



CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO 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)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento e monitoramento dos serviços de limpeza, conservação 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 (UO), passando a vigorar a partir de 01/11/2013.

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 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 nº.8666/93. |
| 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 do contratado perante a autoridade competente da Administração, com indicação explicitada no contrato ou por meio de expediente próprio, autorizado à prática dos atos necessários ao regular cumprimento das obrigações contratuais. |

| | | | |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGLOG-010 | Revisão: 08 | Página: 1 de 8 |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|



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

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

4 REFERÊNCIAS

- 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 (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 (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 (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.
- Sábado, domingo, feriado e ponto facultativo: 7h às 19h.

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

7.1 Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza (SELIM) recebe solicitação das UO e/ou da equipe de fiscalização do SELIM para serviços de limpeza, conservação e controle de vetores.

7.1.1 Emite solicitação no FRM-DGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação e Controle de

| | | | |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGLOG-010 | Revisão: 08 | Página: 2 de 8 |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|



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

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

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 pelo rádio 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.

7.1.4 Para controle de vetores agenda data e horário com a UO com envio do RAEC para a execução do serviço.

7.2 A Contratada atende à UO e informa à Central de Atendimento, a chegada no local solicitado para a execução do serviço, nos casos de serviços diurnos.

7.3 A Central de Atendimento encaminha o RAEC para o Fiscal do Selim do respectivo andar.

7.4 A 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 fiscalização do SELIM registra a irregularidade no RAEC e a encaminha para CA.

7.4.2 CA com base no RAEC emite nova solicitação no FRM-DGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores (RAEC).

| | | | |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGLOG-010 | Revisão: 08 | Página: 3 de 8 |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|



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

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

- 7.5 Caso o serviço executado esteja satisfatório, a fiscalização do SELIM encerra o atendimento e repassa o RAEC ao Núcleo do Controle e Medição (NCM) do SELIM.
- 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 os prepostos 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 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 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.
- 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.

| | | | |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGLOG-010 | Revisão: 08 | Página: 4 de 8 |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|



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

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

8.4 SELIM arquiva relatório, os RAEC e os RO.

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.

9 INDICADORES

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

* **nº total de atendimentos** = reclamações + solicitações.

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

10 GESTÃO DE REGISTROS

10.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

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

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGLOG-010 | Revisão: 08 | Página: 5 de 8 |
|--|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|



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

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

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGIUR/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais.

Notas:

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

11 ANEXOS

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

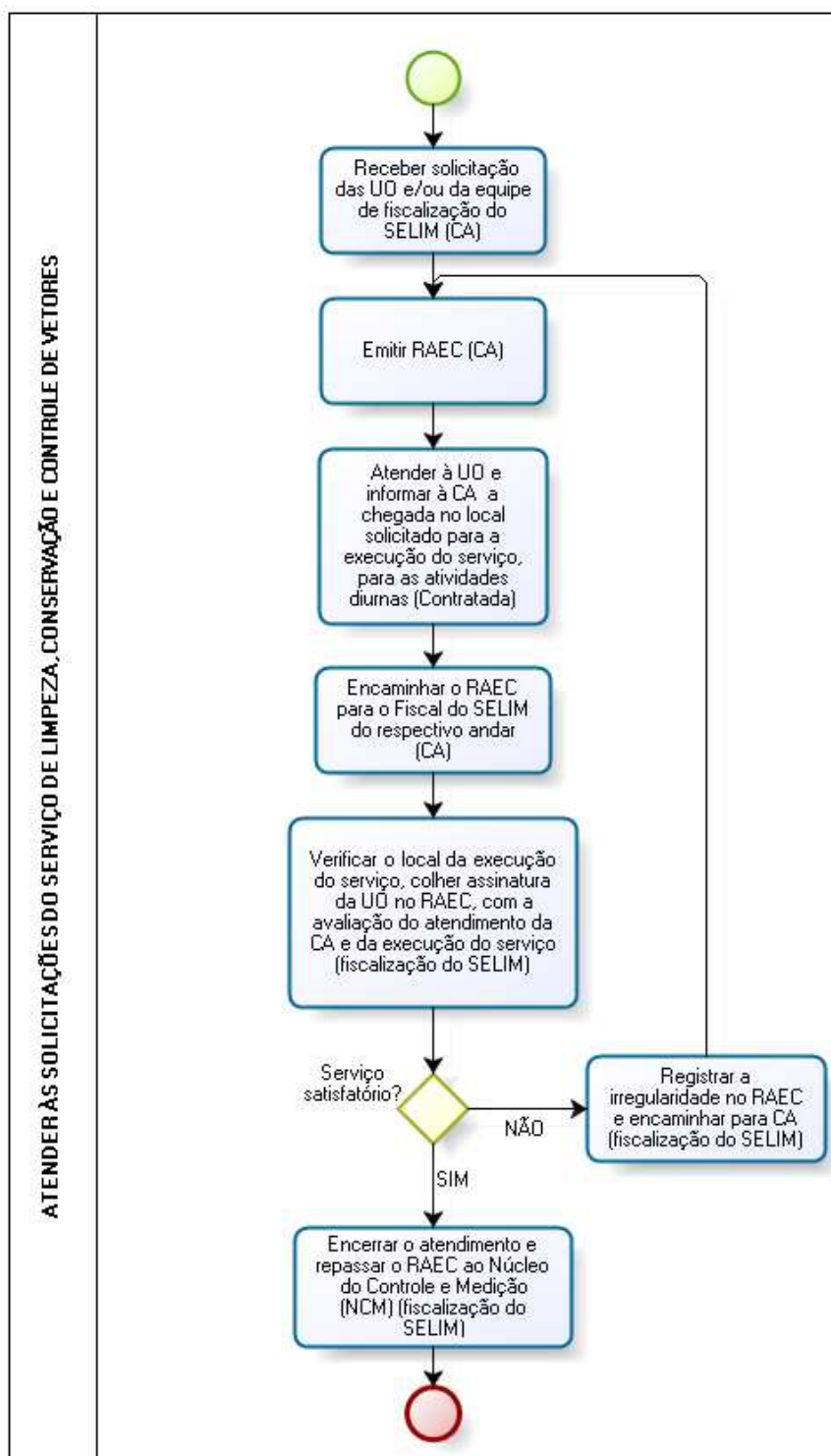
| | | | |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|
| Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-DGLOG-010 | Revisão: 08 | Página: 6 de 8 |
|---|--------------------------|----------------|-------------------|



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

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

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





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

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

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

