



## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL - DEIOP

Proposto por:

RD do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)

Aprovado por:

Diretor 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 para a gestão do Departamento de Infraestrutura Operacional, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEIOP).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa se aplica ao Departamento de Infraestrutura Operacional da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEIOP), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO), passando a vigorar a partir de 07/11/2019.

### 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 DEIOP, 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.
Não conformidade (NC)	Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
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).

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>1 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Relatório de Avaliação de Não Conformidade (RANAC)</u>	<u>Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva.</u>
Saída	Resultado de um processo.
<u>SEI - Processo Administrativo Eletrônico</u>	<u>Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.</u>
<u>Sistema de frequência de funcionários (FREQWEB)</u>	<u>Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.</u>
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

#### 4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE nº 01/2017- Aprova a estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro 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 e dá outras providências;
- Ato Normativo nº 26/2009 – Disciplina o exercício das férias;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal;
- Ato Normativo TJ nº 05/2014 – Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais - DGJUR/DEGEA somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2004 – Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>2 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEIOP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciar o DEIOP;</li><li>• planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas divisões do DEIOP;</li><li>• examinar e avaliar os resultados do desempenho do DEIOP;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as atividades que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do Sistema Integrado de Gestão do DEIOP (SIGA/DEIOP);</li><li>• promover a melhoria contínua do SIGA/DEIOP mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos, além do exercício da liderança das análises críticas do SIGA/DEIOP;</li><li>• conduzir reuniões periódicas de análise crítica de desempenho do SIGA/DEIOP com os gestores das demais unidades organizacionais e assegurar os seus resultados;</li><li>• zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;</li><li>• zelar pelo bom ambiente de trabalho e relacionamento interpessoal dos servidores;</li><li>• supervisionar o cumprimento dos deveres funcionais pelos servidores;</li><li>• informar às instâncias competentes os eventuais desvios funcionais;</li><li>• conscientizar e estimular os servidores quanto à capacitação;</li><li>• estabelecer os objetivos da qualidade em conformidade à política da qualidade do PJERJ;</li><li>• definir ações de melhorias contínuas para as atividades desenvolvidas no DEIOP;</li><li>• zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento tanto ao público interno quanto ao externo;</li><li>• supervisionar o tratamento dispensado às saídas e aos PNC ou delegar ao RAS.</li></ul>
Diretores de Divisão do DEIOP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assessorar o diretor do DEIOP em suas atribuições;</li><li>• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;</li><li>• informar ao diretor do DEIOP as movimentações de pessoal e</li></ul>

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>3 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

**GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP**

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
	<p>eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• controlar a frequência do pessoal (servidores) de suas divisões;</li><li>• manter o controle patrimonial dos materiais;</li><li>• manter atualizado e organizado o acervo documental de suas divisões;</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></ul>
Chefes de Serviço do DEIOP	<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>• registrar as saídas e produtos não conformes ocorridos na UO sob sua responsabilidade.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que os processos de trabalho do DEIOP sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• assessorar o diretor do DEIOP na condução das reuniões de análise crítica;</li><li>• acompanhar auditorias de gestão na unidade;</li><li>• convocar as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho do SIGA/DEIOP;</li><li>• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DEIOP;</li><li>• acompanhar os indicadores de desempenho da unidade;</li><li>• supervisionar a realização de pesquisa de satisfação do usuário.</li><li>• consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos não Conformes.</li></ul>

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe do DEIOP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar ao diretor da divisão qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho;</li><li>• informar ao gestor da sua unidade qualquer necessidade referente à sua capacitação, para a execução adequada de seus processos de trabalho;</li><li>• informar ao DEIOP eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação;</li><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></ul>

### 6 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

**6.1** 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.

**6.2** Os documentos recebidos com inconsistências são devolvidos à origem, preenchendo o formulário Controle de Devolução de Documentos - FRM-DGLOG-059-10.

