



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

**DIRETORIA GERAL DE LOGÍSTICA
(DGLOG)**

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DE VIGÊNCIA

12/07/2010



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

SUMÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG	5
2.1	Dados referenciais:.....	5
2.2	História da DGLOG	5
2.3	História do DECAN	7
2.4	História do DELFA	8
3	DEFINIÇÕES	10
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	11
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, 4.1).....	11
4.2	Requisitos da Documentação do SIGA/DGLOG (NBR ISO 9001:2008, 4.2).	12
	• Escopo da DGLOG.....	14
	• Escopo do DECAN (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a).....	14
	• Escopo do DELFA (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)	15
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGLOG	17
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).....	17
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2)	17
5.3	Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).	18
5.4	Planejamento ((NBR ISO 9001:2008, 5.4).....	20
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, 5.5).....	21
5.6	Análise Crítica pelo DECAN e DELFA (NBR ISO 9001:2008, 5.6).....	23
6	GESTÃO DE RECURSOS	24
6.1	Provisão de Recursos (NBR ISO 9001:2008, 6.1).....	24
6.2	Recursos Humanos (NBR ISO 9001:2008, 6.2).....	25
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, 6.3).....	26

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 2 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).....	27
7 REALIZAÇÃO DO PRODUTO.....	27
7.1 Planejamento da Realização do Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.1).....	27
7.2 Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).	29
7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.3).....	30
7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, 7.4).....	30
7.5 Produção e prestação de serviços/informações (NBR ISO 9001:2008, 7.5).	31
7.6 Validação dos instrumentos de medição e monitoramento (NBR ISO 9001:2008, 7.6).	40
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	41
8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 8.1).....	41
8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2).	41
8.3 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001:2008, 8.3).....	43
8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, 8.4).....	43
8.5 Melhorias (NBR ISO 9001:2008, 8.5).....	44
9 ANEXOS	44
ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG.....	46
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO MACROPROCESSOS DA DGLOG.....	47
ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN	48
ANEXO 4 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DELFA.....	49
ANEXO 5 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DA DGLOG.....	50
ANEXO 6 - DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS	51

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 3 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

	<u>DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG</u>		
	Proposto por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da DIRETORIA GERAL DE LOGÍSTICA (DGLOG) contém as informações essenciais para a DGLOG funcionar de maneira eficaz, determinando e gerenciando os diversos processos de trabalho interligados de suas unidades organizacionais.

Substitui o Manual da Qualidade pois contém:

- o escopo do sistema integrado de gestão da DGLOG, bem como do Departamento de Contratos e Atos Negociais – DECAN e do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes – DELFA, cujos sistemas integrados de gestão, DECAN e DELFA, além de sua aplicação interna, são usados para fins de certificação ISO 9001.
- a descrição dos macroprocessos e a interação entre os processos de trabalho do SIGA/DGLOG;
- referência às RAD Gerais, cujos procedimentos documentados são exigidos pela NBR ISO 9001.

O Documento Estratégico consolida também as seguintes informações do SIGA/DGLOG:

- dados referencias e a história da DGLOG, ressaltando a do DECAN e a do DELFA;
- a estrutura organizacional da DGLOG;
- as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- os direcionadores estratégicos, incluindo a política da qualidade;
- funcionamento do sistema de gestão da qualidade.

O Documento Estratégico é também empregado no treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho da DGLOG.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 4 de 51
---	--	------------------------------	----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Cabe ao Representante da Administração Superior da Diretoria Geral (RD), bem como aos do DECAN e do DELFA (RAS) divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações, podendo, no seu impedimento, ser realizada por seu(s) substituto(s), ou ainda, por servidor designado.

2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG

2.1 Dados referenciais:

Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE LOGÍSTICA (DGLOG)	
Praça XV de Novembro, nº 02 – 3º andar – sala 304 CEP: 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro - RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-7068	Fax: (0xx21) 3133-7130
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: DGLOG@tjrj.jus.br
CNPJ: 28 538 734/0001-48	
Inscrição Estadual: isenta	

2.2 História da DGLOG

A Diretoria Geral de Logística é uma unidade organizacional subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Sua função é impulsionar a Logística do Poder Judiciário de Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

Em 2003 o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), mediante estudo realizado com o fim de equacionar a grande multiplicidade de tarefas orgânicas da Secretaria Geral de Administração, decidiu desdobrá-la, mediante a Resolução nº 15/2003, do Órgão Especial do PJERJ, publicada no D.O. de 8 de dezembro de 2003, em duas unidades: Secretaria de Logística e Secretaria de Gestão de Pessoas.

