



GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Proposto por:

Equipe do Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP)

Analizado por:

Diretor do Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP)

Aprovado por:

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 Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DGLOG/DECOP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DECOP), passando a vigorar a partir de 11/03/2020.

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 DECOP, a administração superior é o diretor do Departamento.
Análise Crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do Poder Judiciário do RJ	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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 1 de 21
---	--------------------------	----------------	--------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

TERMO	DEFINIÇÃO
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.
Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)	Documento utilizado para avaliação de não conformidade encontrada na UO.
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)	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aperte não conformidade.
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 <i>Online</i>)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
<u>Processo Administrativo Eletrônico (SEI)</u>	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
Termo de Responsabilidade	Documento emitido para controle patrimonial.
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	<u>Documento que formaliza a movimentação do bem, por meio do SISPAT.</u>
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 2 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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;
- 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 11/2018 – Altera a Resolução nº 01/2017 e aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DGLOG/DECOP)	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer e manter os objetivos da qualidade da Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DGLOG/DICON) em conformidade com a política da qualidade do PJERJ;• promover a política da qualidade e implementar os objetivos da qualidade na DICON aumentando a conscientização, a motivação e o envolvimento dos funcionários;• assegurar o foco nos requisitos do cliente (usuário) assim identificados no diagrama de contexto da DICON constante no Documento Estratégico da DGLOG – RAD-DGLOG-001;• garantir que o SGQ/DICON, eficaz e eficiente, seja estabelecido, implementado, mantido e melhorado continuamente para atingir os

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 3 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>objetivos da qualidade indicados pela DICON;</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantir, considerada a sua esfera de competência e situações conjunturais, a disponibilidade dos recursos necessários; • conduzir as reuniões periódicas de análise crítica do SGQ/DICON, assessorado pelo RAS. Na sua ausência, a condução é realizada pelos diretores de divisão; • 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; • decidir sobre as ações para a melhoria do SGQ/DICON; • exercer o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do DECOP, mediante delegação aos diretores da Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DGLOG/DICON) e da Divisão de Acompanhamento da Conta Vinculada (DGLOG/DICOV); • gerir os recursos humanos no DECOP; • dar ciência à direção da DGLOG dos principais fatos ocorridos no DECOP ou que impactem as atividades da unidade; • fornecer dados necessários à DGLOG para a elaboração do RIGER. • supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS).
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none"> • Assessorar o diretor do DECOP em suas atribuições; • zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal; • informar ao diretor do DECOP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões; • apoiar o diretor do DECOP nas suas atividades administrativas; • conduzir, na ausência do diretor do Departamento, as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho da DICON, com o apoio do RAS; • controlar a frequência do pessoal de suas divisões; • manter o controle patrimonial e dos materiais; • manter atualizado e organizado o acervo documental de sua

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> divisão; <ul style="list-style-type: none"> • administrar a utilização dos materiais de consumo; • propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial; • apoiar o diretor do DECOP na gestão de pessoas e manter controle da capacitação dos servidores. </div>
Chefes de Serviço	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o diretor da divisão nas suas atividades administrativas; • cumprir adequadamente o processo de trabalho que lhe é atribuído; • contribuir com sugestões de melhoria nos processos de trabalho; • informar ao diretor da divisão qualquer fato que prejudique ou impossibilite atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho sob sua responsabilidade. • controlar as saídas e produtos não conformes. </div>
Representante da Administração Superior (RAS)	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DICON sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • assessorar o diretor do DECOP na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias de gestão na unidade; • assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DECOP; • relatar ao diretor do Departamento o desempenho do SGQ/DICON, bem como qualquer necessidade de melhoria; • acompanhar os indicadores da DICON, por meio da Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02); • promover a realização da pesquisa de satisfação do usuário e da pesquisa de opinião; • manter atualizado e organizado o acervo documental do gabinete do DECOP; • supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes quando delegado pela Administração Superior; • consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes da DICON; • verificar o alinhamento das ações corretivas propostas; </div>

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 5 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">manter atualizado o Documento Estratégico da DGLOG - RAD-DGLOG-001, em especial, no que concerne ao DECOP, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos colaboradores lotados na unidade;auxiliar as lideranças na determinação e abordagem de riscos e oportunidades.
Equipe do Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DGLOG/DECOP)	<ul style="list-style-type: none">Informar ao diretor da divisão qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho;informar ao DECOP os seus dados pessoais e suas atualizações;informar ao diretor do DECOP qualquer necessidade referente ao seu treinamento, para a execução adequada de seus processos de trabalho;informar ao DECOP eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação;realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole;informar aos chefes de serviço qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho;utilizar os recursos e materiais disponíveis de forma adequada;emitir a Relação de Protocolos Movimentados para o Setor no Período (RELO) periodicamente, a critério de cada equipe;registrar as saídas e produtos não conformes no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes.

