



## GERIR O DEPARTAMENTO DE CONTRATOS E ATOS NEGOCIAIS

Proposto por:	Analisado por:	Aprovado por:
Equipe do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN)	Diretor do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN)	Diretor-Geral 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 gerais para gerir o Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DECAN).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DECAN), passando a vigorar a partir de 21/11/2019.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No DECAN, a administração superior é o diretor do Departamento.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Não Conformidade (NC)	Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcançar os resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-028

Revisão:

23

Página:

1 de 20

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>		
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.		
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva.		
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) do PJERJ	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas do PJERJ.		
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade.		
Saída	Resultado de um processo.		
Saída não conforme	Resultado de um processo que aponte não conformidade.		
SEI - Processo Administrativo Eletrônico	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.		
Sistema de frequência de funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.		
Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos do PJERJ e a sua movimentação.		
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.		
Termo de Responsabilidade	Documento emitido para controle patrimonial.		
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	Documento que formaliza a movimentação do bem por meio do SISPAT.		
<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>2 de 20</b>

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

TERMO	DEFINIÇÃO
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

### 4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo Conjunto TJ nº 1/2003 - Aprova o Código de Classificação de Documentos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – Atualizado pelo Ato Normativo TJ/CGJ nº 1/2004;
- Ato Normativo TJ nº 05, de 17/03/2014 - Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;
- Ato Normativo TJ nº 03/2019 – Disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, a licitação na modalidade pregão, nas formas presencial e eletrônica e dá outras providências;
- Resolução TJ OE Nº 28, de 17/08/2015 – Consolida e disciplina as normas gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro PJERJ;
- Resolução TJ/OE nº 16/2015 - Estabelece política de gestão estratégica e atualiza as diretrizes para o Planejamento Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ);
- Resolução TJ/OE RJ nº 01/2017 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-028</b>	Revisão: <b>23</b>	Página: <b>3 de 20</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DECAN)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelecer e manter os objetivos da qualidade do DECAN em conformidade à política da qualidade do PJERJ;</li><li>• promover a política da qualidade e implementar os objetivos da qualidade no DECAN aumentando a conscientização, a motivação e o envolvimento dos funcionários;</li><li>• assegurar o foco nos requisitos do cliente (usuário) assim identificados no diagrama de contexto do DECAN constante no Documento Estratégico da DGLOG – RAD-DGLOG-001;</li><li>• garantir que o SGQ/DECAN, eficaz e eficiente, seja estabelecido, implementado, mantido e melhorado continuamente para atingir os objetivos da qualidade indicados pelo DECAN;</li><li>• garantir, considerada a sua esfera de competência e situações conjunturais, a disponibilidade dos recursos necessários;</li><li>• conduzir as reuniões periódicas de análise crítica do SGQ/DECAN, assessorado pelo RAS. Na sua ausência, a condução é realizada pelos diretores de divisão;</li><li>• decidir sobre ações a serem adotadas em relação aos objetivos da qualidade e quanto à política da qualidade, levar sugestão ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP), no que couber;</li><li>• decidir sobre as ações para a melhoria do SGQ/DECAN;</li><li>• exercer o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do DECAN, mediante delegação aos diretores da Divisão de Instrução e Análise Contratual (DGLOG/DIANC) da Assessoria de Análise de Custos (DGLOG/ASANC) e da Divisão de Atos Negociais (DGLOG/DIANE);</li><li>• gerir os recursos humanos no DECAN;</li><li>• dar ciência à direção da DGLOG dos principais fatos ocorridos no DECAN ou que impactem as atividades da unidade;</li><li>• fornecer dados necessários à DGLOG para a elaboração do RIGER.</li><li>• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS).</li></ul>