Posteriormente, como decorrência de estudo mais abrangente, incluindo todas as unidades com encargos administrativos então existentes e com foco na modernização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), houve revisão de toda a sua

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 5 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

estrutura organizacional. A Resolução nº 19/2004, do Órgão Especial, de 19 de dezembro de 2004, que definiu a nova estrutura organizacional para o PJERJ transformou a Secretaria de Geral de Logística em Diretoria Geral de Logística (DGLOG), composta do Gabinete da DGLOG (GBLOG) e de 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 Engenharia (DEENG) e Departamento de Transportes (DETRA).

Em 2005, a Resolução 06/2005, do Órgão Especial, publicada em 22 de junho de 2005, alterou a estrutura da DGLOG: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Correio (DECOR), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Engenharia (DEENG) e Departamento de Transportes (DETRA).

Em 2008, a Resolução 20/2008, do Órgão Especial, publicada em 15 de setembro de 2008, com o objetivo de dar continuidade ao foco de modernização do PJERJ, readequou a estrutura organizacional da DGLOG que passou a ser composta pelo Gabinete (DGLOG/GBLOG) e mais seis Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Correio (DECOR), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), e Departamento de Transportes (DETRA), sendo ratificada em 2009 pela Resolução 03/2009 do Órgão Especial e em seguida, pela Resolução 12/2009, do mesmo Órgão, publicada em janeiro de 2010.

As informações necessárias à compreensão da estrutura da DGLOG são complementadas mediante as respectivas atribuições, consolidadas no Regimento de Atribuições do PJERJ e Matrizes de Competência, que definem a competência requerida para cada titular de unidade organizacional mostrada na estrutura organizacional da DGLOG.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 6 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

2.3 História do DECAN

O Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN) é uma unidade organizacional subordinada à Diretoria Geral de Logística que responde diretamente à Presidência do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e tem como função garantir, de forma eficiente e eficaz, a gerência, a instrução e a análise da instrução da contratação de serviços e atos negociais.

No início de 1990, a Administração Superior do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) resolveu, por meio da Resolução nº 01/1990, reformar a estrutura orgânica de seus órgãos diante da necessidade inadiável de implementar e levar a efeito a plena consecução da autonomia administrativa e financeira assegurada constitucionalmente, objetivando, ainda, adequar-se às inovações inseridas pelos artigos 165 a 167 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, direcionadas, especificamente, ao planejamento governamental.

A Constituição Federal de 1988 outorgou, em seu artigo 99, ao Poder Judiciário, autonomia administrativa e financeira.

Em 04/05/2000, a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) veio repercutir no âmbito da Administração Pública, afetando, em especial, a todos aqueles que lidam com as receitas públicas, trazendo, a lei, mecanismos em seu teor de controle e planejamento, assim como a responsabilização daqueles que não cumprirem os preceitos direcionados à gestão da coisa pública.

Em decorrência destas alterações significativas no contexto jurídico e administrativo do país, o Órgão Especial do PJERJ aprovou e publicou a Resolução n.º 15/2003, em 8 de dezembro de 2003, que estabeleceu a nova Estrutura Organizacional do PJERJ e criou o DECAN, com as seguintes unidades organizacionais subordinadas:

I - Divisão de Instrução e Análise Contratual;

II - Divisão de Contratos;

III - Divisão de Atos Negociais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 7 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

São unidades da Divisão de Instrução e Análise Contratual:

- I - Serviço de Contratação Direta;
- II - Serviço de Revisão de Documentos de Referência;
- III - Serviço de Controle e Atualização de Custos.

São unidades da Divisão de Contratos:

- I - Serviço de Controle e Execução de Contratos;
- II - Serviço de Apoio e Conferência de Instrução Contratual;
- III - Serviço de Conferência em Execução de Contratos.

São unidades da Divisão de Atos Negociais:

- I - Serviço de Controle, Execução e Atualização Imobiliária;
- II - Serviço de Controle, Execução e Atualização Mobiliária;
- III - Serviço de Controle, Execução e Atualização de Convênios.

A Resolução nº 46/2006, a Resolução nº 03/2009 e a 12/2009, todas do Órgão Especial, ratificaram a Estrutura Organizacional do DECAN.

