



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO**

**DIRETORIA-GERAL DE CONTRATOS E LICITAÇÕES
(DGCOL)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DE VIGÊNCIA

19/10/2022



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	5
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGCOL	5
2.1	Dados referenciais:	5
2.2	História da DGCOL	6
3	DEFINIÇÕES.....	8
4	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	9
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2)	9
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGCOL (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3).....	11
5	LIDERANÇA DA DGCOL	11
5.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5).....	11
5.1.1	Liderança e Comprometimento, Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)	12
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2).....	12
5.3	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)	13
5.4	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3).....	14
6	PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)	15
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	15
6.2	Objetivos da Qualidade e Planejamento para alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)	16
6.3	Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3).....	16
7	APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)	16
7.1	Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1).....	16
7.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1).....	17
7.1.2	Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)	17
7.1.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)	17
7.1.4	Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)	17
7.1.5	Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5).....	18
7.1.6	Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6).....	18
7.1.7	Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3).....	18
7.2	Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)	19
7.3	Informação documentada do SGQ/DGCOL (NBR ISO 9001:2015, 7.5).....	19
7.3.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1).....	19
7.3.2	Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)	20
8	OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)	21
8.1	Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1).....	21

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	2 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

8.2	Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)	22
8.2.1	Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)	22
8.2.2	Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)	23
8.2.3	Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)	23
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.3)	23
8.4	Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)	24
8.5	Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)	25
8.5.1	Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)	25
8.5.2	Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)	30
8.5.3	Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)	30
8.5.4	Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)	30
8.5.5	Atividades pós-entrega na DGCOL (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)	31
8.6	Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)	31
8.7	Controle de saídas e produtos não conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)	31
9	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	32
9.1	Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)	32
9.1.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)	32
9.1.2	Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)	32
9.1.3	Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)	33
9.2	Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)	33
9.3	Análise Crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3)	34
9.3.1	Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)	34
9.3.2	Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)	34
9.3.3	Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)	35
10	MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)	35
10.1	Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)	35
10.2	Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)	36
11	ANEXOS	36
	ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGCOL	37
	ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGCOL	38
	ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN	39
	ANEXO 4 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DELFA	40
	ANEXO 5 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECOP	41

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	3 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 6 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS

CONTÍNUAS 42

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 4 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL		
	Proposto por: Representante da Administração Superior (RAS)	Analisado por: Diretores dos Departamentos da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL)	Aprovado por: Diretor da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL)

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

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL), pormenoriza os seguintes assuntos específicos da Diretoria:

- os processos de trabalho e suas interações, representados no diagrama de contexto e as respectivas rotinas administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser empregado no apoio ao treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com a DGCOL (unidades demandantes, servidores, usuários etc.).

2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGCOL

2.1 Dados referenciais:

ENDEREÇO: Praça XV de Novembro, nº 02 – 3º andar – sala 303 CEP: 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro – RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-7068	
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: dgcol@tjrj.jus.br
CNPJ: 28.538.734/0001-48	Inscrição Estadual: isenta

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 5 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

2.2 História da DGCOL

A Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL) é uma unidade organizacional subordinada diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, tem por missão gerir os processos licitatórios garantindo legalidade e transparência bem como apoiar com efetividade as unidades organizacionais no planejamento e execução dos contratos de prestação de serviços, convênios e atos negociais.

A Resolução TJ/OE nº 19/2004, publicada em 19/12/2004, redefiniu a estrutura organizacional do PJERJ e transformou a Secretaria de Logística em Diretoria-Geral de Logística.

Em 2017 a Resolução TJ/OE nº 01/2017, publicada em 21/02/2017, definiu a nova estrutura organizacional do PJERJ, adequando-a às novas realidades econômicas, sociais e políticas e aos princípios da eficiência e da autonomia a que aludem os artigos 37 e 99 da Constituição Federal.

A Resolução TJ/OE nº 11/2018, publicada em 26/10/2018, alterou a Resolução TJ/OE nº 01/2017, procedendo a ajustes na estrutura de cargos da Diretoria-Geral de Logística – DGLOG, que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e mais 7 (sete) departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA), Departamento de Engenharia (DEENG) e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP).

Foi criado o Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços, com 2 (duas) divisões: uma absorvida do DECAN, a antiga Divisão de Contratos de Prestação de Serviços, que passou a denominar-se Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços e a Divisão de Acompanhamento da Conta Vinculada, criada em virtude da Resolução 169/2013 do CNJ, composta de 2 (dois)

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	6 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

serviços: Serviço de Controle da Conta Vinculada – Equipe I e Serviço de Controle da Conta Vinculada – Equipe II.

Em 2021, o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), mediante estudo visando atualizar a sua estrutura organizacional e atender aos princípios da eficiência e da autonomia, instituiu a Diretoria-Geral de Contratos e Licitações, pela Resolução TJ/OE nº 03/2021, publicada em 09 de fevereiro de 2021, composta por Gabinete (DGCOL/GBCOL), Assessoria Jurídica (DGCOL/ASJUR), Secretaria dos Órgãos Julgadores de Licitação (DGCOL/SECOJ) e mais 3 (três) Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA) e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP).

A Resolução TJ/OE nº 19/2021, publicada em 17/08/2021, alterou a Resolução TJ/OE nº 03/2021, procedendo a ajustes na estrutura do Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP), com o remanejamento de 2 serviços originalmente atribuídos à Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DICON) para a DICOV (Divisão de Acompanhamento da Conta Vinculada). Em função da migração desses serviços, o nome da DICOV foi alterado para Divisão de Conferência do Faturamento de Contratos de Prestação de Serviços e Gestão da Conta Vinculada. Assim, a DICON passou a ser composta de 3 serviços: Serviço de Apoio Administrativo aos Contratos de Prestação de Serviços - Equipe I; Serviço de Apoio Administrativo aos Contratos de Prestação de Serviços - Equipe II; e Serviço de Apoio Administrativo aos Contratos de Prestação de Serviços - Equipe III e a DICOV de 4 serviços, quais sejam: Serviço de Gestão da Conta Vinculada; Serviço de Conferência do Faturamento de Prestação de Serviços - Equipe I; Serviço de Conferência do Faturamento de Prestação de Serviços - Equipe II; e Serviço de Conferência do Faturamento de Prestação de Serviços - Equipe III.

Em 14/12/2021 foi publicada a Resolução TJ/OE nº 23/2021, que alterou a Resolução TJ/OE nº 03/2021, criando a Assessoria Técnica da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações que passou a ser composta por: Gabinete (DGCOL/GBCOL), Assessoria Jurídica (DGCOL/ASJUR), Assessoria Técnica (DGCOL/ASCOL), Secretaria dos Órgãos Julgadores de Licitação (DGCOL/SECOJ) e mais 3 (três) Departamentos: Departamento

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	7 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA) e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP).