### 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.

**7.2** As divisões e os serviços do Departamento definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-DGLOG-059-07 - Atividades da Equipe - DEIOP, 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, referentemente a cada servidor.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>5 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- 7.4 Os diretores controlam a frequência no Sistema *FREQWEB* (Intranet) e fiscalizam o lançamento, até o terceiro dia útil do mês subseqüente, mediante Boletim de Frequência, mantendo-o arquivado.
- 7.5 A frequência dos profissionais terceirizados é consolidada no FRM-DGLOG-005-07-Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação e do FRM-DGLOG-005-12 – Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento.
- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 A escala de férias dos servidores é lançada no Sistema *FREQWEB*, no mês de novembro, sendo arquivada em pasta própria.

### **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 Pormenores sobre capacitação dos servidores, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-DGPES 072 – Promover a recepção e a integração de Servidores e na RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.
- 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

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>6 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

faz sua inscrição com autorização do diretor do DEIOP ou do diretor da divisão, a qual está subordinado.

**8.4** O gestor utiliza o FRM-DGPES-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.

**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.

### **9** GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

**9.1** O Departamento 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 providencia, para que as instalações sejam mantidas em adequadas condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive de organização espacial.

**9.2** O material solicitado pode ser recebido por todo serventuário 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.

**9.3** 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 DGLOG (DGLOG/DEPAM).

**9.4** No caso de equipamentos de informática, o diretor do Departamento solicita-os à Diretoria-Geral de Tecnologia e Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), quando identificada a necessidade, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da citada diretoria.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>7 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- 9.5 A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEIOP, via telefone, à Central de Atendimento da DGTEC, que pode informar a necessidade da solicitação ser encaminhada por escrito, dependendo do serviço.
- 9.6 Pormenores sobre solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-DGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a *Hardware*.
- 9.7 O serviço 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 DGLOG (DGLOG/SELIM), observada a RAD-DGLOG 010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- 9.8 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 DGLOG (DGLOG/SEMOP), nas formas descritas na RAD-DGLOG-045 – Realizar Remanejamentos e Mudanças.
- 9.9 Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o DEIOP contata o Serviço de Manutenção Corretiva de Obras do Departamento de Engenharia (DGLOG-DEENG) para abertura de ordem de serviço.
- 9.10 O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada divisão, sendo os procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos.
- 9.11 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-DGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>8 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## **10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES**

- 10.1** 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-DGLOG-059-09), etc., é de responsabilidade de cada unidade e obedece ao processo de trabalho Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais – RAD-DGCOM-009 e o Manual de Arquivos Correntes - MAN-DGCOM-009-01.
- 10.2** 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 Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA) ou eliminação na própria unidade organizacional.
- 10.3** 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.
- 10.4** A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente pelo responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DEIOP.
- 10.5** Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-DGCOM-009-03 – Termo de Eliminação de Documentos, de acordo com o item documental, e arquivado na unidade correspondente.

## **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, suficiência e eficácia do SIGA/DEIOP, conforme Documento Estratégico da DGLOG (RAD-DGLOG-001).

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>9 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## **GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP**

- 11.2** É conduzida pelo diretor do Departamento e, na sua ausência, pelo substituto indicado.
- 11.3** Participam da reunião, o RAS, os diretores e os chefes de serviço do Departamento ou seus respectivos substitutos e, quando oportuno, são convidados demais funcionários.
- 11.4** 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) suficiência de recursos;
  - e) eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
  - f) oportunidades para melhoria.
- 11.5** As saídas de análise crítica devem incluir as decisões e ações relacionadas a:

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-059</b>	<b>Revisão:</b> <b>09</b>	<b>Página:</b> <b>10 de 15</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

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

**11.6** Sugestões, decisões e resultados são registrados em ata.

## 12 CONTROLE DO DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO

**12.1** O resultado das atividades do Departamento, no escopo do processo de trabalho certificado, conforme a Norma ISO 9001:2015, é consolidado em ata de reunião de análise crítica, com informações prestadas pelas unidades, conforme as suas atribuições, indicando a produção, a movimentação de documentos, e demais informações gerenciais.

**12.2** Os gestores de cada UO monitoram os indicadores de desempenho de suas respectivas RADs ou de seus processos de trabalho, registrando-os no FRM-PJERJ-006-02 - Planilha de Indicadores e disponibilizam ao diretor do departamento.

