



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS.....	2
3	GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES.....	5
4	LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL.....	5
5	CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES.....	6
6	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA.....	7
7	GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES.....	8
8	GESTÃO DE ACHADOS E PERDIDOS.....	9
9	CONTROLE DO DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO.....	9
10	ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS.....	10
11	CONTROLE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO.....	10
12	COMUNICAÇÃO INTERNA.....	10
13	DEFINIÇÕES 	12



Elaborado por:

RD do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)



Aprovado por:

Secretário Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)



Data de Vigência:

30/07/2026

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

1 OBJETIVO

Visa estabelecer critérios e procedimentos para a gestão do DEIOP

2 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP)	• Gerenciar o DEIOP; • assessorar o secretário-geral nos assuntos pertinentes a infraestrutura operacional; • planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas divisões do DEIOP; • examinar e avaliar os resultados do desempenho do DEIOP; • determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as atividades que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade do DEIOP (SGQ/DEIOP); • promover a melhoria contínua do SGQ/DEIOP mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos. • zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação; • zelar pelo bom ambiente de trabalho e relacionamento interpessoal dos servidores; • supervisionar o cumprimento dos deveres funcionais pelos servidores; • informar às instâncias competentes os eventuais desvios funcionais; • conscientizar e estimular os servidores quanto à capacitação; • definir ações de melhorias contínuas para as atividades desenvolvidas no DEIOP; • zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento tanto ao público interno quanto ao externo; • supervisionar o tratamento dispensado às saídas e aos PNC ou delegar ao RDS.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores das Divisões do Departamento de Infraestrutura Operacional da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP)	• Assessorar o diretor do DEIOP em suas atribuições; • acompanhar a evolução dos indicadores de forma a identificar e adotar providências para o saneamento do resultado não esperado; • promover constante acompanhamento dos processos de trabalho, com vistas a mantê-los atualizados; • fornecer ao diretor do DEIOP dados para a elaboração do RIGER Setorial; • apoiar o diretor do DEIOP na gestão de pessoas e manter controle da capacitação dos servidores; • promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ; • zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal; • informar ao diretor do DEIOP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões; • controlar a frequência do pessoal (servidores) de suas divisões; • manter o controle patrimonial dos materiais; • manter atualizado e organizado o acervo documental da sua divisão; • administrar a utilização dos materiais de consumo; • propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial.
Chefes de Serviço do Departamento de Infraestrutura Operacional da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP)	• 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. • registrar as saídas e produtos não conformes ocorridos na UO sob sua responsabilidade.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SGQ;
Representante da Administração Superior (RDS)	• Assegurar que os processos de trabalho do DEIOP sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • acompanhar auditorias de gestão na unidade; • assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DEIOP; • acompanhar os indicadores de desempenho da unidade; • promover a realização de pesquisa de satisfação do usuário. • consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos não Conformes. • manter os indicadores de desempenho e acompanhamento atualizados. • emitir relatório de avaliação de não conformidade - RANAC
Equipe do Departamento de Infraestrutura Operacional da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP)	• Informar ao Diretor da Divisão/Chefe de Serviço qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho; • informar ao gestor da sua unidade qualquer necessidade referente à sua capacitação, para a execução adequada de seus processos de trabalho; • informar ao superior hierárquico imediato 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.

3 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

- 3.1** O Departamento realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos e os encaminha à respectiva UO responsável pelo atendimento, quando pertinente.
- 3.2** Os documentos recebidos com inconsistências são devolvidos à origem, preenchendo o formulário Controle de Devolução de Documentos - FRM-SGLOG-059-10, quando pertinente.
- 3.3** No caso de processos físicos e expedientes, o DEIOP movimenta os autos de processos administrativos, utilizando o sistema e-PROT, com a emissão de 02 (duas) vias a “Guia de Remessa”. Entrega os autos e 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.
- 3.4** Os processos eletrônicos são recebidos, instruídos e enviados às unidades organizacionais via sistema SEI.
- 3.5** As unidades organizacionais do DEIOP, após recebimento dos autos físicos ou eletrônicos e expedientes, são responsáveis pelas informações inseridas no sistema relativas à movimentação dos processos e demais documentos, que devem ser completas e atualizadas.
- 3.6** Os documentos gerados pelo DEIOP são encaminhados das seguintes formas:
- E-mail;
 - Por meio do Serviço de Registro e Autuação da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SERAU), para protocolização;
 - Por entrega direta ao destinatário, com recibo em cópia;
 - Via Correio/malote, utilizando, respectivamente, o SISCOR e o SISCOMA, para remessa interna, no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
 - Por meio do Sistema SEI.
- 3.7** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes segue os procedimentos da RAD-SGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos.