As informações necessárias à compreensão da estrutura da DGCOL estão consolidadas na Resolução do Órgão Especial e nas Matrizes de Competência, que definem a competência requerida para cada titular de unidade organizacional da DGCOL.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa, ou grupo de pessoas, que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores, e a política da qualidade.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
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).
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.
Sistema de Gestão da 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.
Unidade Organizacional (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	8 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

TERMO	DEFINIÇÃO
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma sua cultura.

4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2)

A DGCOL estabeleceu, documentou, implementou, mantém e busca melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade (SGQ/DGCOL), cumprindo os requisitos de gestão estabelecidos na NBR ISO 9001:2015, conforme descrito neste documento.

Foram determinados os processos de trabalho, aplicáveis em suas unidades organizacionais.

Foi determinada a sequência e a interação desses processos como evidenciados nos diagramas de contexto anexos a este documento. O diagrama da DGCOL evidencia a sequência e a interação dos macroprocessos da DGCOL, enquanto os diagramas do DECAN, DELFA e DECOP evidenciam os respectivos processos de trabalho e suas interações. O fluxograma geral da DGCOL apresenta o gerenciamento e sua interação por toda a DGCOL (anexos 2, 3, 4 e 5).

Foram determinados os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos de trabalho sejam eficazes. Os critérios são contemplados em rotinas administrativas e o método é o desenvolvimento das atividades-fim por meio dos sistemas corporativos específicos dos departamentos.

Foram identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/DGCOL, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Os gestores buscam assegurar a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como assegurar as informações necessárias para apoiar a

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 9 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

operação e o monitoramento desses processos, levando suas necessidades ao conhecimento da administração superior, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades no PJERJ.

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável, por indicadores, que são analisados quanto à tendência conforme o planejado.

As ações gerenciais decorrentes das análises dos indicadores são implementadas de modo a atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

A DGCOL, para cumprir a sua missão, conta com o apoio das demais unidades do PJERJ, cada qual prestando os serviços nas suas respectivas áreas de competência: Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados – DGTEC (sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação), Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas – DGPEP (gestão de pessoas), Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento – DGCOM (comunicação, conhecimento e gestão de arquivos), Diretoria-Geral de Logística – DGLOG (logística) Diretoria-Geral de Segurança Institucional – DGSEI (segurança e telefonia), Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento – DEGEP (apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e aos órgãos colegiados não jurisdicionais), Diretoria-Geral de Planejamento Coordenação e Finanças – DGPCF (autorização de despesas) e Núcleo de Auditoria Interna – NAI (controle interno).

A DGCOL também se utiliza de serviços contratados a terceiros, dotados de conhecimentos especializados, quando não disponíveis no PJERJ e que são controlados no que se refere ao cumprimento do objeto definido na contratação.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **4.1 e 4.2** são tratados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-014- Gestão de Riscos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 10 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGCOL (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)

O escopo da DGCOL compreende os macroprocessos abaixo relacionados que se subdividem pelos departamentos da DGCOL em processos de trabalho, segundo a atribuição de cada departamento:

- a) prestar assessoria jurídica, técnica e administrativa; publicar portarias, nomear pregoeiros e equipe de apoio e prestar informações para elaboração de indicadores e relatórios (GBCOL, ASJUR e ASCOL);
- b) auxiliar as unidades organizacionais na fase de planejamento dos contratos de prestação de serviço (Documento de Referência e Custos), coordenar procedimentos de atos negociais, bem como a gestão e fiscalização dos contratos de locações (DECAN);
- c) elaborar atos convocatórios, formalizar ajustes, cadastrar fornecedores e apurar faltas contratuais (DELFA);
- d) processar documentos vinculados ao processo licitatório (SECOJ);
- e) apoiar a execução dos contratos de prestação de serviços e gerir a conta-vinculada, de acordo com a Resolução 169/2013 do CNJ (DECOP).

O requisito 7.1.5.2 (Rastreabilidade de Medição) da NBR ISO 9001, não é aplicável no SGQ/DGCOL uma vez que a natureza das atividades desempenhadas não requer o uso de equipamentos que necessitem ser verificados e/ou calibrados de acordo com padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais para verificação da conformidade de seus produtos e/ou serviços.

A aplicabilidade de requisitos ao escopo de certificação é revista no decurso da última reunião de análise crítica de cada ano, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.

5 LIDERANÇA DA DGCOL

5.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	11 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

A estrutura organizacional da DGCOL pode ser verificada no organograma em anexo a este documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

5.1.1 Liderança e Comprometimento, Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)

A administração superior da DGCOL é feita pelo diretor-geral, e nas unidades organizacionais que a compõem, pelos diretores dos respectivos departamentos, pelos assessores chefes e pelo secretário da Secretaria dos Órgãos Julgadores de Licitação (SECOJ).

A administração superior da DGCOL e a das unidades organizacionais que a compõem demonstram a sua liderança e o seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, e com a melhoria contínua de sua eficácia pelas seguintes ações:

- a) comunicando a todos das unidades organizacionais da DGCOL que os processos de trabalho devem ser elaborados visando sempre à realização de produtos que atendam às necessidades de seus usuários e que atendam à legislação e aos atos oficiais do PJERJ e às demais normas técnicas quando aplicáveis aos produtos, estando a legislação, os atos e as normas técnicas, caso aplicáveis, elencadas nas RADs, no capítulo referências;
- b) assegurando que as ações para atingir os objetivos estratégicos do PJERJ, no que se refere à DGCOL, são realizadas;
- c) assegurando que os objetivos da qualidade DGCOL são estabelecidos;
- d) conduzindo as reuniões de análise crítica;
- e) assegurando os recursos dentro da disponibilidade do PJERJ.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)

São usuários da DGCOL as unidades organizacionais do PJERJ, magistrados, servidores do PJERJ jurisdicionados usuários das instalações, fiscais de contrato, gestores de contrato, entidades externas e sociedades empresariais contratadas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 12 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

A administração superior assegura que os requisitos normativos sejam cumpridos e os demais requisitos estabelecidos para que os produtos sejam identificados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação de seus usuários.

Os requisitos são estabelecidos na elaboração dos processos de trabalho de acordo com as necessidades atuais e futuras de seus usuários, buscando superar suas expectativas, considerando que o foco no usuário é princípio do sistema de gestão da DGCOL.

5.3 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)

A política da qualidade da DGCOL é a mesma do PJERJ. É comunicada a todos da organização de modo que todos entendam o comprometimento da administração superior. Está apropriada ao propósito e aos valores do PJERJ e tem por finalidade cumprir a missão e a visão do PJERJ, bem como da missão e visão da DGCOL.

Política da Qualidade do PJERJ

Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.

