



## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

**Proposto por:**

Representante da Administração Superior (RAS) e Representante Setorial da Administração Superior (RAS Setorial)

**Analisado por:**

Gestores da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL)

**Aprovado por:**

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL)

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos à gestão da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à DGCOL, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com esse processo de trabalho, e entra em vigor a partir de 09/09/2022.

### 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.
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.
Arquivo corrente	Conjunto dos documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
Assinatura de periódicos	Procedimento para a aquisição de assinatura de revistas especializadas em Direito, para estudo, consulta e atualização dos funcionários da DGCOL.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Eliminação de documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a tabela de temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGCOL-006	<b>Revisão:</b> 02	<b>Página:</b> 1 de 25
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Gestão Estratégica	É um conjunto de ações que define os rumos da administração, e envolve os processos de trabalho, a análise do ambiente externo, a formulação de estratégias, a definição e a execução do planejamento estratégico, o acompanhamento e a avaliação de resultados, com a finalidade de dar maior unicidade, racionalidade, efetividade e transparência às ações do Poder Judiciário, na prestação de serviços à sociedade.
Gestão Operacional	É um conjunto de atividades de realização, controle e monitoramento dos processos de trabalho existentes, viabilizando a melhoria contínua dos serviços prestados.
Indicador	Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos), bem como o andamento de projetos, objetivos estratégicos processos de trabalho.
<i>Microsoft Office SharePoint Online</i>	Serviço baseado em nuvem que ajuda as organizações a compartilhar e gerenciar conteúdo, conhecimento e aplicativos para: capacitar o trabalho em equipe; localizar informações rapidamente e colaborar perfeitamente em toda a organização.
Não conformidade (NC)	Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Não conformidade maior (auditoria externa)	Não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos. Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se houver uma dúvida significativa e evidenciada sobre a existência de um efetivo controle de processo, ou de que produtos ou serviços atendem aos requisitos especificados.</li> <li>- Um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.</li> </ul>
Não conformidade menor (auditoria externa)	Não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Objetivo Estratégico	Aquilo que é buscado e almejado pela organização como um todo, de forma ampla e global.
Oportunidade de Melhoria (OM) (auditoria externa)	Desvio isolado, comprovadamente não generalizado, que não possui relevância ou impacto sobre a capacidade do sistema de gestão em alcançar os objetivos traçados na norma de referência. Vulnerabilidade do sistema de gestão, que evidencia a possibilidade de uma não conformidade futura.

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
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.
Processo Administrativo Eletrônico (SEI)	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.
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.
Projeto	Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.
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).
Representante da Administração Superior Setorial (RAS-Setorial)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada certificada pela NBR ISO 9001, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RAS.
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que aporte não conformidade.
Sistema de Controle de Correspondência (SISCOR)	Sistema informatizado de elaboração de listagem de postagem.
Sistema de Controle de Malote (SISCOMA)	Sistema informatizado de controle de movimentação de expedientes da DIMEX, entre as unidades do Poder Judiciário, seja o envio para movimentação interna, por meio da mensageria, ou movimentação externa por meio de malotes a outras comarcas, proporcionando eficaz rastreabilidade dos documentos.
Sistema de Controle de Material (SISMAT WEB)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>3 de 25</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Frequência de Funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.
Sistema de Gestão Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.
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 SPEDONET	Sistema Informatizado para realizar o envio eletrônico de matérias para publicação no Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ).
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.
<i>Teams</i>	Plataforma unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos e integração de aplicativos no local de trabalho.
Termo de Responsabilidade Patrimonial	Documento mediante o qual o agente patrimonial nato, delegado ou temporário assume responsabilidade pelos bens permanentes de determinada unidade/subunidade patrimonial.
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	Documento que formaliza a movimentação do bem, por meio do SISPAT.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

#### 4 REFERÊNCIAS

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- Resolução TJ/OE nº 23/2021 - Altera a Resolução nº 03, de 09 de fevereiro de 2021;
- Resolução TJ/OE nº 19/2021 - Altera a Resolução nº 03, de 09 de fevereiro de 2021;

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>4 de 25</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

- Resolução TJ/OE nº 11/2021 - Estabelece a Política de Gestão Estratégica, alinha a estratégia às diretrizes de governança e institui as diretrizes para o Planejamento Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro 2021-2026 (PJERJ);
- Resolução TJ/OE nº 10/2021 - 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 03/2021 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ n.º 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal e a inclusão de valores em folha;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ 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 19/2020 - Institui e implanta o Processo Administrativo Eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – SEI e dispõe sobre sua implantação e seu funcionamento;
- Ato Normativo TJ nº 03/2019 – Disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, a licitação na modalidade pregão, nas formas presencial e eletrônica e dá outras providências;
- Ato Normativo TJ n.º 05/2014 – Resolve que Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;
- Ato Normativo TJ n.º 26/2009 – Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Deliberação TCE nº 313/2020 – Estabelece normas a serem observadas pelos órgãos e entidades estaduais e municipais sob a jurisdição do TCE-RJ, visando ao controle e à fiscalização dos atos administrativos fundamentados na Lei nº 13.979, de 6 de

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>5 de 25</b>
--	--	------------------------------	----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da COVID-19.