2.4 História do DELFA

A origem do DELFA data de 1975 por meio do Ato Executivo nº 59 de 25 de julho que definiu a estruturação orgânica dos serviços auxiliares da administração do Tribunal de Justiça do novo Estado do Rio de Janeiro, ficando a então Divisão de Licitações vinculada à Subsecretaria Administrativa.

Em junho de 1997, em decorrência do Ato Normativo nº 17, a então Divisão de Licitações passou a denominar-se Divisão de Licitações e Contratos e, a partir de então, não mais figurava como órgão executivo da Comissão Permanente de Licitações como ocorria desde sua criação.

Em 08 de dezembro de 2003 uma nova estrutura organizacional para o Tribunal foi posta em vigência por meio da Resolução nº 15/2003 do Órgão Especial e, a partir de

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 8 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

então, a Divisão de Licitações e Contratos passa a denominar-se Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes – DELFA.

Nesta ocasião o DELFA, elevado ao nível de departamento, passou a contar com três divisões e oito serviços mantendo como principais atribuições, assessorar o Diretor-Geral da DGLOG em assuntos pertinentes a licitações, formalização de contratos, procedimento apuratório de infrações contratuais e registro cadastral; promover métodos e tecnologias para buscar o equilíbrio entre a agilidade de contratações e de colaborações, o atendimento às necessidades dos usuários e a eficiência; determinar e coordenar a elaboração de projetos básicos de sua competência; a elaboração e publicidade de atos convocatórios; o cadastramento de fornecedores; a formalização dos diversos termos de ajustes firmados pelo TJERJ; o processamento dos procedimentos apuratórios de infrações contratuais e a aplicação de penalidades decorrentes de procedimentos apuratórios.

A estrutura definida para o DELFA manteve-se inalterada em todas as resoluções do e. Órgão Especial que atualizaram a estrutura administrativa proposta na Resolução nº 15/2003 e apresenta-se da seguinte forma:

- I - Divisão de Elaboração e Controle de Atos Convocatórios;
- II - Divisão de Formalização de Contratos, Atos Negociais e Convênios;
- III - Divisão de Procedimentos Apuratórios.

São unidades da Divisão de Elaboração e Controle de Atos Convocatórios:

- I - Serviço de Elaboração de Atos Convocatórios;
- II - Serviço de Programação e Apoio a Certames;
- III - Serviço de Registro Cadastral.

São unidades da Divisão de Formalização de Contratos, Atos Negociais e Convênios:

- I - Serviço de Formalização de Ajustes;
- II - Serviço de Diligências e Secretaria;
- III - Serviço de Apoio à Formalização de Ajustes.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 9 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

São unidades da Divisão de Procedimentos Apuratórios:

- I - Serviço de Análise Processual;
- II - Serviço de Apoio aos Procedimentos Apuratórios.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. Na DGLOG a administração superior é o Diretor Geral da DGLOG. No DECAN, o Diretor do DECAN. No DELFA, o Diretor de DELFA e os Diretores de Divisão.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia do PJERJ, englobando a missão, a visão, os valores, a política da qualidade.
Objetivo da Qualidade	O que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade (NBR ISO 9000:2005). Representam alvos concretos das unidades para um determinado período, estabelecidos a partir dos Temas Estratégicos do PJERJ. Para cada objetivo da qualidade formulado são estabelecidos metas, indicadores e prazos para consecução.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior, que fornecem estrutura para que sejam estabelecidos os Temas e Objetivos.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 10 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

TERMO	OBJETO
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	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.
Unidades Organizacionais (UO)	Órgãos prestadores de jurisdição ou unidades administrativas orgânicas da estrutura organizacional do PJERJ, independentemente da sua topologia.
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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2008, 4.1).

