

	GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL - DEIOP		
	Proposto por: RD do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)	Analisado por: Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)	Aprovado por: Secretário-Geral da <u>Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)</u>

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a gestão do Departamento de Infraestrutura Operacional, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa se aplica ao Departamento de Infraestrutura Operacional da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO), passando a vigorar a partir de 10/04/2023.

3 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam do Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE nº 04/2023 - Aprova a estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- 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 e dá outras providências;
- Ato Normativo nº 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;
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-SGLOG-059	10	1 de 17

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- Ato Normativo TJ nº 05/2014 – Resolve que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Administração - SGADM/DEGEA somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2004 – Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça.
- Lei Geral Proteção de Dados nº 13.709/2018 – Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);
- 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.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional da <u>Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar o DEIOP;• planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas divisões do DEIOP;• examinar e avaliar os resultados do desempenho do DEIOP;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as atividades que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do Sistema Integrado de Gestão do DEIOP (SIGA/ DEIOP);• promover a melhoria contínua do SIGA/DEIOP mediante a determinação e o acompanhamento da gestão estratégica, das políticas e dos objetivos estratégicos, além do exercício da liderança das análises críticas do SIGA/ DEIOP;• conduzir reuniões periódicas de análise crítica de desempenho do SIGA/DEIOP com os gestores das demais unidades organizacionais e assegurar os seus resultados;• zelar pelas instalações e por sua adequada apresentação;• zelar pelo bom ambiente de trabalho e relacionamento

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 2 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>interpessoal dos servidores;</p> <ul style="list-style-type: none">• supervisionar o cumprimento dos deveres funcionais pelos servidores;• informar às instâncias competentes os eventuais desvios funcionais;• conscientizar e estimular os servidores quanto à capacitação;• estabelecer os objetivos da qualidade em conformidade à política da qualidade do PJERJ;• definir ações de melhorias contínuas para as atividades desenvolvidas no DEIOP;• zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento tanto ao público interno quanto ao externo;• supervisionar o tratamento dispensado às saídas e aos PNC ou delegar ao RAS.
Diretores de Divisão do DEIOP	<ul style="list-style-type: none">• Assessorar o diretor do DEIOP em suas atribuições;• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;• informar ao diretor do DEIOP as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões;• controlar a frequência do pessoal (servidores) de suas divisões;• manter o controle patrimonial dos materiais;• manter atualizado e organizado o acervo documental de suas divisões;• administrar a utilização dos materiais de consumo;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial.

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefes de Serviço do DEIOP	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar o Diretor da Divisão nas suas atividades administrativas;• cumprir adequadamente o processo de trabalho que lhe é atribuído;• contribuir com sugestões de melhoria nos processos de trabalho;• informar ao Diretor da Divisão qualquer fato que prejudique ou impossibilite atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho sob sua responsabilidade;• registrar as saídas e produtos não conformes ocorridos na UO sob sua responsabilidade.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que os processos de trabalho do DEIOP sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• assessorar o diretor do DEIOP na condução das reuniões de análise crítica;• acompanhar auditorias de gestão na unidade;• convocar as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho do SIGA/DEIOP;• assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DEIOP;• acompanhar os indicadores de desempenho da unidade;• supervisionar a realização de pesquisa de satisfação do usuário.• consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos não Conformes.
Equipe do DEIOP	<ul style="list-style-type: none">• Informar ao Diretor da Divisão qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho;• informar ao gestor da sua unidade qualquer necessidade referente à sua capacitação, para a execução adequada de seus processos de trabalho;• informar ao DEIOP eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação;• realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole;• informar aos Chefes de Serviço qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	trabalho; <ul style="list-style-type: none">• utilizar os recursos e materiais disponíveis de forma adequada.

6 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

6.1 O Departamento realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos e os encaminha à respectiva UO responsável pelo atendimento, quando pertinente.