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas unidades da DGCOL;</li><li>• estabelecer os objetivos da qualidade da Diretoria-Geral em conformidade à Política da Qualidade da DGCOL e do PJERJ;</li><li>• propor e monitorar as metas dos objetivos estratégicos;</li><li>• examinar e avaliar os resultados do desempenho das unidades da DGCOL;</li><li>• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade da DGCOL (SGQ/DGCOL);</li><li>• promover a melhoria contínua do SGQ/DGCOL, tanto mediante a determinação e o acompanhamento da gestão, da política e dos objetivos da qualidade, quanto por meio da liderança das análises críticas do SGQ/DGCOL;</li><li>• conduzir as reuniões de análise crítica, assegurando os seus resultados;</li><li>• supervisionar a abertura e/ou encerramento dos relatórios de avaliação de não conformidade;</li><li>• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS);</li><li>• assegurar a eliminação das não conformidades identificadas pertinentes à DGCOL.</li></ul>
Equipe do Gabinete da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL/ GBCOL)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar o diretor-geral em suas atividades administrativas;</li><li>• apoiar o diretor-geral na gestão de pessoas do GBCOL, da Assessoria Jurídica (DGCOL/ASJUR), da Assessoria Técnica (DGCOL/ASCOL) e da Secretaria dos Órgãos Julgadores de Licitação (DGCOL/SECOJ) todas da DGCOL;</li><li>• apoiar os gestores da ASJUR, ASCOL e SECOJ no controle da capacitação de seus servidores;</li><li>• auxiliar na gestão de autos de processos e expedientes;</li><li>• apoiar as unidades organizacionais da ASJUR, ASCOL e SECOJ na gestão de seus arquivos correntes;</li><li>• manter atualizado o acervo documental do GBCOL;</li><li>• gerenciar o correio eletrônico do GBCOL;</li><li>• gerir a infraestrutura necessária ao GBCOL;</li><li>• solicitar e gerenciar os materiais de consumo utilizados pelo GBCOL, ASJUR e ASCOL, evitando estoque excessivo;</li></ul>

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGCOL-006	<b>Revisão:</b> 02	<b>Página:</b> 6 de 25
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• auxiliar o diretor-geral na promoção das atividades internas e de integração com o PJERJ;</li><li>• executar a gestão estratégica, vinculada aos objetivos da Diretoria-Geral;</li><li>• assessorar o diretor-geral na proposição de políticas, diretrizes, indicadores de desempenho e metas de gestão de pessoas em consonância com os objetivos de gestão estratégica do PJERJ;</li><li>• apoiar o diretor-geral na elaboração, acompanhamento e apoio ao desenvolvimento dos projetos estratégicos;</li><li>• executar a gestão operacional, vinculada aos indicadores dos processos de trabalho, provendo assessoramento de gestão ao diretor-geral;</li><li>• promover e executar as atividades do Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário para o estabelecimento de sistemas, rotinas e padrões;</li><li>• desenvolver ações coordenadas com as unidades integrantes da DGCOL, visando ao aprimoramento contínuo e permanente dos procedimentos relacionados às licitações, contratos, convênios e atos negociais;</li><li>• gerenciar o provimento das vagas de estágio das unidades organizacionais que integram a Diretoria-Geral;</li><li>• elaborar e manter atualizados os Planos de Gerenciamento de Projetos – PGP;</li><li>• prestar auxílio aos Representantes da Administração Superior (RAS) lotados nos departamentos que integram a Diretoria-Geral.</li></ul>
Assessores Jurídico e Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar ao responsável pela frequência as movimentações, frequência e eventuais alterações nas escalas de férias dos funcionários lotados na assessoria;</li><li>• manter o controle patrimonial dos materiais na assessoria;</li><li>• gerir a infraestrutura necessária à assessoria;</li><li>• manter atualizado e organizado o acervo documental da assessoria;</li><li>• monitorar a utilização dos materiais de consumo, em especial o papel A4, conforme necessidades identificadas;</li><li>• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial;</li><li>• anotar a participação nos cursos de capacitação e desenvolvimento pessoal de cada servidor, promovidos pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ) ou externos, e repassar as informações ao RAS;</li><li>• sugerir tema de estudo e pesquisa que interfiram de forma direta ou indireta na melhoria dos seus processos de trabalho;</li><li>• abordar riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos, serviços ou a satisfação dos usuários;</li><li>• identificar e tratar as saídas e os produtos não conformes gerados.</li></ul>