A DGLOG estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema integrado de gestão e especifica, neste documento estratégico, os requisitos para o sistema, bem como busca melhorar continuamente a eficácia de seu sistema pelas seguintes ações:

- a) determina os processos de trabalho necessários para o SIGA/DGLOG, aplicáveis em suas unidades organizacionais;
- b) determina a sequência e interação desses processos, o que pode se evidenciado nos diagramas de contexto anexos a este documento. O diagrama da DGLOG evidencia a sequencia e interação dos macroprocessos da DGLOG, enquanto os diagramas do DECAN e DELFA evidenciam os respectivos processos de trabalho e sua interação e o fluxograma geral da DGLOG apresenta o gerenciamento e sua interação por toda a DGLOG. (anexos 2, 3, 4 e 5)
- c) determina 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(item 7.5.1) e o método é o desenvolvimento das atividades fins por meio dos sistemas corporativos específicos dos Departamentos (item 7.5.3)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 11 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- d) os gestores buscam assegurar a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como assegurar as informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, levando ao conhecimento da administração superior suas necessidades, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades no PJERJ. (item 6 e segs)
- e) os gestores monitoram a realização dos processos de trabalho, medem quando aplicável, e analisam esses processos. (item 8 e segs)
- f) implementam ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos. (item 8.5 e segs)

Para cumprir a sua missão a DGLOG 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 – DGTEC (sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação), Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPEP (gestão de pessoas), Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento – DGCON (conhecimento e informações), Diretoria Geral de Segurança Institucional – DGSEI (segurança e telefonia), Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN (apoio ao Sistema Integrado de Gestão – SIGA), Diretoria Geral de Engenharia – DGENG (manutenção predial e de equipamentos) e Diretoria Geral de Planejamento Controle e Finanças - DGPCF (autorização de despesas e empenho) .

A DGLOG também se utiliza de serviços contratados a terceiros, necessários ao provimento de conhecimentos especializados, quando não disponíveis no PJERJ e que são controlados no que concerne ao cumprimento do estabelecido na contratação.

4.2 Requisitos da Documentação do SIGA/DGLOG (NBR ISO 9001:2008, **4.2**).

4.2.1 Generalidades

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SIGA/DGLOG:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 12 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- a) Documento da Política e Objetivos da Qualidade do DECAN;
- b) Documento da Política e Objetivos da Qualidade do DELFA;
- c) este Documento Estratégico;
- d) RAD Gerais do PJERJ que estabelecem Controle de Documentos e de Registros (RAD-PJERJ-003); Tratamento mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, contendo procedimento para produtos não conformes (RAD-PJERJ-004); Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão (RAD-PJERJ-005); dentre outras RAD Gerais elencadas na lista mestra na intranet.
- e) RAD Operacionais, com a finalidade de formalizar procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho de cada unidade organizacional;
- f) demais documentos necessários à DGLOG, 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 e normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com a DGLOG;
- g) registros da qualidade relacionados aos processos de trabalho, identificados nas RAD respectivas.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas (RAD), o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo nº 2950/2003, 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 13 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4.2.2 Manual da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2)

O Documento estratégico da DGLOG substitui o Manual da Qualidade, pois contém o escopo do sistema de gestão da qualidade da DGLOG, DECAN e do DELFA, faz referência aos procedimentos documentados estabelecidos nas RAD-PJERJ para os SIGA das unidades no PJERJ, descreve os macroprocessos indicando os subprocessos e demonstra, no diagrama de contexto, a interação dos macroprocessos da DGLOG e, em separado, a interação dos processos de trabalho do DECAN e do DELFA.

- **Escopo da DGLOG**

O escopo da DGLOG compreende os macroprocessos abaixo relacionados que se subdividem pelos Departamentos da DGLOG em processos de trabalho segundo a atribuição de cada Departamento:

- a) Gerenciar e Instruir a Contratação de Serviços e Atos Negociais (DECAN);
- b) Gerenciar Elaboração de Atos Convocatórios, Formalização de Ajustes, Cadastramento de Fornecedores e Apuração de Faltas Contratuais (DELFA);
- c) Gerenciar os Julgamentos das Licitações (OJULI);
- d) Gerenciar Atividades de Infraestrutura Operacional (DEIOP);
- e) Gerenciar Correio, Mensageria e Protocolo Administrativo (DECOR);
- f) Gerenciar Patrimônio e Material (DEPAM);
- g) Gerenciar Transportes (DETRA).

- **Escopo do DECAN (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)**

O DECAN, a partir do macroprocesso de trabalho “gerenciar, instruir e analisar a instrução da contratação de serviços e atos negociais”, compreende a operação integrada dos processos de trabalho que se seguem:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 14 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- a) Revisão dos documentos de referência e elaboração das planilhas de custos dos contratos de prestação de serviços;
- b) Análise da instrução da contratação direta;
- c) Conferência de faturamento de serviços;
- d) Instrução dos processos de doações e recebimento de bens;
- e) Instrução e gerenciamento das ocupações imobiliárias;
- f) Análise da instrução da formalização de convênios;
- g) Gerenciamento da execução dos contratos de prestação de serviços.”