Valores do PJERJ

- Ética;
- Probidade;
- Transparência;
- Integridade;
- Acesso à Justiça;
- Celeridade;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Imparcialidade;
- Efetividade;
- Modernidade.

Missão do PJERJ

Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.

Visão do PJERJ

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOL-001

Revisão:

04

Página:

13 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.

Missão da DGCOL

Gerir os processos licitatórios garantindo legalidade e transparência bem como apoiar com efetividade as unidades organizacionais no planejamento e execução dos contratos de prestação de serviços, convênios e atos negociais.

Visão da DGCOL

Consolidar-se como Diretoria-Geral referencial de excelência em matéria de Contratos, Atos Negociais e Licitações.

5.4 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

Para a implementação e a manutenção do SGQ/DGCOL, são estabelecidas as responsabilidades conforme a função exercida:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL)	<ul style="list-style-type: none">• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGCOL e do GBCOL;• aprovar rotinas administrativas da DGCOL;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;• conduzir as reuniões de análise crítica e assegurar o cumprimento das deliberações, garantindo os resultados propostos;• interagir com outras diretorias-gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.
Diretores de Departamento e Secretário da SECOJ	<ul style="list-style-type: none">• Gerir a realização das atividades atribuídas às respectivas unidades organizacionais;• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos às unidades organizacionais;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;• conduzir as reuniões de gestão das respectivas unidades organizacionais.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	14 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a realização das atividades atribuídas à divisão;• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos à divisão;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Administrar a realização das atividades do respectivo serviço;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.
Representante da Administração Superior – RAS	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a liderança para que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ/DGCOL sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• relatar, à Administração Superior, o desempenho do SGQ/DGCOL, bem como qualquer necessidade de melhoria;• acompanhar as auditorias de gestão da qualidade da unidade;• assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGCOL, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
Equipe	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho.

As responsabilidades específicas são descritas nas rotinas administrativas (RAD).

6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)

O planejamento é realizado para execução eficaz das atribuições da DGCOL, definidas em Resolução do Órgão Especial, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 15 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

A DGCOL identifica e monitora os eventos de riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executarem ações para evitar e mitigar esses riscos.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, 6.1, são tratados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-014- Gestão de Riscos.

6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)

Os objetivos da qualidade são estabelecidos e estão alinhados aos temas estratégicos do PJERJ para a DGCOL.

São mensuráveis e monitorados, mediante o acompanhamento de plano de ação, por indicadores de desempenho com metas e período para sua realização.

Os objetivos da qualidade, seus indicadores, metas e períodos de realização são consolidados e mantidos atualizados nos documentos “Objetivos da Qualidade”.

O controle do documento “Objetivos da Qualidade” é realizado pelo RAS, e sua permanência em arquivo corrente ou intermediário e a destinação final seguem o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Encerrado o período de realização, a administração superior estabelece novos objetivos.

6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelo diretor-geral, pelos RAS, RAS-Setorial e diretores de departamento, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/DGCOL.

7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)

7.1 Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	16 de 42

Os gestores identificam a necessidade dos recursos imprescindíveis e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/DGCOL, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

O diretor-geral, com o apoio do GBCOL, coordena a provisão de recursos, de acordo com os recursos disponíveis no PJERJ.

7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)

7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho da DGCOL devem ser competentes, treinadas e conscientizadas para trabalhar com eficiência e eficácia e assegurar a conformidade com os requisitos estabelecidos.

7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)

A DGCOL é equipada com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, rede de dados, internet etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SGQ/DGCOL. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

A Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC) e a Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI) têm a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar a operação apropriada do SGQ/DGCOL, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de infraestrutura e sua manutenção são encontrados na internet, nas RADs das unidades de apoio.

7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)

Promove-se a criação de ambiente favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 17 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da DGCOL;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho.

É responsabilidade de todos – Administração Superior, servidores e colaboradores – manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

Verificando condições desfavoráveis, o gestor, em sua área de competência, solicita providências à unidade de apoio competente.

7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)

A validação das planilhas eletrônicas de cálculos é realizada conferindo-se as respectivas fórmulas e, após a conferência, procedendo à sua proteção. As unidades organizacionais da DGCOL estabelecem os períodos de verificação, de acordo com as necessidades de cada unidade.

A validação dos sistemas corporativos da DGCOL é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

7.1.7 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e da Escola de Administração Judiciária (ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o diretor-geral solicita à ESAJ o treinamento necessário.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	18 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na DGCOL, tanto para servidores quanto para prestadores de serviços de empresas contratadas, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;
- 📁 RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas;
- 📁 RAD-DGCOL-006 – Gerir a Diretoria-Geral de Contratos e Licitações.

7.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O diretor-geral da DGCOL, RAS, RAS-Setorial e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGCOL sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente e, caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- b) as comunicações são feitas também por meio de aviso, correio eletrônico ou por meio de outras ferramentas tecnológicas disponíveis;
- c) mediante reuniões sistemáticas sempre que se fizerem necessárias (a critério dos gestores);
- d) por meio de utilização da *internet* do PJERJ.

7.3 Informação documentada do SGQ/DGCOL (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

7.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SGQ/DGCOL:

- a) este Documento Estratégico (Manual da Qualidade) que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/DGCOL e faz remissão aos demais documentos;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 19 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

- b) o documento Objetivos da Qualidade das unidades certificadas, que consolida os objetivos da qualidade e as metas, alinhados aos temas e objetivos estratégicos do PJERJ;
- c) as RADs gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, bem como os procedimentos documentados, previstos na NBR ISO 9001;
- d) as RADs operacionais, com a finalidade de formalizar procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários à DGCOL, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, atos oficiais do PJERJ e normas expedidas por outras instituições públicas e privadas, que interagem com a DGCOL;
- f) registros dos processos de trabalho, identificados ao fim de cada uma das respectivas RADs.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas (RADs), o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo TJ nº 2.950, de 19/08/2003, a seguinte estrutura:

- a) Documento Estratégico – documento de mais alto nível – que consolida a política e a estratégia do PJERJ;
- b) rotinas administrativas gerais – procedimentos documentados, requeridos pela Norma NBR ISO 9001 e outros, com abrangência institucional;
- c) rotinas administrativas operacionais – procedimentos documentados, necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho do PJERJ e das unidades organizacionais de apoio.

7.3.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

O controle da informação documentada para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) está estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada, que define os controles necessários para a informação documentada, aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SGQ implementado e em processo de implementação e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 20 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

complementados pelas RADs do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), no que se refere à organização de arquivos correntes, arquivar e desarquivar documentos no PJERJ e eliminar documentos nas unidades organizacionais.

Os registros da DGCOL são compostos pelos documentos que comprovam cumprimento dos requisitos estabelecidos para o SGQ e que comprovam a operação eficaz do seu sistema.