4 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

- 4.1** O Departamento comunica a lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal mediante envio de memorando à Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES), por meio da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG).

- 4.2** As Divisões e os Serviços do Departamento definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-SGLOG-059-07 - Atividades da Equipe - DEIOP, tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.
- 4.3** O diretor do DEIOP efetua o lançamento da frequência no Sistema *FREQWEB (Intranet)* até o terceiro dia útil do mês subsequente, mediante Boletim de Frequência, mantendo-o arquivado.
- 4.4** A frequência dos profissionais terceirizados é consolidada no FRM-SGCOL-023-04- Formulário de Ocorrências Prestadores de Serviços/Levantamento de Satisfação.
- 4.5** Encaminha as folhas de ponto dos prestadores de serviço à empresa contratada e os atestados médicos, quando o afastamento não for superior a 15 (quinze) dias. No caso de atestados com prazo superior a 15 (quinze) dias, fica a cargo da empresa contratada a adoção das medidas pertinentes.
- 4.6** A equipe de apoio ao DEIOP comunica as férias dos prestadores de serviço, por meio de *e-mail* à empresa contratada responsável, assim como eventuais alterações.
- 4.7** A escala de férias dos servidores é lançada no Sistema *FREQWEB*, no mês de novembro, sendo arquivada em pasta própria.
- 4.8** Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na Escola De Administração Judiciária (ESAJ), por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando o planejamento e a necessidade voltada ao processo de trabalho.

5 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- 5.1** 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 (PJRJ), 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.
- 5.2** Pormenores sobre capacitação dos servidores, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-SGPES-072 – Promover a recepção e a integração de Servidores e na RAD-SGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.
- 5.3** Cada servidor acompanha a programação dos cursos na ESAJ pela intranet, e faz sua inscrição diretamente no site da Escola.

- 5.4** O gestor utiliza o FRM-SGPES-072-01 – Recepção e integração do servidor recém-ingressado na unidade 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.
- 5.5** Os treinamentos realizados por prestadores de serviços para adequação aos processos de trabalho são registrados no FRM-SGPES-073-01 – Registro de Implementação de Rotinas Administrativas.

6 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

- 6.1** O Departamento ou a quem ele indicar, mantém o controle de entrada e saída de material de consumo e permanente e solicita o seu fornecimento, de acordo com as necessidades efetivas do Departamento, assim como providência, para que as instalações sejam mantidas em adequadas condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive de organização espacial.
- 6.2** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema SISMAT WEB disponibilizado na intranet do PJERJ, por servidor com acesso autorizado ao sistema de material, utilizando os procedimentos pormenorizados na RAD-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.

O material solicitado pode ser recebido por qualquer servidor do DEIOP que, após conferência, atesta seu recebimento, com assinatura e matrícula na respectiva guia de entrega, para materiais de consumo, ou também nos Termos de Transferência de Carga Patrimonial ou de Responsabilidade, para materiais permanentes.

- 6.3** Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada na intranet, ou em casos excepcionais, o pedido é encaminhado, por e-mail, ao Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEPAM).
- 6.3.1** O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato e agente patrimonial delegado de cada unidade.
- 6.4** No caso de equipamentos de informática, o diretor do Departamento solicita-os à Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), quando identificada a necessidade, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da citada diretoria.
- 6.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEIOP, via telefone ou e-mail à Central de Atendimento da SGTEC, que pode informar a necessidade da solicitação ser encaminhada por escrito, dependendo do serviço.

- 6.6** Pormenores sobre solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-SGTEC-050 – Gerenciar Requisições de Usuários.
- 6.7** Para os serviços de limpeza, conservação e controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), são solicitados pela equipe de apoio ao DEIOP, via telefone, à Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SELIM), observada a RAD-SGLOG 010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.

Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, as unidades entram diretamente em contato com o SELIM- Serviço de Fiscalização de Limpeza.