Todos os requisitos da NBR ISO 9001 são aplicados no SIGA/DECAN, não havendo, portanto, exclusão.

- **Escopo do DELFA (NBR ISO 9001:2008, 4.2.2 a)**

O DELFA, a partir do macroprocesso de trabalho “Gerenciar Elaboração de Atos Convocatórios, Formalização de Ajustes, Cadastramento de Fornecedores e Apuração de Faltas Contratuais”, compreende a operação integrada dos processos de trabalho que se seguem:

- a) Elaborar Minuta de Ato Convocatório;
- b) Formalizar Termo de Ajuste ;
- c) Convocar para Assinatura do Termo de Ajuste;
- d) Administrar Cadastro de Fornecedores;
- e) Elaborar Relatório de Procedimento Apuratório;
- f) Administrar os Serviços de Apoio ao DELFA;
- g) Administrar Publicidade;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 15 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4.2.3 Controle de Documentos (NBR ISO 9001:2008, **4.2.3**).

O Controle de documentos para o Sistema Integrado de Gestão está estabelecido na RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos e de Registros, que define os controles necessários para a documentação, aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SIGA implementado e em processo de implementação e complementados pelas RAD do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento, no que concerne a organização de arquivos correntes, arquivar e desarquivar documentos no PJERJ e eliminar documentos nas unidades organizacionais.

4.2.4 Controle de Registros (NBR ISO 9001:2008, **4.2.4**).

O Controle de registros para o Sistema Integrado de Gestão está estabelecido na RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos e de Registros.

Os registros da DGLOG são compostos pelos documentos que comprovam que a DGLOG cumpre os requisitos estabelecidos para o SIGA/DGLOG.

Por se tratarem de documentos que necessitam de pronta identificação e recuperação, são elencados nas respectivas RAD, na tabela de gestão de registros, com as informações indispensáveis para tal.

Cabe ao representante da Administração Superior (RAS e RD) ou Representante da Direção Setorial (RDS) planejar e gerenciar os arquivos em sua área de atuação, orientando, inclusive, os demais servidores.

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

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

RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 16 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 📁 RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCON-020 – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGLOG

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001:2008, 5.1).

A administração superior da DGLOG, bem como a do DECAN e do DELFA fornece evidência do 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) comunica a todos das unidades organizacionais da DGLOG que os processos de trabalho devem ser elaborados visando sempre a 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 RAD, no capítulo referências;
- b) estabelece uma política da qualidade;
- c) assegura que os objetivos da qualidade para o DECAN e para o DELFA são estabelecidos;
- d) assegura os recursos dentro da disponibilidade do PJERJ;

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2008, 5.2)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 17 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

São usuários da DGLOG as unidades organizacionais do PJERJ, magistrados, servidores do PJERJ e jurisdicionados usuários das instalações.

No DECAN e no DELFA, pode-se especificá-los como unidade organizacional requisitante, entidades externas, órgão fiscal e empresas contratadas.

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

Assim, na elaboração dos processos de trabalho, as unidades buscam entender as necessidades atuais e futuras de seus usuários e procuram exceder às suas expectativas, pois é princípio do sistema de gestão da DGLOG, o foco no usuário.

5.3 Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 5.3).

A política da qualidade da DGLOG, bem como a do DECAN e do DELFA 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 o cumprimento da missão e da visão do PJERJ, bem como da missão e visão da DGLOG, do DECAN e do DELFA.

Política da Qualidade do PJERJ

Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.

Valores do PJERJ

Conhecimento atualizado;
(Necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos magistrados e servidores do PJERJ)
Ética;
(Padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 18 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

expectativas públicas)

Objetividade;

(Buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”)

Melhoria contínua;

(Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado)

Foco no usuário;

(Preocupação constante em prestar serviços com qualidade que atendam ao usuário)

Busca de conciliação para solução de conflitos;

(Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas)

Comprometimento;

(Responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo)

Transparência.

(Prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer).