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

6.3 No caso de processos físicos e expedientes, o DEIOP movimenta os autos de processos administrativos, utilizando o sistema e-PROT, com a emissão de 02 (duas) vias a “Guia de Remessa”. Entrega os autos e expedientes na unidade organizacional indicada no despacho de encaminhamento e arquiva nas pastas “Guia de Remessa Recebida” e “Guia de Remessa” os comprovantes referentes à entrada e saída dos autos e expedientes.

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

6.5 As unidades organizacionais do DEIOP, após recebimento dos autos físicos ou eletrônicos e expedientes, são responsáveis pelas informações inseridas no sistema relativas à movimentação dos processos e demais documentos, que devem ser completas e atualizadas.

6.6 Os documentos gerados pelo DEIOP são encaminhados das seguintes formas:

- E-mail;
- Por meio do SERAU, para protocolização;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 5 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- 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.

6.7 O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada unidade do DEIOP que o gerou, seguindo os procedimentos da RAD-SGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos.

7 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

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

7.2 As Divisões e os Serviços do Departamento definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-SGLOG-059-07 - Atividades da Equipe - DEIOP, tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.

7.3 Os diretores controlam a frequência no Sistema *FREQWEB (Intranet)* e fiscalizam o lançamento, até o terceiro dia útil do mês subsequente, mediante Boletim de Frequência, mantendo-o arquivado.

7.4 A frequência dos profissionais terceirizados é consolidada no FRM SGCOL-005-09 - Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação e do FRM-SGCOL-005-10 – Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento.

7.5 Encaminha as folhas de ponto dos prestadores de serviço à empresa contratada e os atestados médicos, quando o afastamento não for superior a 15 (quinze) dias. No

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 6 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

caso de atestados com prazo superior a 15 (quinze) dias, fica a cargo da empresa contratada a adoção das medidas pertinentes.

- 7.6** A equipe de apoio ao DEIOP comunica as férias dos prestadores de serviço, por meio de *e-mail* à empresa contratada responsável, assim como eventuais alterações.
- 7.7** A escala de férias dos servidores é lançada no Sistema *FREQWEB*, no mês de novembro, sendo arquivada em pasta própria.

8 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- 8.1** O Diretor do Departamento, os diretores de divisão e os chefes de serviços verificam os conhecimentos e habilidades que devem ser desenvolvidos ou aprimorados pelos servidores, considerando-se a matriz de competências do Poder Judiciário do Rio de Janeiro (PJRJ), instrumento de gestão de pessoas que lista as competências consideradas importantes para a execução dos processos de trabalho e identifica as ações de capacitação necessárias.
- 8.2** Pormenores sobre capacitação dos servidores, bem como seus registros, seguem os parâmetros estabelecidos na RAD-SGPES- 072 – Promover a recepção e a integração de Servidores e na RAD-SGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.
- 8.3** Cada servidor acompanha a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária (ESAJ), pela intranet, e faz sua inscrição com autorização do diretor do DEIOP ou do diretor da divisão, a qual está subordinado.
- 8.4** O gestor utiliza o FRM-SGPES-072-01 – Recepção e Integração do servidor recém-ingressado na Unidade para auxiliar na recepção e na integração de novos servidores e avaliar as suas competências mínimas necessárias, para que eles possam realizar suas atividades com segurança e autonomia.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 7 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

8.5 Os treinamentos realizados por prestadores de serviços para adequação aos processos de trabalho são registrados no FRM-SGPES-073-01 – Registro de Implementação de Rotinas Administrativas.

9 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

9.1 O Departamento mantém o controle de entrada e saída de material de consumo e permanente e solicita o seu fornecimento, de acordo com as necessidades efetivas do Departamento, assim como providência, para que as instalações sejam mantidas em adequadas condições 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-SGLOG-009 – Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais.

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

9.3 Quando o material pretendido não constar da listagem disponibilizada na intranet, ou em casos excepcionais, o pedido é encaminhado, por e-mail, ao Departamento de Patrimônio e Material da SGLOG (SGLOG/DEPAM).