6 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

- 6.1 O DECOP realiza a triagem e a distribuição interna dos autos de processos administrativos, expedientes recebidos e processos eletrônicos, com o auxílio da equipe de apoio, cumprindo o despacho de encaminhamento às respectivas divisões, via sistema informatizado de protocolo e via sistema eletrônico de informações (SEI).
- 6.2 No caso de processos físicos, a equipe de apoio ao DECOP movimenta os autos de processos administrativos e expedientes, utilizando o sistema informatizado de protocolo, com a emissão de 02 (duas) vias da “Guia de Remessa”. Entrega os autos e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 6 de 21
---	--------------------------	----------------	--------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

expedientes na unidade organizacional indicada no despacho de encaminhamento e arquiva nas pastas “Guia de Remessa Recebida” e “Guia de Remessa” os comprovantes referentes à entrada e saída dos autos e expedientes.

- 6.3 No caso de processos eletrônicos, são recebidos, distribuídos às divisões, instruídos e enviados à outras unidades, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com o auxílio da equipe de apoio.
- 6.4 Os documentos gerados pelo DECOP são encaminhados das seguintes formas:
 - *e-mail*;
 - por meio do Serviço de Autuação da DGLOG (DGLOG/SERAU), para protocolização;
 - por meio de livro de protocolo, diretamente ao destinatário, mediante recibo;
 - por entrega direta ao destinatário, com recibo em cópia;
 - via correio/malote, utilizando, respectivamente, o SISCOR – Sistema de Controle de Correspondências, para remessa a destinatários externos e o SISCOMA – Sistema de Controle de Malotes, para remessa interna, no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
 - por meio do Processo Administrativo Eletrônico (SEI).

- 6.5 A equipe do DECOP e suas divisões arquivam os documentos encaminhados pelas formas elencadas acima na pasta “Cópia da Correspondência Expedida”. E os documentos recebidos na pasta “Cópia da Correspondência Recebida”.

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 intermédio da DGLOG. É arquivada cópia do memorando no setor.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 7 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 7.1.1** O DECOP mantém um cadastro de servidores e prestadores de serviços em atividade, bem como de seus dados pessoais e profissionais.
- 7.2** A DICON define e mantém atualizadas as informações constantes do FRM-DGLOG-081-02 – Atividades da Equipe – DICON, 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 DECOP, em 02 (duas) vias, à DGLOG. Uma das vias é arquivada no departamento.
- 7.6** Cabe às divisões:
- a) anotar os motivos e períodos de ausências ou afastamentos dos serventuários lotados na divisão, a fim de facilitar o futuro lançamento da frequência dos serventuários;
 - b) anotar os dias referentes a feriados, pontos facultativos e fins de semana.
- 7.7** As férias dos servidores do DECOP 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 DECOP mantém uma cópia arquivada no setor.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 8 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- 8.1** O diretor do Departamento, os diretores de divisão e os chefes de serviços verificam os conhecimentos e habilidades que devem ser desenvolvidos ou aprimorados pelos servidores, considerando-se a matriz de competências do Poder Judiciário do Rio de Janeiro (PJERJ), instrumento de gestão de pessoas que lista as competências consideradas importantes para a execução dos processos de trabalho e identifica as ações de capacitação necessárias.
- 8.2** A eficácia do treinamento (externo, interno ou na função) deve ser avaliada pela gerência responsável pelo servidor ou colaborador, com a observação deste no exercício da atividade para a qual foi treinado.
- 8.3** 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 autorização do diretor do DECOP ou do diretor da divisão, a qual está subordinado.
- 8.4** 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. Para os casos de nova lotação, o seu preenchimento é facultativo.
- 8.5** 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.
- 8.6** O DECOP, com a ciência e autorização do diretor da DGLOG, solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando sua necessidade, bem como, providencia, quando necessário, a infraestrutura para as ações de capacitação e treinamento dos servidores e dos colaboradores lotados no departamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 9 de 21
---	--	------------------------------	----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 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 DECOP mantém, por intermédio das suas divisões, o controle de entrada e saída de material de consumo e de material permanente, solicitando o seu fornecimento, de acordo com as necessidades efetivas do Departamento, assim como, providencia para que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive de organização espacial.
- 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, 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** Em casos emergenciais, solicita o material de consumo por *e-mail* ao DEPAM.
- 9.4** Após o recebimento do material na unidade, as guias de solicitação de material ou Termos de Transferência de Carga Patrimonial/Termos de Responsabilidade são arquivadas no setor.
- 9.5** O controle do patrimônio é de responsabilidade do Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), por meio de sistema próprio, mantendo, o DECOP e suas divisões, cópias dos Termos de Transferência de Carga Patrimonial e de Responsabilidade Patrimonial.
- 9.6** No caso de equipamentos de informática, identificada a necessidade de alteração, seja por adição, supressão ou atualização, o DECOP e suas divisões os solicitam à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), para análise quanto ao atendimento, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da mencionada Diretoria.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 10 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 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, cuja cópia é arquivada no setor.
- 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 DECOP e suas divisões contatam a Central de Atendimentos do Departamento de Engenharia da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEENG) para abertura de ordem de serviço.