Por se tratar de informação documentada que necessita de pronta identificação e recuperação, os registros são elencados nas respectivas RADs, na Tabela de Gestão da Informação Documentada, com as informações indispensáveis para tal.

Pormenores do Processo de Controle de Documentos e Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002- Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-DGCOM-002- Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009- Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGLOG-017- Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos e Expedientes.

8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)

A DGCOL planeja seus processos de trabalho de acordo com as atribuições de suas unidades e os formaliza mediante rotinas administrativas, as quais estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 21 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

- c) os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de trabalho e os produtos atendem aos requisitos estabelecidos, bem como os parâmetros de controle para os registros e
- d) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, por meio dos indicadores, de desempenho e de acompanhamento, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes.

No caso de indicadores de desempenho, os gestores estabelecem metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

Já os indicadores de acompanhamento não possuem metas, uma vez que o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras, mas deve administrar os respectivos efeitos nos processos de trabalho e nos resultados.

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho da DGCOL e suas interações são mostrados no “Diagrama de Contexto da DGCOL”, Anexo 02.

8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)

8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)

Para efeito de comunicação entre a DGCOL e os seus usuários, é divulgada, na internet, (Institucional/ Diretorias-Gerais/ Diretoria-Geral de Contratos e Licitações) informação sobre as atividades da DGCOL.

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, telefonemas e visitas, quando os servidores da DGCOL se esmeram não apenas em comunicar os assuntos necessários, mas também em estimular os colegas à prática da qualidade, em busca dos melhores resultados gerais do PJERJ.

A comunicação formal é realizada, ainda, por meio dos veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.), além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 22 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).

Para cada processo de trabalho a unidade identifica os requisitos para o produto, a partir da análise dos seguintes pontos:

- os requisitos normativos estabelecidos na legislação em geral;
- o que o produto deve apresentar, sob o ponto de vista técnico da unidade;
- as necessidades e expectativas dos usuários para o produto, ou seja, aquilo que o usuário quer e espera para o seu atendimento;
- expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)

A análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários para o produto consiste na verificação, pela DGCOL, da possibilidade em atendê-los, antes de estabelecê-los ou mesmo de manter os já estabelecidos.

Cabe ainda, na análise, a necessidade de se estabelecerem outros requisitos, baseados em novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, em sugestões e reclamações.

Os novos requisitos, eventualmente identificados, devem ser comunicados aos usuários.

Pormenores da Medição da Percepção do Usuário encontram-se no documento:

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.3)

Sempre que verificada a necessidade, a DGCOL desenvolve projetos (estratégicos ou não estratégicos), de acordo com os critérios recomendados no item 8.3 da NBR ISO 9001:2015, documentados em planos de projeto, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e à estratégica do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 23 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

No caso de necessidade de aplicativos de informática (*softwares*) para uso específico, a DGCOL solicita o aplicativo à DGTEC e informa as necessidades a serem transformadas em requisitos do sistema, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias à sua aprovação.

Pormenores do processo relacionado com a elaboração de projetos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)

Compete à DGCOL dar início aos processos de contratação relativos à aquisição, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, inclusive pela DGCOL como demandante, nos quais devem constar os requisitos específicos pertinentes ao caso.

A partir da requisição, inicia-se, pela DGCOL, o processo de trabalho cujas atividades são reguladas pelas Leis Federais nº 8.666/1993 e 14.133/2021 e descritas na RAD – DGCOL-005- Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços, RAD-DGTEC-041 – Ciclo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação e RAD-DGTEC-042 – Ciclo de Execução de Contratos de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Cabe à DGCOL fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, além de informar, em tempo oportuno, eventuais não atendimentos às necessidades, a partir das informações pelas diretorias-gerais provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

Cabe às diretorias-gerais provedoras a adequação das contratações e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	24 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

Os equipamentos, materiais, bens permanentes empregados e os serviços necessários à realização das atividades da DGCOL, bem como das demais unidades do PJERJ são providos mediante solicitação ou entrega automática, conforme a tabela abaixo:

AQUISIÇÃO	UNIDADE ORGANIZACIONAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Diretoria-Geral de Logística
Manutenção predial e de equipamentos	
Transportes	
Contratação de empresa terceirizada - suporte operacional	Diretoria-Geral de Contratos e Licitações
Contratação de empresa terceirizada - assistência à gestão e fiscalização dos contratos e outros ajustes	
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas
	Escola de Administração Judiciária

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)

8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)

A DGCOL planeja e realiza a produção e a prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas atividades são descritas em rotinas administrativas, sob condições controladas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 25 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

Seguem abaixo os macroprocessos e os respectivos processos de trabalho da DGCOL, com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista nos diagramas de contexto em anexo a este documento:

Gerir a DGCOL

Esse processo de trabalho, realizado sob a responsabilidade direta do Diretor-Geral da DGCOL, com apoio dos gestores das unidades organizacionais da DGCOL, tem por objetivo executar, coordenar e supervisionar as atividades de gestão, utilizando os indicadores e os resultados das pesquisas de opinião e de satisfação como entradas para a implementação de melhorias contínuas nos processos de trabalho.

Respectivo processo de trabalho:

 RAD-DGCOL-006 – Gerir a DGCOL.

Tratar Produtos Não Conformes na DGCOL

Esse processo de trabalho tem por objetivo identificar, registrar e tratar os produtos não conformes do SGQ/DGCOL.

Respectivo processo de trabalho:

 RAD-DGCOL-006 – Gerir a DGCOL

Prestar Assessoria Jurídica, Técnica e Administrativa para a DGCOL

Realizado sob responsabilidade do Gabinete (GBCOL), Assessoria Jurídica, (ASJUR) e Assessoria Técnica (ASCOL) consiste no assessoramento jurídico, técnico e administrativo; publicação de portarias; nomeação de pregoeiros e equipe de apoio; prestação de informações para elaboração de indicadores e relatórios.

Respectivo processo de trabalho:

 RAD-DGCOL-002 – Prestar Assessoria Jurídica, Técnica e Administrativa para a DGCOL

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 26 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

Prestar apoio aos Órgãos Julgadores de Licitação nos procedimentos licitatórios

Realizado sob responsabilidade da SECOJ, consiste no recebimento, distribuição e processamento de documentos vinculados ao procedimento licitatório.

Respectivo processo de trabalho:

📁 RAD-DGCOL-024 – Receber, Distribuir e Processar Documentos Vinculados ao Procedimento Licitatório.

- **Auxiliar as Unidades Organizacionais na Fase de Planejamento dos Contratos de Prestação de Serviço (Documento de Referência e Custos), Coordenar Procedimentos de Atos Negociais, Gerir e Fiscalizar Contratos de Locações”.**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), consiste em: efetivar o auxílio as unidades organizacionais na fase de planejamento dos contratos de prestação de serviço (Documento de Referência e Custos), coordenar procedimentos de atos negociais, gerir e fiscalizar os contratos de locações.