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assessor I (Análise de Custo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorar o diretor do DECAN em suas atribuições;</li> <li>• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal.</li> <li>• informar ao diretor do DECAN as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas na assessoria;</li> <li>• apoiar o diretor do DECAN nas suas atividades administrativas;</li> <li>• controlar a frequência do pessoal da assessoria;</li> <li>• manter o controle patrimonial e dos materiais;</li> <li>• manter atualizado e organizado o acervo documental da assessoria;</li> <li>• administrar a utilização dos materiais de consumo;</li> <li>• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial;</li> <li>• apoiar o diretor do DECAN na gestão de pessoas e manter controle da capacitação dos servidores.</li> </ul>
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorar o diretor do DECAN em suas atribuições;</li> <li>• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;</li> <li>• informar ao diretor do DECAN as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões;</li> <li>• apoiar o diretor do DECAN nas suas atividades administrativas;</li> <li>• controlar a frequência do pessoal de suas divisões;</li> <li>• manter o controle patrimonial e dos materiais;</li> <li>• manter atualizado e organizado o acervo documental de sua divisão;</li> <li>• administrar a utilização dos materiais de consumo;</li> <li>• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial;</li> <li>• apoiar o diretor do DECAN na gestão de pessoas e manter controle da capacitação dos servidores.</li> </ul>

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefes de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar o diretor da divisão nas suas atividades administrativas;</li> <li>• cumprir adequadamente o processo de trabalho que lhe é atribuído;</li> <li>• contribuir com sugestões de melhoria nos processos de trabalho;</li> <li>• informar ao diretor da divisão qualquer fato que prejudique ou impossibilite atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho sob sua responsabilidade;</li> <li>• controlar as saídas e produtos não conformes.</li> </ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DECAN sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li> <li>• assessorar o diretor do DECAN na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias de gestão na unidade;</li> <li>• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DECAN;</li> <li>• relatar ao diretor do Departamento o desempenho do SQG/DECAN, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li> <li>• acompanhar os indicadores da unidade, através da Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02);</li> <li>• promover a realização da pesquisa de satisfação do usuário e da pesquisa de opinião;</li> <li>• manter atualizado e organizado o acervo documental do gabinete do DECAN;</li> <li>• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes quando delegado pela Administração Superior;</li> <li>• consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes;</li> <li>• verificar o alinhamento das ações propostas em RANAC;</li> <li>• manter atualizado o Documento Estratégico da DGLOG – RAD-DGLOG-001, em especial, no que concerne ao DECAN, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos colaboradores lotados na unidade.</li> </ul>
Equipe do Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DECAN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar ao diretor do Departamento qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho;</li> <li>• informar ao DECAN os seus dados pessoais e suas atualizações;</li> <li>• informar ao diretor do DECAN qualquer necessidade referente ao seu treinamento, para a execução adequada de seus processos de trabalho;</li> <li>• informar ao DECAN eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação;</li> </ul>

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole;</li><li>• informar aos chefes de serviço qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho;</li><li>• utilizar os recursos e materiais disponíveis de forma adequada;</li><li>• emitir a Relação de Protocolos Movimentados para o Setor no Período (RELO) periodicamente, a critério de cada equipe;</li><li>• registrar as saídas e produtos não conformes no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes.</li></ul>

## 6 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

- 6.1 O DECAN realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos e encaminha ao setor pertinente.
- 6.2 Os autos de processos administrativos e os expedientes são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se sistema próprio, caso se trate de processo físico, emite -se de guia de remessa, para recolhimento pelo Serviço de Mensageria e Malote da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEMGM), sendo arquivada cópia com recibo no arquivo de cada divisão.
- 6.2.1 O pedido de autuação de expedientes administrativos ou a transformação de processos administrativos em expedientes é realizada por meio do Sistema de Processo Administrativo Eletrônico (SEI), e, em casos de objetos que ainda não são autuados no referido sistema, o pedido deverá ser encaminhado, por escrito, ao Serviço de Registro e Autuação, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SERAU), para atendimento, sob responsabilidade de cada divisão do DECAN.
- 6.3 As divisões do DECAN podem manter arquivados, para consulta, os autos de processos administrativos e expedientes a que deram origem.