10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 10.1** A gestão do arquivo dos documentos da Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DGLOG/DICON), tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião, lista de presença etc. é de responsabilidade da divisão e obedece à RAD-DGCOM-009 – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais e à RAD-DGCOM-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.
- 10.2** A DICON 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) dos documentos nas fases corrente e intermediária e sua disposição (destinação final), que pode ser o encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), ou eliminação na própria unidade organizacional.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 11 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 10.3** A equipe da DICON examina o seu arquivo corrente, anualmente, observando a Relação do Acervo Documental, em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD do PJERJ e seguindo as orientações do MAN-DGCOM-009-01 – Manual de Arquivos Correntes.
- 10.4** 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.
- 10.5** No caso de arquivamento de documentos, a DICON os encaminha 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.
- 10.6** Os pedidos de arquivamento dos processos administrativos acautelados no DECOP ou na DICON e desarquivamento de outros processos administrativos, bem como o pedido de desarquivamento de documentos administrativos são realizados *online*, através de sistema corporativo (e-PROT).

11 DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA

- 11.1** O DECOP realiza, periodicamente, a reunião de análise crítica com o objetivo de assegurar a contínua adequação, eficiência e eficácia do SGQ/DICON, conforme RAD-DGLOG-001 – Documento Estratégico da DGLOG.
- 11.2** É conduzida pelo diretor do DECOP e, na sua ausência, pelo diretor da DICON.
- 11.3** Participam da reunião o RAS, o diretor e os chefes de serviço da DICON ou os seus respectivos substitutos, e, quando oportuno, são convidados outros funcionários de interesse do Departamento.
- 11.4** As entradas para as reuniões de análise crítica incluem informações sobre:
- a) situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 12 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para SGQ/DICON;
- c) Informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ/DICON, 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.

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

- a) melhorias da eficácia do SGQ/DICON e de seus processos;
- b) melhorias do produto em relação aos requisitos do cliente;
- c) necessidade de recursos.

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

12 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA GESTÃO ESTRATÉGICA E OPERACIONAL NO DECOP

12.1 A Administração Superior, com o apoio do RAS, promove a gestão do DECOP, 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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 13 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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" da DICON, contendo os objetivos da qualidade e os seus respectivos indicadores e metas, alinhando-os aos temas e objetivos estratégicos, e o apresenta à Administração Superior do DECOP, para aprovação.
- 12.3** Tanto os resultados da medição dos indicadores dos objetivos da qualidade, bem como os dos indicadores operacionais da DICON, são utilizados como "entradas" das reuniões de análise crítica do Departamento.
- 12.4** O resultado das atividades da DICON é encaminhado, mensalmente, preferencialmente, até o dia 15 do mês subsequente, por relatório, com informações consolidadas dos sistemas corporativos.
- 12.5** A DICON monitora os indicadores de desempenho e de acompanhamento de suas respectivas RAD 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** A DICON mantém atualizado o Quadro de Requisitos dos Produtos, por meio do FRM-DGLOG-081-04.

13 CONTROLAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

- 13.1** As pesquisas de satisfação de usuários - PSU e de opinião de usuários são realizadas de acordo com os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.
- 13.2** São usuários da DICON:
 - a) unidades organizacionais;
 - b) fiscais de contrato;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 14 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- c) gestores de contrato;
- d) empresas.

13.3 A PSU se realiza com a disponibilização aos usuários e demais partes interessadas do (s) formulário (s) previamente elaborado (s).

13.4 O RAS acompanha a realização da pesquisa e solicita resposta, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.

13.5 Após o cumprimento do prazo para obtenção da amostra, as respostas são consolidadas no FRM-PJERJ-010-02 - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com gráfico (s) informativo (s), cuja cópia é afixada em Quadro de Avisos para divulgação interna.

13.6 Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DECOP e/ou pelos diretores de divisão, com o objetivo de solucionar reclamações e pendências ou de implementar ações de melhoria, quando necessário, mediante registro em RANAC.

13.7 O RAS mantém registro dos resultados das pesquisas de satisfação no FRM-DGLOG-081-06 – Quadro com Resultados, Respostas e Providências Adotadas – Pesquisa de Satisfação.