**Base Normativa**

**Ato Executivo 2.950/2003**

**Código:**

**RAD-DGCOL-006**

**Revisão:**

**02**

**Página:**

**7 de 25**

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores de Departamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Executar os objetivos da qualidade da Diretoria-Geral sob responsabilidade do departamento;</li><li>• promover a política da qualidade e implementar os objetivos da qualidade no departamento aumentando a conscientização, a motivação e o envolvimento dos funcionários;</li><li>• assegurar o foco nos usuários assim identificados no diagrama de contexto do departamento constante no Documento Estratégico da DGCOL - RAD-DGCOL-001;</li><li>• garantir que o SGQ/DGCOL, eficaz e eficientemente, seja estabelecido, implementado, mantido e melhorado continuamente para atingir os objetivos da qualidade indicados pela Diretoria-Geral;</li><li>• garantir, considerada a sua esfera de competência e situações conjunturais, a disponibilidade dos recursos necessários;</li><li>• conduzir as reuniões prévias à reunião de análise crítica do SGQ/DGCOL, assessorado pelo RAS Setorial. Na sua ausência, a condução é realizada por seu substituto;</li><li>• decidir sobre ações a serem adotadas em relação aos objetivos da qualidade, e quanto à política da qualidade, levar sugestão ao Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento do Gabinete da Presidência (GABPRES/DEGEP) no que couber;</li><li>• propor ações para a melhoria do SGQ/DGCOL;</li><li>• planejar, supervisionar e orientar as atividades administrativas do departamento;</li><li>• promover o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;</li><li>• selecionar periódicos que tratem de temas de interesse do departamento e solicitar a aquisição;</li><li>• expedir memorandos e ofícios;</li><li>• exercer o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do departamento, mediante delegação aos diretores de divisão, conforme o caso;</li><li>• atender às Deliberações nºs 312 e 313/2020 do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, quando couber.</li><li>• liderar a gestão de pessoas no departamento;</li><li>• dar ciência à direção da DGCOL dos principais fatos ocorridos no departamento ou que impactem as atividades da unidade;</li><li>• participar da elaboração do Documento Estratégico da DGCOL - RAD-DGCOL-001, em especial, no que concerne ao departamento, observando as diretrizes nele estabelecidas e promovendo sua divulgação aos servidores e aos colaboradores lotados na unidade;</li><li>• fornecer dados necessários à DGCOL para a elaboração do RIGER Setorial;</li><li>• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao RAS Setorial.</li></ul>



## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assessor I (Análise de Custo)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assessorar o diretor do Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL/DECAN) em suas atribuições;</li><li>• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;</li><li>• informar ao diretor do DECAN as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas na assessoria;</li><li>• apoiar o diretor do DECAN nas suas atividades administrativas;</li><li>• controlar a frequência do pessoal da assessoria;</li><li>• manter o controle patrimonial e dos materiais da assessoria;</li><li>• manter atualizado e organizado o acervo documental da assessoria;</li><li>• administrar a utilização dos materiais de consumo da assessoria;</li><li>• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial;</li><li>• apoiar o diretor do DECAN na gestão de pessoas e manter controle da capacitação dos servidores.</li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DGCOL sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• assessorar o diretor-geral da DGCOL na condução das reuniões de análise crítica e acompanhar auditorias de gestão na unidade;</li><li>• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGCOL;</li><li>• relatar ao diretor-geral da DGCOL o desempenho do SQG/DGCOL, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>• acompanhar os indicadores da DGCOL, por meio da Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02);</li><li>• promover a realização da pesquisa de satisfação do usuário e da pesquisa de opinião;</li><li>• fomentar a atualização e organização documental da DGCOL;</li><li>• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes da DGCOL, quando delegado pela Administração Superior;</li><li>• acompanhar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes da DGCOL;</li><li>• verificar o alinhamento das ações propostas em relatório de avaliação de não conformidade elaborado pelas unidades da DGCOL;</li><li>• elaborar o Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial com base nas informações prestadas pelas unidades da DGCOL.</li></ul>

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGCOL-006	<b>Revisão:</b> 02	<b>Página:</b> 9 de 25
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante Setorial da Administração Superior (RAS Setorial)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar o RAS nas atividades necessárias para a implementação, manutenção e melhoria do SGQ/DGCOL;</li><li>• assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DGCOL sejam estabelecidos, implementados e mantidos na sua unidade;</li><li>• assessorar o gestor da unidade na condução das reuniões de prévias à reunião de análise crítica e acompanhar auditorias de gestão na unidade;</li><li>• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários na unidade;</li><li>• relatar ao gestor da unidade o desempenho do SQG/DGCOL, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>• acompanhar os indicadores da unidade, por meio da Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02);</li><li>• promover a realização da pesquisa de satisfação do usuário e da pesquisa de opinião;</li><li>• fomentar a atualização e organização documental da unidade;</li><li>• supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes da unidade, quando delegado pela Administração Superior e relatar os resultados para o RAS;</li><li>• acompanhar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes da unidade;</li><li>• verificar o alinhamento das ações propostas em relatório de avaliação de não conformidade da unidade;</li><li>• elaborar o Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial da unidade.</li></ul>

### 6 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

**6.1** A DGCOL realiza a triagem e a distribuição interna dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos, cumprindo os despachos de encaminhamento para as respectivas unidades organizacionais da DGCOL, via sistemas e-PROT e SEI.