## 7 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

- 7.1 O Departamento comunica a lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal mediante envio de memorando à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), por meio da DGLOG. É arquivada cópia do memorando no setor.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-028</b>	Revisão: <b>23</b>	Página: <b>7 de 20</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

- 7.1.1** O DECAN mantém um cadastro de servidores e prestadores de serviços em atividade, nas suas unidades organizacionais, bem como de seus dados pessoais e profissionais.
- 7.2** O DECAN e suas divisões e a Assessoria definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-DGLOG-028-07 (Atividades da Equipe – DECAN), tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.
- 7.3** A frequência diária é registrada no livro de ponto, referente a cada servidor.
- 7.4** A frequência dos servidores é lançada no Sistema FREQWEB (*intranet*), até o terceiro dia útil do mês subsequente, por serventuário designado, que possui acesso autorizado. É arquivada uma cópia do boletim de frequência mensal dos servidores por cada divisão.
- 7.5** A frequência dos prestadores de serviços é controlada por folha de ponto ou do ponto eletrônico, conforme o caso, e é consolidada por divisão, mediante o FRM-DGLOG-005-07 – Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação e FRM-DGLOG-005-12 – Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento. Os formulários são encaminhados pelo DECAN, em 02 (duas) vias, à DGLOG. Uma das vias é arquivada no departamento.
- 7.6** Cabe ao DECAN e às suas divisões:
- a) anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos serventuários lotados em suas respectivas unidades organizacionais, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência dos serventuários;
  - b) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e finais de semana.
- 7.7** As férias dos servidores do DECAN e de suas respectivas unidades organizacionais são definidas a partir de escala anual lançada na *intranet*, em período divulgado pela DGPES, sendo o boleto impresso e arquivado em pasta própria.
- 7.8** A relação com a escala de férias dos prestadores de serviços é encaminhada anualmente pela empresa contratada para a devida aprovação do diretor do Departamento. O DECAN mantém uma cópia arquivada no setor.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>8 de 20</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

### **8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO DECAN**

- 8.1** Os gestores do DECAN identificam as necessidades de capacitação de sua equipe e supervisionam o seu cumprimento, conforme a necessidade.
- 8.2** Cada servidor acompanha a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), pela *intranet* e faz sua inscrição com a anuência do chefe imediato, buscando cumprir o planejamento estabelecido quando da identificação de competências.
- 8.3** O DECAN providencia, quando necessário, a infraestrutura para as ações de capacitação realizadas exclusivamente para os servidores do Departamento.
- 8.4** A critério dos diretores das divisões e da Assessoria, o DECAN solicita à DGLOG a participação em cursos externos, justificando sua necessidade.
- 8.5** Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que eles possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor utiliza o FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-ingressado na Unidade.
- 8.6** Os treinamentos realizados por prestadores de serviços para adequação aos processos de trabalho são registrados no FRM-DGPES-073-01 - Registro de Implementação de Rotinas Administrativas.
- 8.7** Pormenores da capacitação dos servidores, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos nas RAD-DGPES-072 - Promover a recepção e a integração de Servidores e RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

### **9 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA**

- 9.1** O DECAN mantém, por intermédio das suas divisões, o controle de entrada e saída de material de consumo e de material permanente e solicita o seu fornecimento de acordo com as necessidades efetivas do Departamento.
- 9.2** A solicitação de material de consumo e material permanente é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material (SM) *online*, disponibilizado na *intranet* do PJERJ,

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-028</b>	Revisão: <b>23</b>	Página: <b>9 de 20</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

por responsável indicado por divisão, que possui acesso autorizado ao sistema, utilizando os procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Gerenciar o Fornecimento de Materiais.

- 9.3** Após o recebimento do material na unidade, as guias de solicitação de material ou Termos de Transferência de Carga Patrimonial/Terminos de Responsabilidade são arquivadas no setor.
- 9.4** O controle do patrimônio é de responsabilidade do Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), por meio de sistema próprio, mantendo, o DECAN e suas divisões, cópias dos Termos de Transferência de Carga Patrimonial e de Responsabilidade Patrimonial.
- 9.5** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para o Serviço de Programação e Produção Gráfica, da DGLOG (DGLOG/SEGRA), utilizando-se o FRM-DGLOG-012-01 – Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados.
- 9.6** No caso de equipamentos de informática, identificada a necessidade de alteração, seja por adição, supressão ou atualização, o DECAN os solicita à DGTEC, para análise quanto ao atendimento, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da mencionada Diretoria.
- 9.7** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática é solicitada por todo servidor ou prestador de serviços, via telefone, à Central de Atendimento da DGTEC, que pode informar a necessidade de a solicitação ser encaminhada por escrito, dependendo do serviço. O solicitante acompanha o serviço realizado pelo técnico da DGTEC, atestando-o na solicitação de serviços.
- 9.8** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, cada setor contata a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM).
- 9.9** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o DECAN contata a Central de Atendimentos do Departamento de Engenharia da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEENG), para abertura de ordem de serviço.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>10 de 20</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## **10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES**

