

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Fiscalização de Limpeza da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SELIM), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs), passando a vigorar a partir de 25/06/2026.

2 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.
- Ato Executivo nº 2.950/2003.

3 INDICADORES

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Nível de satisfação do cliente (NSC)	$NSC = \frac{\text{N}^\circ \text{ de atendimentos considerados satisfatórios}}{\text{n}^\circ \text{ total de atendimentos}} \times 100$	Mensal
Tempo médio de atendimento (TMA)	$TMA = \frac{\sum \text{do tempo de todos os atendimentos não agendados}^{**}}{\text{n}^\circ \text{ total de atendimentos não agendados}}$	Mensal

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- 4.1** 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:

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

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

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGCON/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 Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por:

Equipe do Serviço de Fiscalização de Limpeza (SELIM)



Aprovado por:

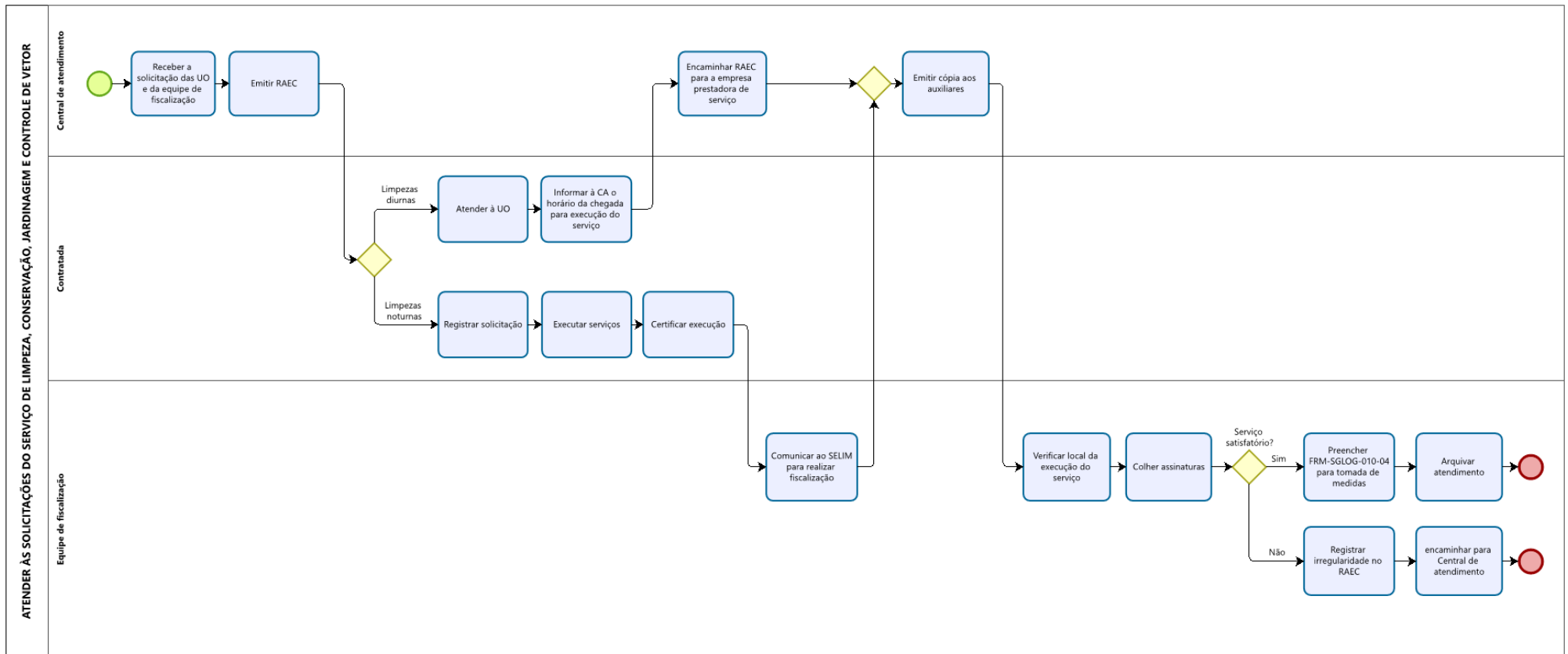
Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)

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

5 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



5.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETOR



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

5.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