**6.2** No caso de processos físicos e expedientes, a DGCOL movimenta os autos de processos administrativos, utilizando o sistema e-PROT, com a emissão de 02 (duas) vias da “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.

**6.3** Os processos eletrônicos são recebidos, distribuídos, instruídos e enviados às unidades organizacionais via sistema SEI.

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGCOL-006	<b>Revisão:</b> 02	<b>Página:</b> 10 de 25
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

- 6.3.1** As unidades organizacionais da DGCOL, após o 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.
- 6.4** O pedido de autuação de expedientes administrativos relativos a faturamento é realizado por meio do sistema SEI, e, em casos de objetos que ainda não são autuados no referido sistema, o pedido deve ser encaminhado, por escrito, ao Serviço de Registro e Autuação, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SERAU), para atendimento, sob responsabilidade de cada unidade da DGCOL.
- 6.5** Os documentos gerados pela DGCOL são encaminhados das seguintes formas:
- e-mail;
  - por meio do 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 e o SISCOMA, para remessa interna, no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
  - por meio do sistema SEI.
- 6.6** A DGCOL arquiva os memorandos e ofícios encaminhados pelas formas elencadas acima na pasta “Cópia de Correspondência Expedida”. Em ambos os casos, na via arquivada deve constar o respectivo comprovante do envio.
- 6.7** As vias das guias geradas pelos sistemas e-PROT, SISCOR ou SISCOMA, referentes, respectivamente, aos documentos enviados via correio ou malote, são arquivadas nas pastas “Guia de Postagem ou Guia de Expedição de Malote”.
- 6.8** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada unidade da DGCOL que o gerou, seguindo os procedimentos da RAD-DGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>11 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## **7 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL**

- 7.1** As unidades solicitam lotação dos serventúrios e as movimentações de pessoal por memorando ao diretor-geral e as cópias dos memorandos são arquivadas nos setores de origem.
- 7.2** A GBCOL realiza a lotação dos servidores e as movimentações de pessoal mediante envio de ordem de serviço ou memorando à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) por meio de processo autuado no SEI.
- 7.2.1** Observada a necessidade de recursos humanos, a DGCOL, com auxílio da DGPES, pode:
- solicitar servidor com perfil adequado para a execução de algum de seus processos de trabalho;
  - realizar seleção interna.
- 7.3** As unidades mantêm informações dos servidores e prestadores de serviço em atividade atualizadas, preferencialmente, no mês de janeiro, mediante registro no FRM-DGCOL-006-07 - Dados Pessoais.
- 7.4** As unidades definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-DGCOL-006-02 – Atividades da Equipe, tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.
- 7.5** Cabe aos responsáveis pela frequência das unidades controlar as informações sobre períodos de ausência ou afastamentos de seus servidores, prestadores de serviço e estagiários, para posterior informação ao servidor responsável pelo lançamento no sistema.
- 7.5.1** O servidor com acesso autorizado lança a frequência mensal dos servidores no sistema FREQWEB até o terceiro dia útil do mês seguinte. O registro da frequência é arquivado na pasta eletrônica “Boletim de Frequência”.
- 7.6** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual lançada no sistema FREQWEB no mês de novembro. Eventuais alterações são comunicadas à Divisão de

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>12 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

Cadastro de Servidores da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DICAD), por meio de processo SEI.

- 7.6.1** O registro da escala dos servidores é arquivado na pasta “Escala de Férias”.
- 7.6.2** As unidades comunicam as férias dos prestadores de serviço, por meio de e-mail à empresa contratada responsável, assim como eventuais alterações.
- 7.6.3** Cada unidade arquiva o registro das indicações de preferência dos prestadores de serviço na pasta “Escala de Férias”, quando aplicável.
- 7.6.4** As férias dos estagiários são combinadas previamente com sua chefia imediata e registradas no FREQWEB no mês subsequente.
- 7.6.5** Caso o estagiário solicite desligamento ou transferência de lotação, deve ele ser encaminhado ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP) para as orientações pertinentes.
- 7.7** As unidades encaminham a frequência mensal dos prestadores de serviço à DGCOL, por e-mail, mediante o preenchimento do formulário Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação (FRM-DGCOL-005-09) e do formulário Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento (FRM-DGCOL-005-10).
- 7.7.1** A frequência dos prestadores de serviço lotados no GBCOL é registrada no formulário Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação (FRM-DGCOL-005-09) e no formulário Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento (FRM-DGCOL-005-10), que servem de base para a inserção das informações no processo de pagamento.
- 7.7.2** A equipe do GBCOL consolida as informações dos formulários e encaminha por e-mail ao fiscal do contrato para providências quanto ao atesto da fatura no respectivo processo SEI.
- 7.8** As unidades encaminham 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, atende-se à norma da legislação específica.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>13 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