- 10.1** A gestão dos arquivos correntes de cada unidade do DECAN obedece à RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, o MAN-DGCOM-009-01 - Manual de Arquivos Correntes e a RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 10.2** Cada divisão do DECAN é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, utilizando o FRM-DGCOM-009-02 - Relação do Acervo Documental, que obedece à Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), bem como determina a retenção (prazo de guarda).
- 10.3** A identificação, o acondicionamento, o controle e a conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada divisão do DECAN geradora ou destinatária destes.
- 10.4** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente pelo responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DECAN.
- 10.5** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-DGCOM-009-03 – Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares), de acordo com o item documental, e arquivado no setor correspondente.
- 10.6** No caso de arquivamento de documentos, o DECAN os encaminham ao DEGEA, após organizá-los e acondicioná-los em caixas-arquivo. O conteúdo da caixa-arquivo é relacionado no FRM-DGCOM-002-01 - Pedido de Arquivamento, emitido em duas vias.
- 10.7** Os pedidos de arquivamento dos processos administrativos acautelados no DECAN e desarquivamento de outros processos administrativos, bem como o pedido de desarquivamento de documentos administrativos são realizados *online*, pelo sistema corporativo (PROT).

## **11 DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**

- 11.1** O Departamento realiza, periodicamente, a reunião de análise crítica com o objetivo de assegurar a contínua adequação, eficiência e eficácia do SGQ/DECAN, conforme RAD-DGLOG-001 – Documento Estratégico da DGLOG.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>11 de 20</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

**11.2** Participam da reunião o RAS, os diretores de divisão ou seus substitutos designados ou eventuais, o assessor, e, quando oportuno, são convidados o RD da DGLOG e outros de interesse do Departamento.

**11.3** As entradas para as reuniões de análise crítica incluem informações sobre:

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

**11.4** As saídas de análise crítica devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- a) melhorias da eficácia do sistema de gestão da qualidade e de seus processos;
- b) melhorias do produto em relação aos requisitos do cliente;
- c) necessidade de recursos.

**11.5** Sugestões, decisões e resultados são registrados em ata de reunião de análise crítica.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>12 de 20</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

### **12 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DECAN**

- 12.1** A Administração Superior, com o apoio do RAS, promove a gestão do DECAN, cabendo-lhe monitorar os resultados dos indicadores, o grau de implementação dos planos de ação dos objetivos da qualidade e o desenvolvimento de ações que contribuam para um eficiente e eficaz processo de comunicação interna e para a constituição de um bom ambiente de trabalho.
- 12.2** O RAS elabora minuta do “Documento Objetivos da Qualidade” do DECAN, contendo os objetivos da qualidade e os seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas e objetivos estratégicos, e o apresenta ao diretor do DECAN que submeterá à aprovação do diretor geral da DGLOG.
- 12.3** Tanto os resultados da medição dos indicadores dos objetivos da qualidade, bem como os dos indicadores operacionais das divisões e da Assessoria, porventura existentes, são utilizados como “entradas” das reuniões de análise crítica do Departamento.
- 12.4** O resultado das atividades das divisões é encaminhado, mensalmente pelos diretores, conforme as suas atribuições, com informações consolidadas dos sistemas corporativos.
- 12.5** Os diretores de cada divisão monitoram, por meio da planilha de indicadores, os indicadores de desempenho e de acompanhamento de suas respectivas RADs ou de seus processos de trabalho, registrando-os na Planilha de Indicadores – FRM-PJERJ-006-02 e repassam diretamente ao diretor do Departamento as informações obtidas.
- 12.6** O DECAN mantém atualizado o Quadro de Requisitos dos Produtos, por meio do FRM-DGLOG-028-08.