9.3.1 O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato e agente patrimonial delegado de cada unidade.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 8 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- 9.4** No caso de equipamentos de informática, o diretor do Departamento solicita-os à Secretaria-Geral de Tecnologia e Informação e Comunicação de Dados (SGTEC), quando identificada a necessidade, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios da citada diretoria.
- 9.5** A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DEIOP, via telefone ou e-mail à Central de Atendimento da SGTEC, que pode informar a necessidade de a solicitação ser encaminhada por escrito, dependendo do serviço.
- 9.6** Pormenores sobre solicitações de serviços de informática são encontrados na RAD-SGTEC-018 – Prestar Manutenção e Suporte a Hardware.
- 9.7** Para os serviços de limpeza, conservação e controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), são solicitados pela equipe de apoio ao DEIOP, via telefone, à Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SELIM), observada a RAD-SGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- 9.7.1** Em casos emergenciais ou se tratando de pequenas limpezas, as unidades entram diretamente em contato com o SELIM.
- 9.8** Os serviços de remanejamentos, mudanças e transportes de carga são solicitados pela equipe de apoio ao DEIOP, ao Serviço de Movimentação de Materiais Permanentes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMOP), nas formas descritas na RAD-SGLOG-045 – Realizar Remanejamentos e Mudanças.
- 9.9** Caso haja a necessidade de manutenção corretiva predial de pronto atendimento, o DEIOP contata o Serviço de Manutenção Corretiva de Obras do Departamento de Engenharia (SGLOG-DEENG) para abertura de ordem de serviço.
- 9.10** O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada divisão, sendo os procedimentos pormenorizados na RAD-SGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 9 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

9.11 A concessão, remoção, alteração ou manutenção de senha de acesso à rede de computadores, à internet e ao correio eletrônico, são solicitadas pela equipe de apoio ao DEIOP de acordo com a RAD-SGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à Internet e ao Correio Eletrônico.

10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

10.1 A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades do DEIOP tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião, lista de presença (FRM-SGLOG-059-09), etc., é de responsabilidade de cada unidade e obedece ao processo de trabalho Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais e o Manual de Arquivos Correntes.

10.2 Cada unidade do Departamento é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, utilizando o formulário próprio, que obedece à Tabela de Temporalidade de Documentos-TTD, bem como determina a retenção (prazo de guarda) dos documentos nas fases corrente e intermediária e sua disposição (destinação final), que pode ser o encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Secretaria-Geral de Administração (SGADM/DEGEA) ou eliminação na própria unidade organizacional.

10.3 A identificação, o acondicionamento, o controle e a conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada unidade do DEIOP, geradora ou destinatária destes documentos.

10.4 A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente pelo responsável pelo arquivo corrente de cada unidade organizacional do DEIOP.

10.5 Caso existam documentos a serem eliminados, é preenchido o FRM-SGCOM-009-03 – Termo de Eliminação de Documentos (processos judiciais ou administrativos), de acordo com o item documental, e arquivado na unidade correspondente.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 10 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

11 DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA

11.1 O Departamento realiza, periodicamente, a reunião de análise crítica com o objetivo de assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SIGA/DEIOP, conforme Documento Estratégico da SGLOG (RAD-SGLOG-001).

11.2 É conduzida pelo diretor do Departamento e, na sua ausência, pelo substituto indicado.

11.3 Participam da reunião, o RAS, os diretores e os chefes de serviço do Departamento ou seus respectivos substitutos e, quando oportuno, são convidados demais funcionários.

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

- a) situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) desempenho de provedores externos.
- d) suficiência de recursos;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 11 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- e) eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) oportunidades para melhoria.

11.5 As saídas de análise crítica devem incluir as decisões e ações relacionadas a:

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

11.6 Sugestões, decisões e resultados são registrados em ata.

12 CONTROLE DO DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO

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

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

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

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 12 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

12.5 Para situações extraordinárias que possam afetar o SGQ, como, por exemplo, o aumento na demanda às unidades do departamento, será utilizado o Plano de Ação (FRM-PJERJ-006-06) para atender às mudanças repentinas.