- 6.8** Os serviços de remanejamentos, mudanças e transportes de carga são solicitados pela equipe de apoio ao DEIOP, ao Serviço de Movimentação de Materiais Permanentes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMOP), nas formas descritas na RAD-SGLOG-045 – Realizar Remanejamentos e Mudanças.
- 6.9** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o DEIOP contata o Serviço de Manutenção de Obras da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMOB) para abertura de ordem de serviço.

A concessão, remoção, alteração ou manutenção de senha de acesso à rede de computadores, à internet e ao correio eletrônico, são solicitadas pela equipe de apoio ao DEIOP de acordo com a RAD-SGTEC-050 – Gerenciar Requisições de Usuários

7 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

- 7.1** A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades do DEIOP tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião, lista de presença (FRM-SGLOG-059-09), etc., é de responsabilidade de cada unidade e obedece ao processo de trabalho - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais – RAD-SGCON-009 e o Manual de Arquivos Correntes - MAN-SGCON-009-01.
- 7.2** Cada unidade do Departamento é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, utilizando o formulário próprio, 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 Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA) ou eliminação na própria unidade organizacional.

- 7.3** A identificação, o acondicionamento, o controle e a conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada unidade do DEIOP, geradora ou destinatária destes documentos.
- 7.4** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente pelo responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DEIOP.
- 7.5** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-SGCON-009-05 – Termo de Eliminação de Documentos, de acordo com o item documental, e arquivado na unidade correspondente.

8 GESTÃO DE ACHADOS E PERDIDOS

- 8.1** Na forma do Ato Normativo 09/2015, o DEIOP é responsável por realizar os procedimentos de achados e perdidos no CFCC (Complexo do Fórum Central da Capital), através do SELIM.
- 8.2** O prazo de guarda nas dependências do SELIM dos objetos achados e perdidos será de 60 dias; não sendo reclamados, serão descartados, exceto valores em espécie e documentos de identidade.
- 8.3** Os valores em espécie serão depositados em conta do Fundo Especial deste Tribunal; os documentos de identidade serão encaminhados para a Divisão de Movimentação de Expedientes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DIMEX), que providenciará a remessa ao órgão emissor.
- 8.4** No procedimento de descarte será observada a legislação ambiental aplicável.

9 CONTROLE DO DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO

- 9.1** O DEIOP monitora o indicador de desempenho descrito no item 15, registrando-o no FRM-PJERJ-006-02 – Planilha de Indicadores. O mesmo procedimento é adotado pelos gestores das demais unidades organizacionais integrantes do departamento, no âmbito dos respectivos processos de trabalho, que disponibilizam o resultado ao Diretor para análise.
- 9.2** O DEIOP registra a presença dos participantes nas reuniões relativas à gestão operacional por meio do FRM-SGLOG-059-09 – Lista de Presença.
- 9.3** Para situações extraordinárias que possam afetar o SGQ, como, por exemplo, o aumento na demanda às unidades do departamento, será utilizado o Plano de Ação (FRM-PJERJ-006-06) para atender às mudanças repentinas.

10 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS

10.1 As ações corretivas propostas para corrigir desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004 (Tratamento de Não-Conformidades).

10.2 Os RANACs emitidos e respondidos são acompanhados pelo RDS.

11 CONTROLE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

11.1 A pesquisa de satisfação do usuário, realizada de acordo com os procedimentos descritos na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, destina-se a medir quantitativamente o atendimento aos requisitos do usuário.

11.2 A pesquisa de opinião é realizada, permanentemente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01–Pesquisa de Opinião do Usuário e destina-se a manter o canal de comunicação com o seu usuário.

11.2.1 Havendo fato que provoque alteração na amostra representativa, a respectiva unidade redefine a amostra a partir de nova contagem.

11.3 A pesquisa de satisfação se realiza com a disponibilização aos usuários e demais partes interessadas do (s) formulário (s) previamente elaborado(s), facultada realização pela via eletrônica.

11.4 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.

11.5 A consolidação é analisada pelo diretor do Departamento e/ou pelos diretores de divisão com o objetivo de solucionar reclamações e pendências ou de implementar ações de melhoria.