### **13 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO**

- 13.1** A pesquisa de satisfação e de opinião de usuários é realizada de acordo com os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário).
- 13.2** Anualmente, preferencialmente entre os meses de agosto a novembro, o DECAN realiza Pesquisa de Satisfação em relação aos serviços prestados pelo Departamento.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-028</b>	Revisão: <b>23</b>	Página: <b>13 de 20</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

**13.3** São usuários do DECAN:

- a) permissionários / cessionários;
- b) convenentes / instituições parceiras;
- c) locadores;
- d) unidades organizacionais demandantes;
- e) gestores;
- f) fiscais.

**13.4** O DECAN, com o apoio das divisões e da Assessoria, envia aos usuários o FRM-DGLOG-028-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário, orientando-os para que as respostas sejam entregues ao departamento por e-mail.

**13.5** DECAN acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.

**13.6** Na data final da pesquisa, o DECAN contabiliza os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

**13.7** Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DECAN, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC).

**13.8** O RAS mantém registro dos resultados das pesquisas de satisfação no FRM-DGLOG-028-11 – Quadro com Resultados, Respostas e Providências Adotadas – Pesquisa de Satisfação.

**13.9** A equipe do DECAN informa aos usuários os resultados da pesquisa, bem como as eventuais ações gerenciais simples ou estruturadas no RANAC, oriundas de sua análise e afixa cópia do FRM-PJERJ-010-02 no quadro de avisos, para divulgação interna.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>14 de 20</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

- 13.10** A pesquisa de satisfação do usuário é complementada pela Pesquisa de Opinião, realizada ininterruptamente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário, sendo consideradas, também, as opiniões que cheguem ao DECAN por e-mail, expediente, contato telefônico etc.
- 13.11** Os FRM-PJERJ-010-01 preenchidos são depositados em urna localizada na recepção do departamento, cabendo ao DECAN contabilizar e tabular seus resultados mensalmente no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO.
- 13.12** São divulgados aos usuários identificados nos formulários e à equipe do DECAN, os resultados da Pesquisa de Opinião, bem como as eventuais tratativas que sejam necessárias, após avaliação do diretor do DECAN, sendo afixada uma cópia em quadro de aviso.

## **14 IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DECAN**

- 14.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pelo DECAN são registradas, por qualquer servidor/prestador de serviço e controladas pelo chefe de serviço, no FRM-DGLOG-028-10 - Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, que se encontra disponibilizado em uma pasta eletrônica compartilhada em cada unidade do departamento.
- 14.2** O servidor/prestador de serviço, ao identificar a saída ou os produtos não conformes, promove ação para corrigi-los e, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.
- 14.3** Registra a saída ou o produto não conforme, o número do processo relacionado (se for o caso), a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.
- 14.4** O RAS verifica, mensalmente, no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, as correções realizadas, as ocorrências não resolvidas e a frequência das não conformidades, a fim de verificar as consequências que afetam o usuário final, entre outras, com vistas a emitir RANAC, se necessário, para promover ações corretivas.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 20</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

- 14.5** Os critérios para proposição de RANAC, a partir da frequência de ocorrência de saída ou de produto não conforme, são estabelecidos, registrados e revistos em reunião de análise crítica ou nesta RAD ou no respectivo formulário.
- 14.6** Pormenores do procedimento para tratamento das ações corretivas são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

## **15 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS NO DECAN**

- 15.1** As ações corretivas, idealizadas para corrigir eventuais desvios, seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.
- 15.2** Os RANACs emitidos e respondidos pelo DECAN são acompanhados pelo RAS, que incentiva os serviços do DECAN a implementarem as ações propostas dentro do prazo previsto na proposição do RANAC.

## **16 COMUNICAÇÃO INTERNA**

- 16.1** A comunicação do diretor do DECAN com toda sua equipe é realizada de forma imediata e ampla, conforme a necessidade, por reuniões periódicas, registrando-se os participantes e as saídas na ata de reunião interna ou na lista de presença, quando couber, por intermédio dos diretores de divisão e do assessor, por meio do correio eletrônico ou comunicados ou utilização da *internet* do PJERJ, repassados pelo RAS ou por divulgação no quadro de avisos, mantido pelas divisões, onde são afixadas informações.