**7.9** As indicações para cargos comissionados e funções gratificadas bem como as solicitações de exonerações e dispensas são realizadas pelo diretor-geral, com o apoio do GBCOL, e encaminhadas à DGPEs por meio de processo SEI.

**7.9.1** As indicações efetuadas devem ser instruídas conforme previsto na RAD-DGPES-059 – Gerenciar Provimento da Estrutura de Cargo em Comissão e Função Gratificada do PJERJ.

### **8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES**

**8.1** Anualmente, ou a cada mudança de papel profissional, os gestores da DGCOL identificam e monitoram as necessidades de capacitação de sua equipe.

**8.1.1** Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na ESAJ e por fazer sua inscrição, priorizando o planejamento de cursos de acordo com a sua matriz de competências.

**8.1.2** A equipe do GBCOL providencia, quando necessário, a infraestrutura para as ações de capacitação realizadas exclusivamente para os servidores da DGCOL.

**8.2** Caso identifique a necessidade de curso exclusivo, o diretor-geral da DGCOL solicita-o à ESAJ.

**8.3** Os gestores da DGCOL, justificando sua necessidade, solicitam ao diretor-geral da DGCOL a participação em cursos externos.

**8.4** Após aprovação, o diretor-geral encaminha a solicitação à ESAJ.

**8.5** No caso de servidor novo no Poder Judiciário ou na UO, ao ingressar na equipe, este é apresentado para a unidade onde está lotado, para que adquira visão sistêmica do trabalho da Diretoria-Geral.

**8.5.1** Para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias para que possam realizar suas atividades com segurança e autonomia, o gestor pode utilizar o FRM-DGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-Ingredado na Unidade. Para os casos de nova lotação, o seu preenchimento é facultativo.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>14 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

- 8.6** A implementação das rotinas administrativas e suas eventuais revisões são registradas no FRM-DGPES-073-01 – Registro de Implementação de Rotinas Administrativas ou via e-mail.
- 8.7** Pormenores da capacitação dos servidores 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** As unidades mantêm o controle de entrada e saída de material de consumo e permanente, solicitando o seu fornecimento, de acordo com as necessidades de cada unidade assim como providenciam, que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive de organização espacial.
- 9.2** A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema SISMAT WEB disponibilizado na intranet do PJERJ, por servidor com acesso autorizado ao sistema, utilizando os procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.
- 9.3** Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada pela Diretoria– Geral de Logística (DGLOG) ou em casos excepcionais, o pedido deve ser encaminhado por mensagem eletrônica ou memorando ao Departamento de Patrimônio e Material da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM).
- 9.3.1** Tratando-se de impresso e demais produtos gráficos não previstos na listagem de material, a solicitação é encaminhada para o Serviço de Programação e Produção Gráfica da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEGRA), utilizando-se o formulário de Solicitação de Serviços Gráficos Não-Codificados - FRM-DGLOG-012-01.
- 9.3.2** O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato e agente patrimonial delegado de cada unidade.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

- 9.3.3** 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 em pasta própria.
- 9.4** No caso de equipamentos de informática, identificada a necessidade de alteração, seja por adição, supressão ou atualização, as unidades 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.
- 9.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática é solicitada por meio do portal – Serviços de TI ou por telefone/e-mail à Central de Atendimento da DGTEC, que pode informar a necessidade de a solicitação ser encaminhada por escrito, dependendo do serviço. O solicitante acompanha o serviço realizado pelo técnico da DGTEC, atestando-o na solicitação de serviços.
- 9.6** A concessão, remoção, alteração ou manutenção de acesso à rede de computadores e ao correio eletrônico dos setores, são solicitadas pelas unidades, por e-mail ou telefone, de acordo com a RAD-DGTEC-026 – Atender Solicitação Sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico.
- 9.7** As unidades solicitam a concessão, remoção, alteração de acesso à internet e ao correio eletrônico pessoal, à DGCOL para autorização e envio do pedido à DGTEC.
- 9.8** Cabe ao GBCOL o planejamento, o desenvolvimento, a alteração e a manutenção do conteúdo disponibilizado no *Sharepoint* da DGCOL uma vez que a Diretoria-Geral compartilha informações entre suas unidades mediante acesso às pastas compartilhadas.
- 9.9** Para os serviços de limpeza e conservação, controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, as unidades contatam a Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM).
- 9.9.1** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, as unidades entram diretamente em contato com o SELIM.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>16 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------