13.8 O RAS informa aos usuários os resultados da pesquisa, bem como as eventuais ações gerenciais simples ou estruturadas no RANAC.

13.9 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 DECOP ou à DICON por e-mail, expediente, contato telefônico etc.

13.10 Os FRM-PJERJ-010-01 preenchidos são depositados em urna localizada na recepção da DICON, cabendo ao RAS contabilizar e tabular seus resultados

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 15 de 21
---	--------------------------	----------------	---------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

mensalmente no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO.

- 13.11** São divulgados aos usuários identificados nos formulários e à equipe do DECOP, os resultados da Pesquisa de Opinião, bem como as eventuais tratativas que sejam necessárias, após avaliação do diretor do departamento, sendo afixada uma cópia em quadro de aviso.

14 IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NA DICON

- 14.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pela DICON são registrados, por qualquer servidor/prestador de serviço e controlados pelo chefe de serviço, no FRM-DGLOG-081-05 – Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, que se encontra disponibilizado em uma pasta eletrônica compartilhada.
- 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.
- 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 16 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

14.6 Pormenores do procedimento para tratamento das não conformidades são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

15 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES NA DICON

15.1 O tratamento de não conformidades segue as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.

15.2 As ações corretivas são acompanhadas pelos responsáveis por sua propositura e avaliadas pelas Administração Superior do DECOP, com o auxílio do RAS.

16 COMUNICAÇÃO INTERNA

16.1 A comunicação do diretor do DECOP com todos os seus colaboradores se realiza 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, por correio eletrônico e comunicados, repassados pelo RAS ou por divulgação no quadro de avisos, mantido pelas divisões, onde são afixadas informações.

17 VALIDAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE MEDAÇÃO E MONITORAMENTO NA DICON

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 a sua proteção, por meio da Planilha de Proteção e Verificação Periódica de Fórmulas (FRM-DGLOG-081-04).

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

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de Reunião de Análise Crítica	0-1-1-1b	DECOP	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data/ número	Condições apropriadas ou backup	4 anos	DGCOM/ DEGEA***
Ata de Reunião Interna	0-1-1-1b	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data	Condições apropriadas ou backup	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Atividades da Equipe (FRM-DGLOG-081-02)	0-0-2c	DICON	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	DECOP/ DICON	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	DECOP	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Cadastro de Servidores	0-2-0-5f	DECOP	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Comunicados Internos	0-1-2-3-2	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data	Condições apropriadas ou backup	2 anos	Eliminação na UO
Cópia da Correspondência Expedida	0-6-2-2j	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência Recebida	0-6-9-1	DECOP/ DICON	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	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Escala de Férias (servidores) – cópia	0-2-4-2a	DECOP/ DICON	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	DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ data	Condições apropriadas ou backup	5 anos	DGCOM/ DEGEA

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 18 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Formulário de Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3b	RAS	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	RAS	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Lista de Presença	0-1-1-1b	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Assunto/ data	Condições apropriadas ou backup	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Livro de Ponto	0-2-9-1-1a	DECOP/ DICON	Irrestrito	Mesa	Período	Condições Apropriadas	56 anos	Eliminação na UO
Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02)	0-0-3b	DECOP/ DICON	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-081-04)	0-0-3b	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Quadro com resultados, respostas e providências adotadas – Pesquisa de Satisfação (FRM-DGLOG-081-06)	0-0-3b	RAS	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-081-05)	0-1b	RAS	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Requisitos dos Produtos (FRM-DGLOG-081-03)	0-1a	DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	DGCOM/ DEGEA
Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião- UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3b	RAS	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Recepção e Integração do Servidor Recém-ingressado na	0-2-2-1a	DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Nome/ período	Condições apropriadas ou backup	4 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 19 de 21
---	--------------------------	----------------	---------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Unidade (FRM-DGPES-072-01)								
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	0-2-2-1a	RAS/ DICON	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	DECOP	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Relação do Acervo Documental	0-6-2-4b	DICON	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 (FRM-DGLOG-005-07)	0-2-9-5b	DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Relatório de Avaliação de Não-Conformidades – FRM-PJERJ-004-01	0-1c	RAS	Irrestrito	Arquivo eletrônico	Data	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Requisição de Material (cópia)	0-3-4a	DECOP/ DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas ou backup	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos - ADM	0-6-2-6-2a	DICON	Irrestrito	Pasta ou Pasta Eletrônica	Número/ data	Condições apropriadas ou backup	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Termo de Responsabilidade Patrimonial (cópia)	0-3-4b	DECOP/ DICON	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	DECOP/ DICON	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.

***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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 20 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE EXECUÇÃO DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 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.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-081	Revisão: 02	Página: 21 de 21
---	--	------------------------------	-----------------------------------