13 IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES

13.1 As saídas e os produtos não conformes gerados pelo DEIOP são registrados e controlados pelo respectivo gestor no FRM-SGLOG-029-03 – Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes.

13.2 Os gestores de cada unidade do Departamento encaminham ao RAS, mensalmente, os Quadros de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes de suas unidades, para consolidação e posterior apresentação ao diretor do departamento, para análise e verificação das ocorrências.

13.3 Pormenores do procedimento para tratamento das ações corretivas são encontrados na RAD-SGLOG-029 -Controlar Saídas e Produtos Não Conformes na Divisão de Movimentação de Expedientes e na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

14 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS

14.1 As ações corretivas propostas para corrigir desvios seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.

14.2 Os RANACs emitidos e respondidos são acompanhados pelo RAS.

15 CONTROLE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

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

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 13 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- 15.2** A pesquisa de opinião é realizada, permanentemente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário e destina-se a manter o canal de comunicação com o seu usuário.
- 15.2.1** Havendo fato que provoque alteração na amostra representativa, a respectiva unidade redefine a amostra a partir de nova contagem.
- 15.3** A pesquisa de satisfação se realiza com a disponibilização aos usuários e demais partes interessadas do (s) formulário (s) previamente elaborado(s).
- 15.4** Após o cumprimento do prazo para obtenção da amostra, as respostas são consolidadas no FRM-PJERJ-010-02 - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com gráfico(s) informativo(s), cuja cópia é afixada em Quadro de Avisos.
- 15.5** A consolidação é analisada pelo diretor do Departamento e/ou pelos diretores de divisão com o objetivo de solucionar reclamações e pendências ou de implementar ações de melhoria.
- 15.6** Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, são realizadas as seguintes ações:
- a) Caso o usuário apresente sugestão/reclamação por meio do formulário, o assunto será tratado pelo gestor da respectiva UO, que dará a solução adequada;
 - b) Nos casos que o gestor da UO considerar relevantes, e se o usuário informar no formulário dados suficientes, será elaborada resposta à sugestão/reclamação.
- 15.7** Cada UO mantém registro dos resultados das pesquisas de opinião no Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 14 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

16 COMUNICAÇÃO INTERNA

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

17 INDICADOR

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

18 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de Reunião Interna	0-1-1-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Assunto	Condições Apropriadas	4 anos	<u>SGADM/</u> <u>DEGEA***</u>
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Número	Condições Apropriadas	4 anos	<u>SGADM/</u> <u>DEGEA</u>
Boletim de frequência mensal dos servidores (cópia)	0-2-9-1-1 b	UO	Irrestrito	Pasta ou pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas / <i>backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço – <u>Levantamento de Satisfação</u> – FRM <u>SGCOL-005-9</u>	0-2-9-5 b	UO	Irrestrito	Pasta ou pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas / <i>backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Escala de férias dos servidores (cópia)	0-2-4-2 a	UO	Irrestrito	Pasta ou pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas / <i>backup</i>	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 15 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Cópia de Correspondência Expedida	0-6-2-2 j	UO	Irrestrito	Pasta	Número /data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Formulário Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Mês	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta	Ano/ Mês	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Atividades da Equipe (FRM-SGLOG-059-07)	0-0-2 c	DIMEX	Irrestrito	Pasta	UO	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pasta, envelopes e similares)	0-6-2-6-2 a	DEIOP	Irrestrito	Pasta	Ano	Condições apropriadas	5 anos	<u>SGADM/ DEGEA</u>
Lista de Presença-DEIOP – FRM-SGLOG-059-09	0-1-1-1 b	UO	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	4 anos	<u>SGADM / DEGEA</u>
Controle de Devolução de Documentos – FRM-SGLOG-059-10	0-6-2-2 g	UO	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Relação do Acervo Documental	0-6-2-4b	UO	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-SGPES-073-01)	0-2-2-1a	UO	Irrestrito	Pasta	Nome/ Período	Condições Apropriadas	4 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 16 de 17
---	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA OPERACIONAL – DEIOP

- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação-SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-SGLOG-059	Revisão: 10	Página: 17 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------