## **GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES**

- 9.10** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, as unidades contatam a Central de Atendimentos do Departamento de Engenharia da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEENG) para abertura de ordem de serviço.
- 9.11** As unidades monitoram o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas e de suas instalações, mediante solicitação à Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).
- 9.12** As unidades monitoram o cuidado de prevenção de incêndio, de modo a garantir a integridade das pessoas e de suas instalações, com o apoio da DGSEI.

### **10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES**

- 10.1** A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades, tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião, lista de presença (FRM-DGCOL-006-08) etc., é responsabilidade de cada unidade 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** Os documentos administrativos recebidos e gerados pelas unidades são classificados e arquivados em pastas específicas, obedecendo ao ordenamento por assunto, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).
- 10.3** As atividades de identificação, acondicionamento, controle e conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade da unidade que os produz ou recebe.
- 10.4** As unidades são responsáveis pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, obedecendo à TTD; esta determina o prazo de guarda dos documentos na fase corrente e sua destinação, que pode ser:
- a) encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA);
  - b) eliminação na própria unidade.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>17 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

- 10.5** O responsável pelo arquivo corrente de cada unidade examina o seu arquivo corrente preferencialmente no mês de janeiro de cada ano, e, observando a TTD, procede à eliminação ou à remessa dos documentos ao DEGEA.
- 10.6** Caso existam documentos a serem eliminados, o responsável preenche o FRM-DGCOM-009-03 - Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares), de acordo com o item documental, e o arquiva no setor correspondente.
- 10.7** Caso os documentos devam ser arquivados, as unidades encaminham os documentos ao DEGEA, após organizá-los e acondicioná-los em caixas-arquivo e preenchimento do FRM-DGCOM-002-01 - Pedido de Arquivamento, conforme estabelece a RAD-DGCOM-002.
- 10.8** Os pedidos de arquivamento e desarquivamento de processos administrativos físicos são realizados por meio de Sistema e-PROT.

### 11 ASSINATURA DE PERIÓDICOS

- 11.1** Por delegação do diretor-geral, o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL/DELFA) operacionaliza a aquisição da assinatura de periódicos, solicitada pelos gestores das unidades, observando o que dispõe a RAD-DGCOL-005 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços e a RAD-DGCOL-007 - Analisar e Instruir a Contratação Direta.

### 12 ACOMPANHAR O DESEMPENHO DO SGQ/DGCOL

- 12.1** As unidades acompanham o desempenho do SGQ/DGCOL por meio:
- a) da análise dos indicadores;
  - b) dos resultados dos objetivos da qualidade e dos projetos;
  - c) da avaliação dos registros da qualidade que documentam a percepção dos usuários dos serviços das unidades;

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>18 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

- d) da verificação da eficácia das ações corretivas e preventivas realizadas pelo RAS e/ou RAS Setorial;
- e) dos resultados das auditorias de gestão;
- f) das deliberações das reuniões prévias e de análise crítica realizadas pelas unidades.

**12.2** Pormenores sobre gestão estratégica e operacional, bem como os registros mencionados são encontrados na RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

### **13 DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**

**13.1** As reuniões para a análise crítica do SGQ/DGCOL que avaliam sua pertinência, adequação, eficiência e eficácia são convocadas e registradas em ata pelo RAS e conduzidas pelo diretor-geral, com a participação do chefe de gabinete, assessores jurídicos e técnicos, secretário da SECOJ, diretores de departamento, RAS, RAS Setorial e seus substitutos.

**13.1.1** Em face de necessidade específica ou quando for necessário definir prioridades, esclarecer ou apresentar conclusões expressivas, o diretor-geral da DGCOL convida representantes de outras unidades organizacionais e outros servidores da DGCOL para as reuniões de análise crítica.

**13.2** O RAS informa aos representantes setoriais a data da reunião de análise crítica para que as unidades da DGCOL tenham tempo suficiente para realizar reunião prévia a fim de subsidiar o diretor-geral com as informações necessárias para a condução da reunião de análise crítica.