**12.3** O diretor do Departamento realiza reunião de gestão, sempre que necessário, nos meses em que não houver a reunião de análise crítica, registrada em ata de reunião interna, para analisar resultados dos indicadores, das saídas e dos produtos não conformes, dos RANACs (Relatório de Avaliação de Não Conformidades), da pesquisa de opinião e outros assuntos pertinentes.

**12.4** O DEIOP registra a presença dos participantes nas reuniões relativas à gestão operacional por meio do FRM-DGLOG-059-09 – Lista de Presença.

**12.5** 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.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>11 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

### **13 IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES**

- 13.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pelo DEIOP são registrados por servidor/prestador de serviço da unidade e controlados pelo respectivo gestor no FRM-DGLOG-029-03 – Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes.
- 13.2** Os gestores de cada unidade do Departamento encaminham ao RAS, mensalmente, os Quadros de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes de suas unidades, para consolidação e posterior apresentação ao diretor do departamento, para análise e verificação das ocorrências.
- 13.3** Pormenores do procedimento para tratamento das ações corretivas são encontrados na RAD-DGLOG-029 e na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

### **14 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS**

- 14.1** As ações corretivas propostas para corrigir desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004 (Tratamento de Não Conformidades).
- 14.2** Os RANACs emitidos e respondidos são acompanhados pelo RAS.

### **15 CONTROLE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO**

- 15.1** 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.
- 15.2** 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.
- 15.2.1** Havendo fato que provoque alteração na amostra representativa, a respectiva unidade redefine a amostra a partir de nova contagem.
- 15.3** A pesquisa de satisfação se realiza com a disponibilização aos usuários e demais partes interessadas do (s) formulário (s) previamente elaborado(s).

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>12 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- 15.4** 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.
- 15.5** 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.
- 15.6** Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, são realizadas as seguintes ações:
- Caso o usuário apresente sugestão/reclamação por meio do formulário, o assunto será tratado pelo gestor da respectiva UO, que dará a solução adequada;
  - Nos casos que o gestor da UO considerar relevantes, e se o usuário informar no formulário dados suficientes, será elaborada resposta à sugestão/reclamação.
- 15.7** Cada UO mantém registro dos resultados das pesquisas de opinião no Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião.

## 16 COMUNICAÇÃO INTERNA

- 16.1** 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.

## 17 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário	$(\sum \text{dos graus ótimo e bom} / \text{n}^\circ \text{ de formulários válidos}) \times 100$	Anual

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-059</b>	Revisão: <b>09</b>	Página: <b>13 de 15</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

### 18 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

**18.1** 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 Interna	0-1-1-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Assunto	Condições Apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA***
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Número	Condições Apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Boletim de frequência mensal dos servidores (cópia)	0-2-9-1-1 b	UO	Irrestrito	Pasta ou pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas / <i>backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço – Equipe/Serviço – FRM-DGLOG-005-07	0-2-9-5 b	UO	Irrestrito	Pasta ou pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas / <i>backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Escala de férias dos servidores (cópia)	0-2-4-2 a	UO	Irrestrito	Pasta ou pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas / <i>backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de Correspondência Expedida	0-6-2-2 j	UO	Irrestrito	Pasta	Número /data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Formulário Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Mês	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Mês	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atividades da Equipe (FRM-DGLOG-059-07)	0-0-2 c	DIMEX	Irrestrito	Pasta	UO	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pasta, envelopes e similares)	0-6-2-6-2 a	DEIOP	Irrestrito	Pasta	Ano	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Livro de Ponto	0-2-9-1-1 a	UO	Irrestrito	Mesa	Período	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Lista de Presença – FRM-DGLOG-	0-1-1-1 b	UO	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-059</b>	<b>Revisão:</b> <b>09</b>	<b>Página:</b> <b>14 de 15</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
059-09								
Controle de Devolução de Documentos – FRM-DGLOG-059-10	0-6-2-2 g	UO	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
<u>Relação do Acervo Documental</u>	<u>0-6-2-4b</u>	<u>UO</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	<u>Assunto</u>	<u>Condições Apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRMDGPES-073-01)</u>	<u>0-2-2-1a</u>	<u>UO</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	<u>Nome/ Período</u>	<u>Condições Apropriadas</u>	<u>4 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>

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 – procedimentos – 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.

=====

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-059</b>	<b>Revisão:</b> <b>09</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 15</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------