## **17 VALIDAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

- 17.1** A validação das planilhas eletrônicas de cálculos referentes aos instrumentos de medição e monitoramento é realizada, anualmente, conferindo-se as respectivas fórmulas e, após a conferência, procedendo à sua proteção, por meio da Planilha de Proteção e Verificação Periódica de Fórmulas (FRM-DGLOG-028-09) de cada divisão.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-028</b>	<b>Revisão:</b> <b>23</b>	<b>Página:</b> <b>16 de 20</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

### 18 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	{(Quantidade de formulários com conceito Ótimo + conceito Bom) / Quantidade total de formulários válidos da PSU} x 100	Anual

### 19 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de Reunião de Análise Crítica	0-1-1-1b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data/ número	Condições apropriadas ou backup	4 anos	DGCOM/ DEGEA***
Ata de Reunião Interna	0-1-1-1b	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data	Condições apropriadas ou backup	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Atividades da Equipe – DECAN (FRM-DGLOG-028-07	0-0-2c	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Boletim de Frequência Mensal dos Servidores – cópia	0-2-9-1-1b	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Cadastro de Prestadores de Serviços	0-2-9-5b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Cadastro de Servidores	0-2-0-5f	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Comunicados Internos	0-1-2-3-2	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Cópia da Correspondência Expedida	0-6-2-2j	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência Recebida	0-6-9-1	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Escala de Férias (Prestadores de Serviços) – cópia	0-2-9-5b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-028

Revisão:

23

Página:

17 de 20

## GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Escala de Férias (servidores) – cópia	0-2-4-2a	DECAN/ DIANC/ DIANE	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Formulário de Pedido de Arquivamento	0-6-2-6-3a	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ data	Condições apropriadas ou backup	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Formulário de Pesquisa de Opinião do Usuário (FRMPJERJ-010-01)	0-0-3b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-DGLOG-028-03)	0-0-3b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Formulário para análise da pesquisa de satisfação do usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Lista de Presença	0-1-1-1b	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data	Condições apropriadas ou backup	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Livro de Ponto	0-2-9-1-1a	DECAN/ DIANC/ DIANE	Irrestrito	Mesa	Período	Condições Apropriadas	56 anos	Eliminação na UO
Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02)	0-0-3b	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Proteção e Verificação Periódica de Fórmula (FRM-DGLOG-028-09)	0-0-3b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Quadro com Resultados, Respostas e Providências Adotadas (FRMDGLOG-028-11)	0-0-3b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes (FRM-DGLOG-028-010)	0-1b	RAS/RD	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Requisitos dos Produtos do DECAN (FRMDGLOG-028-08)	0-1a	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	DGCOM/ DEGEA

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-028

Revisão:

23

Página:

18 de 20

# GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião- UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém ingressado na Unidade (FRMDGPES-072-01)	0-2-2-1a	DECAN/ DIANC/ DIANE	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRMDGPES-073-01)	0-2-2-1a	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	4 anos	Eliminação na UO
Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento (FRM-DGLOG-005-12)	0-2-9-5b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Relação do Acervo Documental	0-6-2-4b	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação (FRM-DGLOG-005-07)	0-2-9-5b	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de Ações Corretivas e Preventivas -FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS/RD	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Data	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Requisição de Material (cópia)	0-3-4a	DECAN	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Solicitação de Serviços Gráficos Não Codificados - FRM-DGLOG-012-01	0-6-5-3a	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos -ADM	0-6-2-6-2a	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ data	Condições apropriadas ou backup	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Termo de Responsabilidade Patrimonial (cópia)	0-3-4b	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ período	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Transferência de Carga Patrimonial (cópia)	0-3-4c	DECAN/ DIANC/ DIANE/ ASANC	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ período	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-028

Revisão:

23

Página:

19 de 20

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE ATOS NEGOCIAIS**

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

Notas:

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

=====