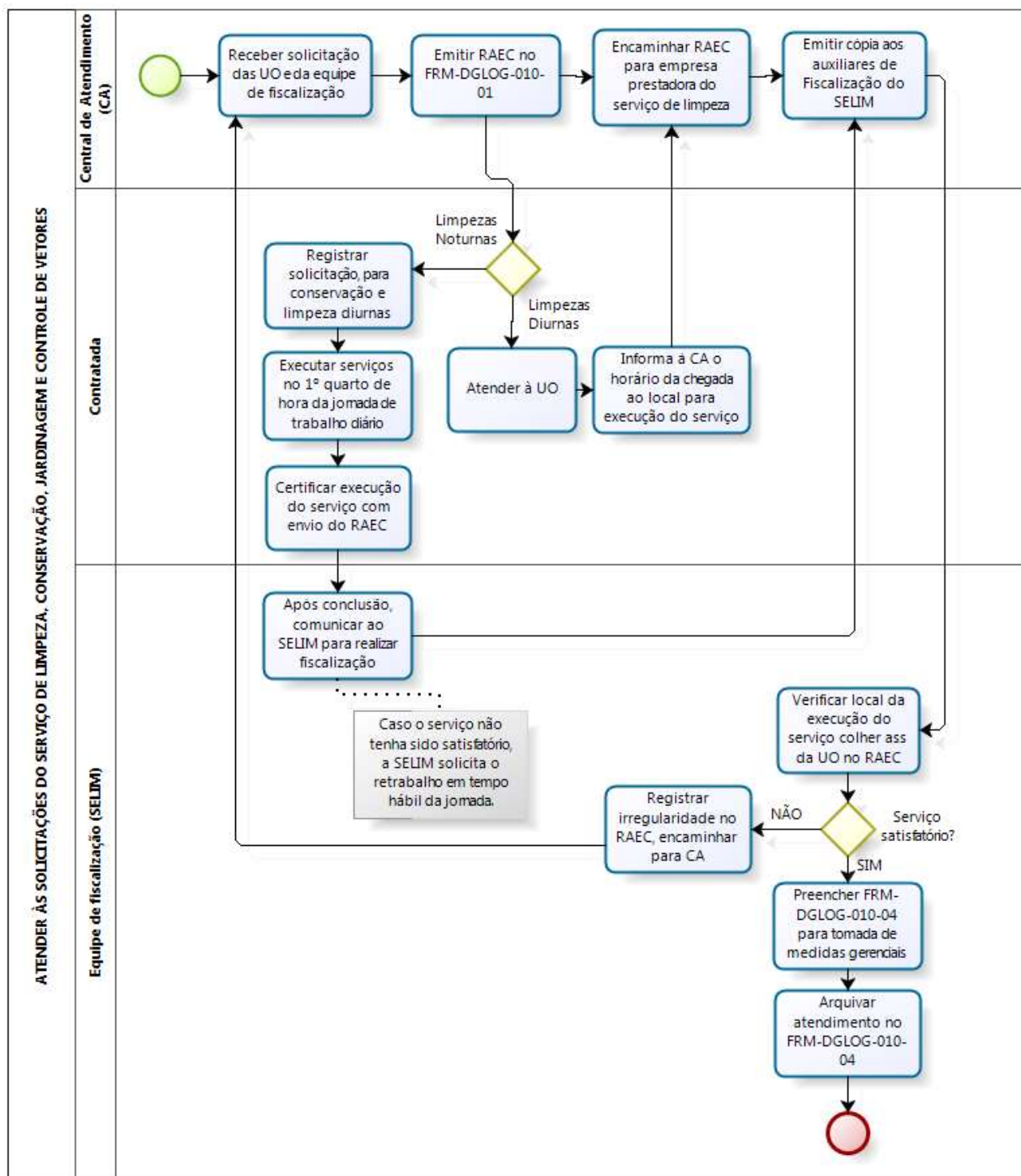
- Anexo 1 - Fluxo do procedimento para Atender às Solicitações de Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- Anexo 2 - Fluxo do procedimento para Monitorar o Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.

=====

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGLOG-010	12	7 de 9

CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

ANEXO 1- FLUXO DO PROCEDIMENTO PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES



CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

ANEXO 2 - FLUXO DO PROCEDIMENTO PARA MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