Respectivos processos de trabalho:

📁 RAD-DGCOL-003 – Formalização e Execução de Ajustes;

📁 RAD-DGCOL-004 – Revisar Documentos de Referência para Licitação Relativos à Contratação de Serviços;

📁 RAD-DGCOL-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos e de Prestação de Serviços;

📁 RAD-DGCOL-007 – Verificar a Instrução da Contratação Direta;

📁 RAD-DGCOL-008 – Controlar Imóveis Ocupados pelo PJERJ;

📁 RAD-DGCOL-009 – Controlar Transferência de Bens Móveis;

📁 RAD-DGCOL-010 – Controlar Processamento de Notas de Débitos e Comprovantes de Encargos;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 27 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

- 📁 RAD-DGCOL-022 – Elaborar e Analisar Planilhas de Orçamentos nas Contratações de Serviços e Ajustes com Repasse de Verba pelo PJERJ;
- 📁 RAD-DGCOL-025 - Formalizar e Controlar as Permissões de Uso Não Precedidas de Licitação e Cessões de Uso das Áreas do PJERJ.

- **Elaborar atos convocatórios, formalizar ajustes, cadastrar fornecedores e apurar faltas contratuais (DELFA)**

Realizado sob a responsabilidade do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), consiste na elaboração e publicidade dos atos convocatórios referentes aos procedimentos licitatórios; formalização de ajustes, cadastramento de fornecedores e processamento de apuração de falta contratual.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGCOL-013 - Elaborar Relatório de Procedimento Apuratório;
- 📁 RAD-DGCOL-014 - Ciclo Licitatório;
- 📁 RAD-DGCOL-015 - Elaborar Minuta de Ato Convocatório e Divulgar Certame Licitatório;
- 📁 RAD-DGCOL-016 - Formalizar Termo de Ajuste;
- 📁 RAD-DGCOL-017 -Convocar Partes a Cumprir Exigências Pré-Contratuais, Assinar Termos de Ajustes e Prestar Garantia;
- 📁 RAD-DGCOL-019 - Administrar o Cadastro de Fornecedores;
- 📁 RAD-DGCOL-020 – Controlar e Atualizar às Minutas-padrão de Editais e Termos Contratuais.

O DELFA acompanha o ciclo licitatório no PJERJ, que envolve outras diretorias-gerais do PJERJ, conforme descrito na RAD-DGCOL-014 – Ciclo Licitatório, cuja revisão é realizada pelo DELFA.

- **Apoiar a execução dos contratos de prestação de serviços e realizar a gestão da conta-vinculada, de acordo com a Resolução 169/2013 do CNJ**

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	28 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

Realizado sob a responsabilidade do Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP), consiste no auxílio aos gestores e fiscais no que tange às questões administrativas e financeiras dos contratos de serviços; e na gestão das contas-depósito vinculadas dos contratos de prestação de serviços continuados, com alocação de mão de obra, com dedicação exclusiva, de acordo com a Resolução nº 169/2013.

- 📁 RAD-DGCOL-005 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos e de Prestação de Serviços;
- 📁 RAD-DGCOL-011- Apoiar a Execução Administrativa dos Contratos de Prestação de Serviços;
- 📁 RAD-DGCOL-021 – Acompanhar Conta Vinculada dos Contratos de Prestação de Serviços Continuados;
- 📁 RAD-DGCOL-023 – Conferir o Faturamento dos Contratos de Prestação de Serviços.

Os processos de trabalho da DGCOL são validados para alcançar os resultados planejados. Além disso, a DGCOL estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) são formalizados em RAD-DGCOL, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linhas de aprovação contidas nas próprias RADs;
- b) as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário na DGCOL;
- c) no período máximo de um ano, as RADs são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- d) os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES e pela ESAJ;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 29 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

- e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)

Os produtos da DGCOL, documentos e registros são identificados pelos métodos utilizados pelo PJERJ, conforme tabela a seguir, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-002 - Organização da Documentação do SGQ e Controle da Informação Documentada.

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Recebimento/Movimentação de expedientes e processos administrativos físicos	Sistema Informatizado de Protocolo Administrativo.
Recebimento/Movimentação de expedientes e processos administrativos eletrônicos	Sistema Eletrônico de Informações (Processo Administrativo Eletrônico - SEI)
Coordenação de contratos, locações e atos negociais	Sistema Informatizado de Contratos e Atos Negociais; Sistema Informatizado de Requisição de Serviços; Sistema Informatizado de Imóveis.
Licitação	Sistema Informatizado de Licitações.

8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

A proteção das informações dos usuários é assegurada mediante o cumprimento dos requisitos de controle de documentos e de registros, conforme estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do SGQ e Controle de Documentos e Registros.

8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante todo o ciclo de realização das atividades da DGCOL, o diretor-geral, os gestores e os servidores zelam pela integridade das informações, expedientes, RADs e outros documentos transformados internamente, provenientes ou não de outras unidades organizacionais, bem como acompanham os indicadores de desempenho

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	30 de 42

estabelecidos, de modo a assegurar o bom nome da Instituição, a valorização do esforço comum e a satisfação do usuário. Esse cuidado engloba a identificação, o manuseio, a guarda, o arquivamento e a proteção dos documentos, dos expedientes e dos processos administrativos integrantes dos serviços fornecidos pela DGCOL, enquanto sob sua guarda, e, em decorrência, da integridade das informações e dados fornecidos.

8.5.5 Atividades pós-entrega na DGCOL (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na DGCOL são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial as Leis Federais nº 8.666/93 e 14.133/21, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação, por exemplo: pedidos de esclarecimentos e impugnações de editais, de documentos de referência e de alterações cadastrais nos sistemas informatizados.

8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)

Os produtos da DGCOL consistem na prestação de serviços/informações, para os quais cabe, tão somente, o monitoramento quanto à sua realização conforme os requisitos estabelecidos.

A prestação é precedida da supervisão dos chefes de serviço, dos diretores de departamento e de divisão, a menos que aprovados por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

A sistemática visa a assegurar que os requisitos dos produtos sejam atendidos e que os produtos (serviços/informações) sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho.

Quando os resultados obtidos não correspondem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

8.7 Controle de saídas e produtos não conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 31 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

O controle das saídas e produtos não conformes é definido pelos gestores das unidades organizacionais nas RADs específicas de tratamento de saídas e produtos não conformes na DGCOL.

Pormenores sobre os produtos e saídas não conformes da DGCOL são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-004 - Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-DGCOL-006 – Gerir a DGCOL.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)

9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RAD gerais:

 RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;

 RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

A medição dos processos de trabalho é realizada pelos indicadores de desempenho estabelecidos nas respectivas RADs, quando aplicáveis.