11.6 Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, são realizadas as seguintes ações:

a) Caso o usuário apresente sugestão/reclamação por meio do formulário, o assunto será tratado pelo gestor da respectiva UO, que dará a solução adequada;

b) Nos casos que o gestor da UO considerar relevantes, e se o usuário informar no formulário dados suficientes, será elaborada resposta à sugestão/reclamação.

11.7 Cada UO mantém registro dos resultados das pesquisas de opinião no Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião.

12 COMUNICAÇÃO INTERNA

- 12.1** A comunicação do diretor do Departamento com todos os seus funcionários se realiza de forma imediata e ampla, conforme a necessidade, por reuniões periódicas, por intermédio dos diretores de divisão, por meio do correio eletrônico ou por divulgação no Quadro de Avisos, onde podem ser afixadas informações.

13 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#)

TERMO	DEFINIÇÃO
Agendamento	É o procedimento para o primeiro atendimento e/ou entrega do material mantido pelo SEMAM à unidade organizacional (UO), segundo a conveniência de ambos, em data acordada.
Agente Patrimonial Delegado (APD)	Funcionário indicado pelo agente patrimonial nato, preferencialmente lotado na mesma unidade que este, para responsabilidade solidária pelos bens permanentes.
Agente Patrimonial Nato (APN)	Titular de Unidade Patrimonial (UP), com responsabilidade direta sobre os bens nela localizados.
Contratada para fornecimento de mão de obra	Empresa que presta serviço de fornecimento de mão de obra para manufatura e manutenção de bens de gestão do DEPAM nas unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).
Contratada para fornecimento de persianas	Empresa que presta serviços de fornecimento e instalação de persianas novas no âmbito de unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).
Custo Aproximado da Manufatura (FRM-SGLOG-052-09)	Planilha para registro dos custos envolvidos na manufatura, no que se refere a materiais utilizados, mão de obra e energia elétrica.
Custo Aproximado para Conserto de Persianas ou de outro Bem de Consumo (FRM-SGLOG-052-08)	Planilha para registro dos custos envolvidos no conserto de bens de consumo e persianas, no que se refere a materiais utilizados, mão de obra e energia elétrica.
Custo Aproximado para Conserto de Bem Permanente (FRM-SGLOG-052-07)	Planilha para registro dos custos envolvidos no conserto de bens permanentes, no que se refere a materiais utilizados, mão de obra e energia elétrica.
Lista de Checagem de Persianas (FRM-SGLOG-052-12)	Documento no qual são indicadas conformidades ou inconformidades relativas às especificações técnicas previstas em contrato para as persianas novas e acessórios.
Manufatura	Serviço executado visando à produção de material específico, conforme indicado no Ato Normativo nº.: 08/2022 (arts. 2º e 3º).

TERMO	DEFINIÇÃO
Manutenção	Serviço de conserto efetuado em materiais, com ou sem substituição de matéria-prima.
Planilha de Medição de Persianas (FRM-SGLOG-052-04)	Planilha em que se registra as medições de persianas novas, para envio de solicitação à Contratada e controle/acompanhamento da metragem disponível.
Processo Administrativo Eletrônico (SEI)	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
Registro de Acompanhamento de Execução Contratual (RAEC) – Fornecimento de Persianas (FRM-SGLOG-052-05)	Documento no qual é registrado o nível de satisfação do usuário com relação ao fornecimento de persianas por parte da Contratada, contendo avaliação do solicitante e do órgão técnico requisitante.
Requisição de Compra com Verba Contratual (FRM-SGLOG-052-11)	Documento utilizado para registro das matérias-primas que serão adquiridas com verba própria do contrato de fornecimento de mão de obra.
Requisição de Matéria-prima (FRM-SGLOG-052-010)	Documento utilizado para descrever previamente a matéria-prima necessária à execução do serviço elencado no Termo de Serviço.
Sistema de Controle Patrimonial (SISPAT)	Sistema informatizado que possibilita o registro de manutenções, incorporações, movimentações e desincorporações de bens permanentes.
Termo de Análise de Bens Permanentes (FRM-SGLOG-052-06)	Documento utilizado para a análise técnica da condição física de bem permanente identificado patrimonialmente.
Termo de Serviço (TS)	Documento emitido por meio do SISPAT, que formaliza a manutenção ou a confecção de um bem pode ser principal, complementar ou provisório (FRM-SGLOG-052-01).