**13.2.1** Sugestões, decisões e resultados são registrados em ata de reunião que deve ser encaminhada para a DGCOL.

**13.3** As entradas e saídas para as reuniões de análise crítica são encontrados na RAD-DGCOL-001 – Documento Estratégico da DGCOL.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>19 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

#### **14 IDENTIFICAR E TRATAR AS SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES**

- 14.1** As saídas e os produtos não conformes gerados pelas unidades são registrados, por qualquer funcionário e controlados pelo gestor, no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes das unidades (FRM-DGCOL-006-05), que se encontra disponibilizado em uma pasta eletrônica compartilhada.
- 14.2** O funcionário, 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** O RAS/RAS Setorial 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 Relatório de Avaliação de Não Conformidade (FRM-PJERJ-004-01), se necessário, para promover ações corretivas.
- 14.4** Os critérios para proposição de RANAC, a partir da frequência de ocorrência de saída ou de produto não conforme, são estabelecidos, registrados e previstos nas reuniões prévias e de análise crítica, ou no respectivo formulário.
- 14.5** Pormenores do procedimento para tratamento de saídas e produtos não conformes na DGCOL são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

#### **15 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS**

- 15.1** As ações corretivas idealizadas para corrigir eventuais desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.
- 15.2** As ações corretivas propostas e respondidas pelas unidades são acompanhadas pelos responsáveis pelas unidades ou pelo RAS/RAS Setorial, que incentivam a implementação das ações propostas dentro do prazo previsto para a ação corretiva.
- 15.3** O RAS/RAS Setorial consolida as informações sobre as ações corretivas no Relatório de Avaliação de Não Conformidades (RANAC).

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>20 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

**15.4** A avaliação do resultado das ações implementadas é realizada pelo RAS/RAS Setorial, em conjunto com o gestor da unidade responsável pela implementação das ações, mediante análise delas, verificando se o resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência, comparando a situação atual com a situação anterior e, em seguida, encerra o RANAC sob a supervisão da administração superior da unidade.

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

**16.1** A pesquisa de satisfação do usuário, que se destina a medir o grau de satisfação com que as unidades estão atendendo aos requisitos de seus usuários, é realizada anualmente por cada unidade e segue as diretrizes da RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário e emprega formulários elaborados na ferramenta *Microsoft Forms*.

**16.2** São usuários da DGCOL:

- a) unidades organizacionais (demandantes);
- b) cidadãos;
- c) empresas/partes/licitantes/fornecedores;
- d) gestores e fiscais de contratos;
- e) permissionários / cessionários;
- f) convenentes / instituições parceiras;
- g) locadores;
- h) órgãos externos.

**16.3** Após o cumprimento do prazo ou a obtenção da amostra, as respostas são consolidadas por cada unidade no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

**16.4** O relatório é analisado pela administração superior de cada unidade, assessorada pelo RAS/RAS Setorial, e pelos gestores, com o objetivo de solucionar as reclamações e pendências ou implementar oportunidades de melhoria.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>21 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

- 16.5** As unidades encaminham ao diretor-geral ou ao RAS o relatório da pesquisa que é armazenado na pasta eletrônica da UO, existente no *Sharepoint* em [//tjrj.sharepoint.com/sites/teams.degep-diasi](https://tjrj.sharepoint.com/sites/teams.degep-diasi).
- 16.6** A pesquisa de opinião, realizada permanentemente, destina-se a manter aberto o canal de comunicação com o usuário das unidades, empregando-se o formulário FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário.
- 16.6.1** São consideradas, também, as opiniões que chegam às unidades por *e-mail*, expediente, contato telefônico etc.
- 16.7** As unidades contabilizam os resultados e enviam para o RAS/RAS Setorial consolidar os resultados das Pesquisas de Opinião recebidas mensalmente no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Repostas – Pesquisa de Opinião.
- 16.7.1** Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, além das diretrizes gerais estabelecidas na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, são realizadas as seguintes ações complementares:
- a) caso o usuário apresente sugestão ou reclamação por meio do formulário, este deve ser encaminhado ao respectivo gestor e, se necessário, à administração superior da unidade, que dará a solução adequada;
  - b) caso o usuário tenha informado no formulário seus dados cadastrais, o servidor responsável por esse processo de trabalho responde, por correio eletrônico ou telefone, às sugestões ou reclamações avaliadas como relevantes pela administração superior da unidade.

## 17 COMUNICAÇÃO INTERNA

- 17.1** A comunicação dos gestores com toda sua equipe é realizada de forma imediata e ampla, conforme a necessidade por reuniões periódicas, presenciais ou por videoconferência, pelo aplicativo *Teams*, por correio eletrônico ou comunicados, ou utilização da internet do PJERJ, repassados pelas equipes de apoio ou RAS/RAS

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGCOL-006	<b>Revisão:</b> 02	<b>Página:</b> 22 de 25
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

Setorial, ou por divulgação no quadro de avisos, mantido pelas unidades, onde são afixadas informações.

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

**18.1** As fórmulas utilizadas nas planilhas eletrônicas de cálculos são conferidas e, se estiverem corretas, são validadas e as planilhas são protegidas. Sempre que ocorre a apuração de cada indicador de suas rotinas administrativas, as respectivas planilhas são impressas em *PDF* e arquivadas em pasta eletrônica.