O monitoramento consiste na análise dos indicadores de desempenho, nas ações gerenciais tomadas quando necessárias e na avaliação desses indicadores em demonstrarem a tendência desejada.

9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 32 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação e de opinião do usuário que possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

Pormenores do processo Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
- 📁 RAD-DGCOL-006 – Gerir a DGCOL.

9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)

A DGCOL coleta os dados informados pelos seus departamentos e os analisa para verificar a adequação e a eficácia do SGQ/DGCOL, e para avaliar onde a melhoria contínua da eficácia pode ser realizada.

Esses dados consistem em resultados da medida da satisfação dos usuários, da medida e monitoramento dos processos de trabalho e dos resultados de auditorias de gestão.

A DGCOL consolida os dados analisados em RIGER, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho e formar as séries históricas.

Pormenores da análise de dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)

A DGCOL, como unidade organizacional de apoio aos SGQs em processo de certificação e multiplicação, é auditada conforme Programa Anual de Auditoria.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 33 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho das unidades, levando-se em conta a sua importância e situação atual. As auditorias internas da qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a conformidade dos processos de trabalho com os requisitos estabelecidos, verificar se o SGQ está implementado e mantido com eficácia, e identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional.

É responsabilidade do diretor-geral da DGCOL e dos diretores de departamento tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia do SGQ/DGCOL.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005- Auditorias de Gestão.

9.3 Análise Crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3)

9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)

As unidades analisam criticamente o respectivo sistema de gestão mediante reuniões de gestão, enquanto a DGCOL promove reuniões de análise crítica, cumprindo os requisitos da NBR ISO 9001, realizadas periodicamente, o que possibilita o acompanhamento do desempenho dos processos de trabalho e da tendência desses processos serem realizados conforme o planejado.

As reuniões de análise crítica das unidades com SGQ certificado são realizadas duas vezes ao ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da administração superior, e consistem em avaliar o sistema de gestão da qualidade quanto à sua adequação, suficiência e eficácia a partir da análise dos resultados dos períodos que a antecedem, cujas informações são evidenciadas nas entradas para a reunião.

9.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)

As entradas para as reuniões de análise crítica incluem informações sobre:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 34 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

- 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;
 - 8) a suficiência de recursos;
 - 9) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
 - 10) oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)

10.1 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGCOL-001	04	35 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

A DGCOL executa ações para eliminar as causas de não conformidades de forma a evitar sua repetição. Essas ações são tratadas em Relatório de Avaliação de Não Conformidade – RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)

A DGCOL promove continuamente a melhoria da eficácia do SGQ/DGCOL a partir das análises dos dados, das ações gerenciais tomadas nos níveis preliminares das unidades organizacionais, bem como da consolidação das informações para as reuniões de gestão e análise crítica do SGQ pela administração superior, que resulta em ações gerenciais ou propostas para melhorias e na sua implementação.

A sistemática para a melhoria contínua pode ser vista no Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas, Anexo 7 desse documento.

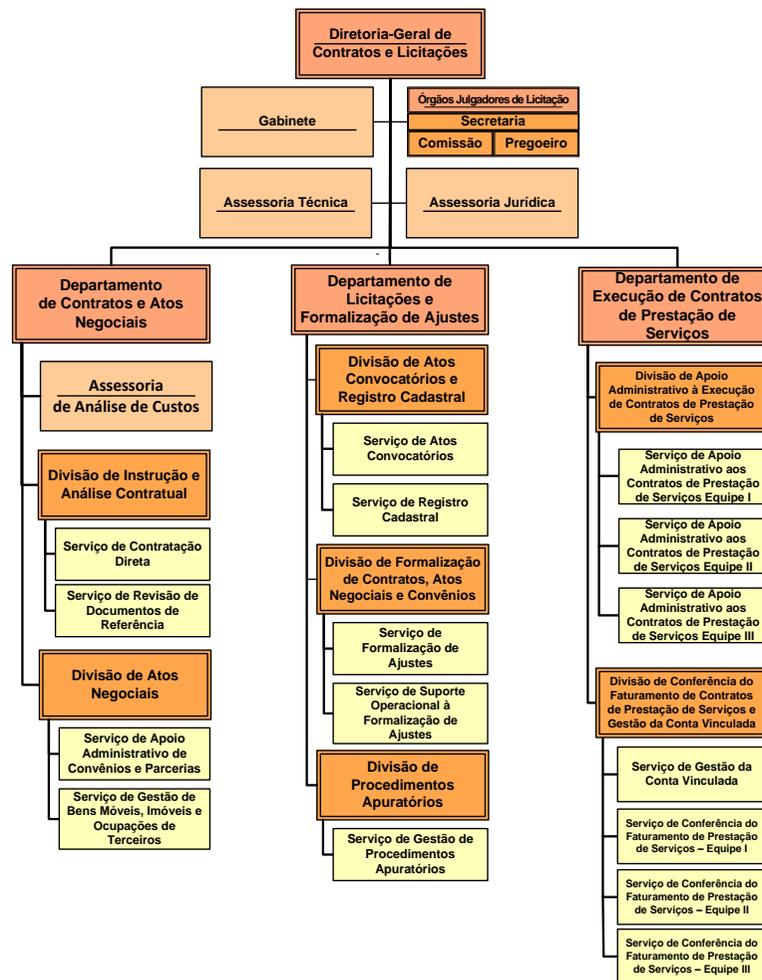
11 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGCOL;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto dos Macroprocessos da DGCOL;
- Anexo 3 – Diagrama de contexto do DECAN;
- Anexo 4 – Diagrama de contexto do DELFA;
- Anexo 5 – Diagrama de Contexto do DECOP;
- Anexo 6 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGCOL-001	Revisão: 04	Página: 36 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGCOL



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOL-001

Revisão:

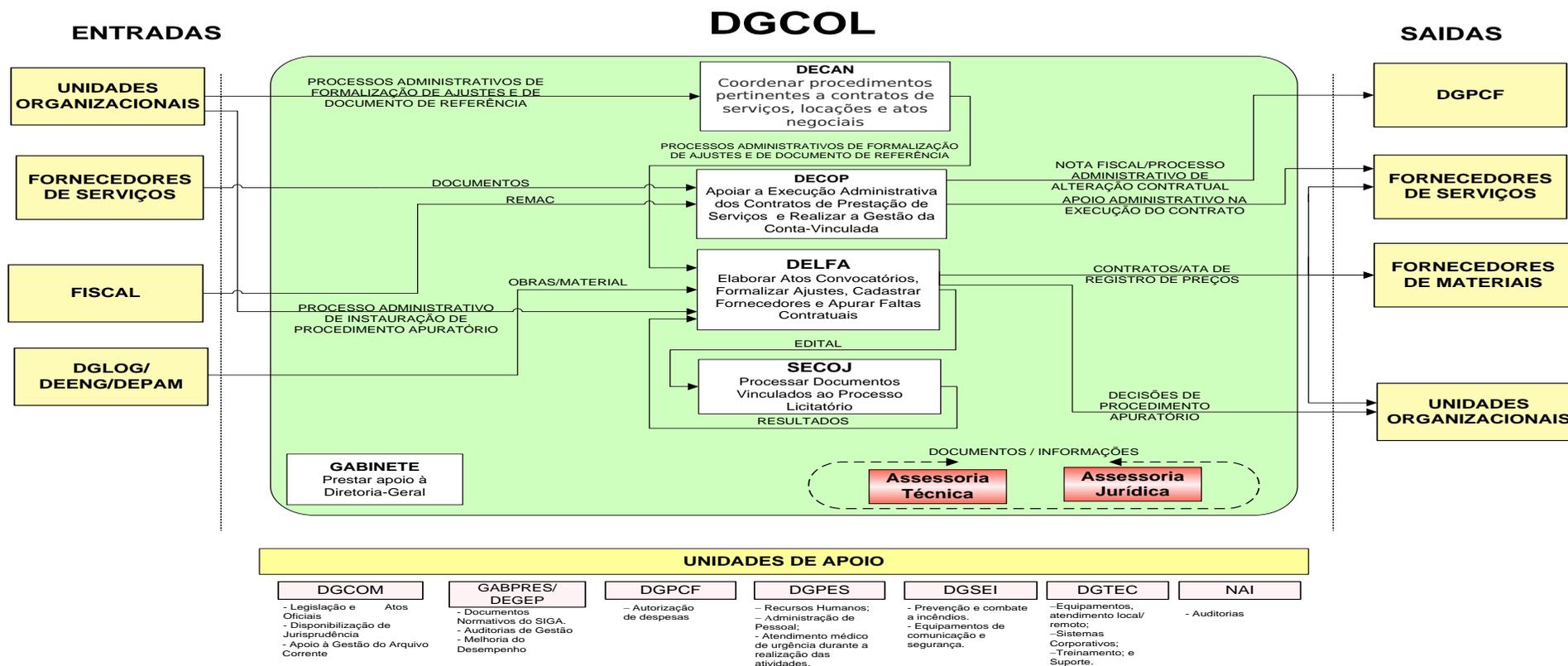
04

Página:

37 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGCOL



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOL-001

Revisão:

04

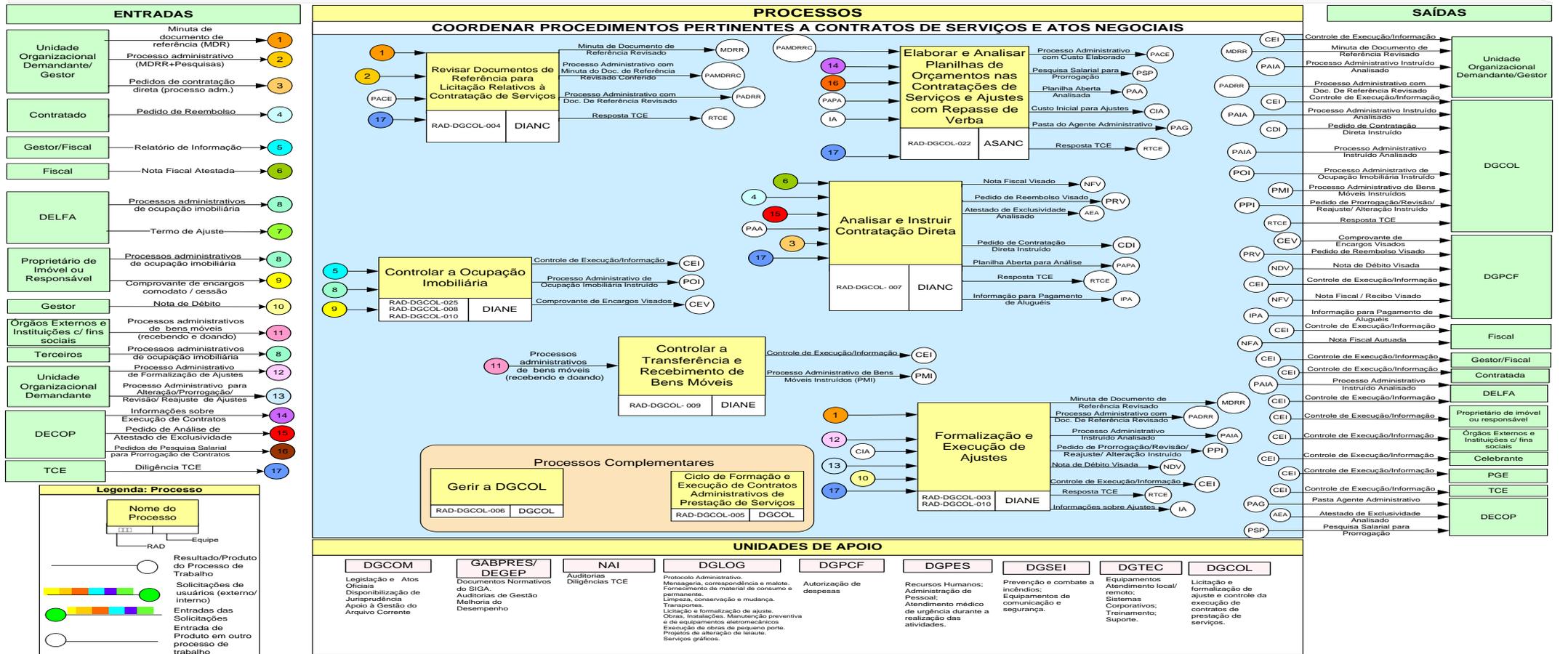
Página:

38 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN

Diagrama de Contexto – Departamento de Contratos e Atos Negociais - DECAN



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOL-001

Revisão:

04

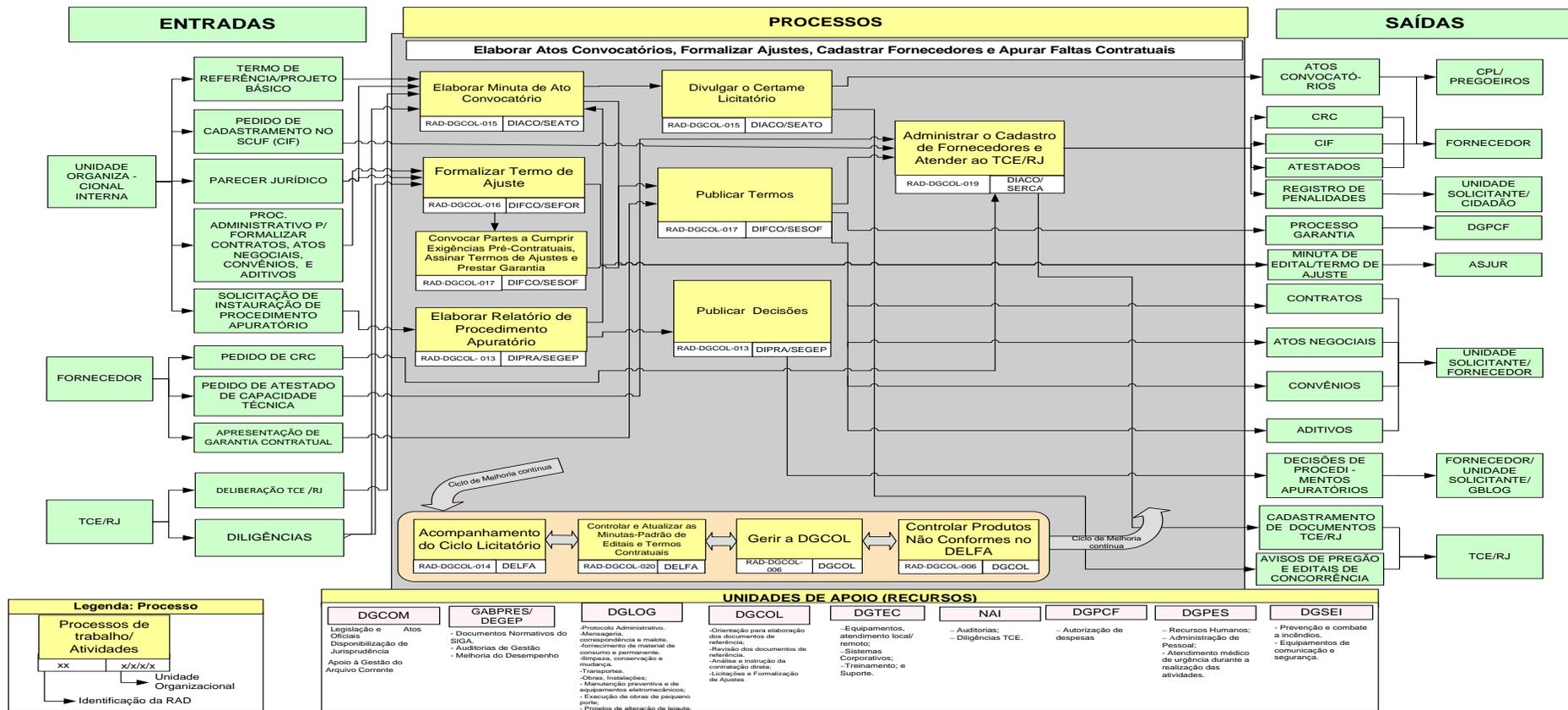
Página:

39 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 4 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DELFA

Diagrama de Contexto – Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes - DELFA



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOL-001

Revisão:

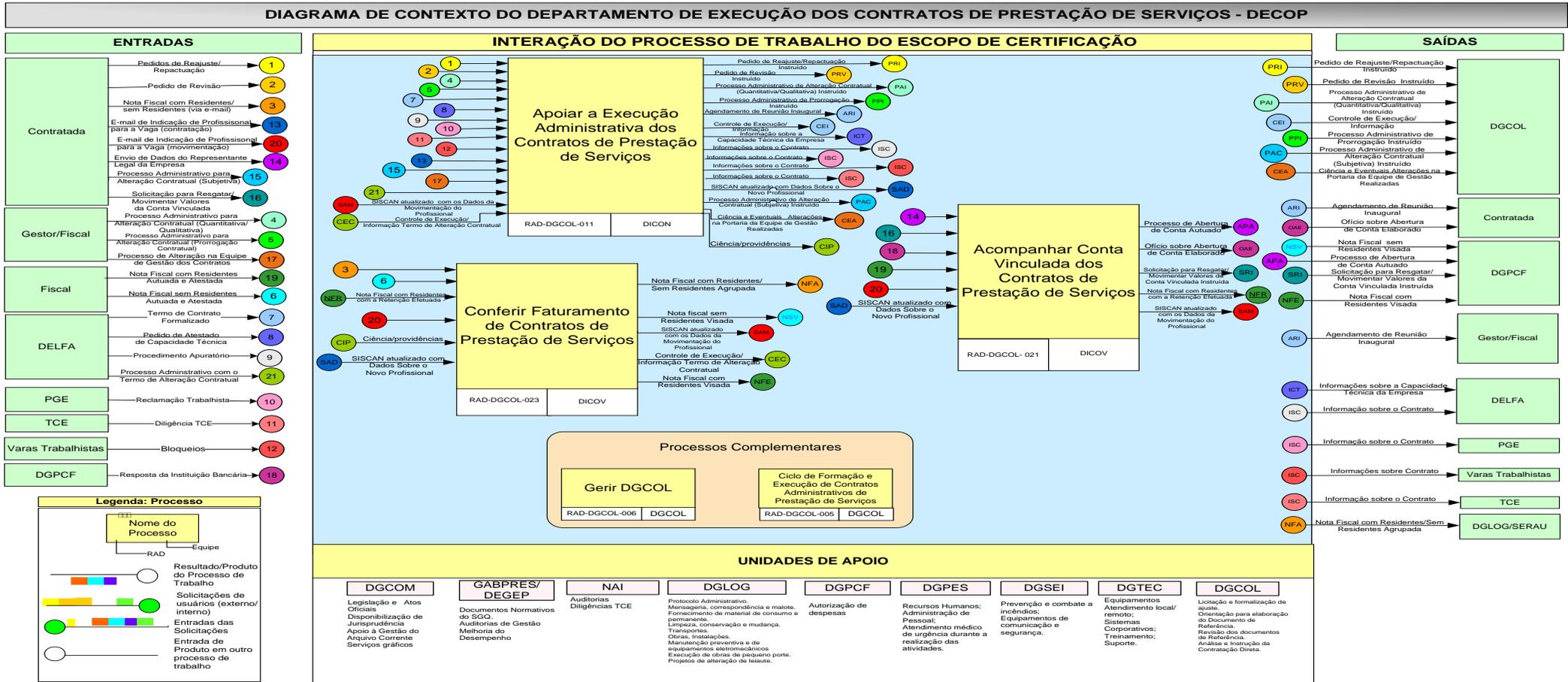
04

Página:

40 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 5 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECOP



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGCOL-001

Revisão:

04

Página:

41 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGCOL

ANEXO 6 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