**18.2** 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-DGCOL-006-04.

## **19 DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

**19.1** A apuração dos indicadores é feita, após verificação dos dados, o que ocorre a partir do 2º dia útil subsequente ao fechamento do mês. Encerrada esta fase, as planilhas eletrônicas estão liberadas. Cada unidade deve realizar a análise crítica e ações gerenciais pertinentes e, em seguida, submetê-las a aprovação da administração superior da unidade até o último dia útil do mês subsequente.

## **20 DAS CÓPIAS DE SEGURANÇA DE ARQUIVOS DE DADOS (BACKUPS)**

**20.1** Os arquivos de dados essenciais à realização dos processos de trabalho das unidades são salvos nos *sites* no *Sharepoint* ou em servidor da rede de computadores do PJERJ, mantido em sala cofre, com aplicação de procedimentos de segurança permanentes, incluindo cópias de segurança frequentes, de acordo com as atividades estabelecidas nas rotinas administrativas da DGTEC.

**20.2** As cópias de segurança de arquivos de dados que, eventualmente, estejam salvos em máquinas locais são de responsabilidade das unidades.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>23 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------

## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

### 21 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuários	$\frac{\{(Quantidade\ de\ formulários\ com\ conceito\ Ótimo\ +\ conceito\ Bom)\}}{Quantidade\ total\ de\ formulários\ válidos\ da\ PSU} \times 100$	Anual

### 22 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1b	DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Assunto / data / número	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	9 anos	DGCOM/ DEGEA***
Guia de Remessa de processos/expedientes	0-6-2-2c	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Proteção e Verificação Periódica de Fórmulas (FRM-DGCOL-006-04)	0-0-3b	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Período	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	1 ano	Eliminação na UO
Pedido de Arquivamento (FRM-DGCOM-002-01)	0-6-2-6-3a	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Data	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	2 anos	DGCOM/ DEGEA
Recepção e Integração do Servidor Recém- Ingressado na Unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1a	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Data	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	0-2-2-1a	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Data	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	4 anos	Eliminação na UO
Termo de Responsabilidade Patrimonial	0-3-4b	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Assunto	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	6 anos	Eliminação na UO
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	0-3-4c	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Assunto	Condições apropriadas <u>ou</u> backup	6 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (FRM-DGCOM-009-03)	0-6-2-6-2a	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Data/ Número	Condições Apropriadas <u>ou</u> backup	10 anos	DGCOM/ DEGEA
Guia de Postagem	0-7-1b	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Guia de Expedição de malote	0-7-1-2b	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Relação Mensal de Identificação de Prestadores de	0-2-9-5b	UO da DGCOL	Irrestrito	Pasta <u>ou</u> Pasta Eletrônica	Período	Condições Apropriadas <u>ou</u> backup	1 ano	Eliminação na UO

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>24 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------



## GERIR A DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
<u>Serviço/Levantamento de Satisfação (FRM-DGCOL-005-09)</u>								
<u>Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento (FRM-DGCOL-005-10)</u>	<u>0-2-9-5b</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta ou Pasta Eletrônica</u>	<u>Período</u>	<u>Condições Apropriadas ou backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05)</u>	<u>0-0-3b</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Data/ Assunto</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Correspondência Expedida (Cópia)</u>	<u>0-6-2-2i</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta ou Pasta Eletrônica</u>	<u>Assunto/ data/ número</u>	<u>Condições Apropriadas ou backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Dados Pessoais (FRM-DGCOL-006-07)</u>	<u>0-2-0-5a</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Data</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Atividades da Equipe (FRM-DGCOL-006-02)</u>	<u>0-0-2c</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Período</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Boletim de Frequencia</u>	<u>0-2-9-1-1b</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Nome/ período</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Escala de Férias Servidores</u>	<u>0-2-4-2a</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Nome/ período</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Escala de Férias Prestadores</u>	<u>0-2-9-5b</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Nome/ período</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Solicitação de Material (cópia)</u>	<u>0-3-4a</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta</u>	<u>Peíodo</u>	<u>Condições Apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Quadro de Controle de Saída e produtos Não Conformes (FRM-DGCOL-006-05)</u>	<u>0-1b</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Data</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Relatório de Avaliação de Não Conformidade (FRM-PJERJ-004-01)</u>	<u>0-1c</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta ou Pasta Eletrônica</u>	<u>Data</u>	<u>Condições Apropriadas ou backup</u>	<u>2 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)</u>	<u>0-0-3b</u>	<u>UO da DGCOL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Data/ Assunto</u>	<u>backup</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos

\*\*UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOL/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 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGCOL-006</b>	<b>Revisão:</b> <b>02</b>	<b>Página:</b> <b>25 de 25</b>
--	--	------------------------------	-----------------------------------