Missão do PJERJ	Missão da DGLOG	Missão do DECAN	Missão do DELFA
Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.	Prover e gerenciar de forma integrada, eficiente e eficaz, os recursos de logística para que as Unidades Organizacionais do PJERJ realizem a prestação jurisdicional.	Gerenciar e instruir a contratação de serviços e atos negociais	Atuar, com agilidade e qualidade, na elaboração dos atos convocatórios e dos termos de ajustes, no cadastramento de fornecedores e na apuração das faltas contratuais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 19 de 51
---	--	------------------------------	-----------------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

Visão do PJERJ	Visão da DGLOG	Visão do DECAN	Visão do DELFA
Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.	Atender as demandas com eficiência, eficácia e pontualidade reconhecidas pelo usuário com base em indicadores de desempenho.	Ser reconhecido como um Departamento integrado e eficaz na gestão e instrução dos contratos de prestação de serviços e atos negociais.	Ser reconhecido pelas unidades organizacionais do TJERJ e demais usuários, como Departamento especializado em matéria de licitação e formalização de ajustes, comprometido com a ética e a transparência.

5.4 Planejamento ((NBR ISO 9001:2008, 5.4).

5.4.1 Objetivos da Qualidade ((NBR ISO 9001:2008, 5.4.1).

Os objetivos da qualidade são estabelecidos para o DECAN e para o DELFA e estão alinhados aos objetivos estratégicos do PJERJ para a DGLOG

São consolidados no Documento da Política e Objetivos da Qualidade do DECAN e do DELFA, enquanto que os objetivos estratégicos do PJERJ para a DGLOG são estabelecidos no planejamento estratégico institucional do PJERJ, aprovado em Resolução do Órgão Especial.

Estão disponibilizados na intranet para que todos tenham acesso.

São mensuráveis e monitorados por indicadores de desempenho com metas e período para sua realização.

No caso dos objetivos da qualidade, a cada período realizado, a administração superior do DECAN e do DELFA declara novos objetivos.

5.4.2 Planejamento do SIGA/DGLOG (NBR ISO 9001:2008, 5.4.2).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 20 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O planeamento é realizado com o fim de atender às atribuições determinadas para a DGLOG em Resolução do Órgão Especial, aos requisitos normativos, aos requisitos para o sistema de gestão da DGLOG contidos neste documento.

Quando são introduzidas mudanças no SIGA, todas planeadas e implementadas, a integridade do SIGA/DGLOG é assegurada pelas ações coordenadas pelo Diretor-Geral, pelos RAS, RD, pelos RDS e Diretores de Departamento.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001:2008, **5.5**).

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

As responsabilidades específicas são descritas nas Rotinas Administrativas (RAD).

5.5.1 Responsabilidade e autoridade (NBR ISO 9001:2008, **5.5.1**).

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da DGLOG	<ul style="list-style-type: none">planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGLOG e do GBLOG;aprovar rotinas administrativas da DGLOG;comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;interagir com outras Diretorias Gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.
Diretores de Departamento	<ul style="list-style-type: none">Coordenar a realização das atividades atribuídas aos respectivos departamento;monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos ao departamento;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 21 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• 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 análise crítica dos seus respectivos departamentos, DECAN e DELFA.
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.
Servidores	<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.

5.5.2 Representante da Administração Superior – RD e RAS (NBR ISO 9001:2008, **5.5.2**).

Cabem ao RD e ao RAS, designados pelo Diretor-Geral da DGLOG mediante Portaria:

- a) assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SIGA/DGLOG sejam estabelecidos, implementados e mantidos;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 22 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

- b) relatar à administração superior o desempenho do sistema integrado de gestão, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- c) acompanhar as auditorias internas da unidade;
- d) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGLOG.

5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001:2008, 5.5.3).

O Diretor-Geral da DGLOG, RD, RAS, RDS e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGLOG sob a seguinte orientação :

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente;
- b) caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- c) as comunicações são feitas também por meio de correio eletrônico; ou
- d) mediante reuniões, a critério dos gestores; e
- e) por meio de utilização da intranet do PJERJ, nos casos determinados pelo Diretor Geral.

5.6 Análise Crítica pelo DECAN e DELFA (NBR ISO 9001:2008, 5.6).

5.6.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 5.6.1).

O DECAN e o DELFA analisam criticamente o respectivo sistema de gestão mediante reunião de análise crítica, cumprindo os requisitos da NBR ISO 9001, enquanto que a DGLOG promove reuniões de gestão, realizadas semanalmente, o que possibilita o acompanhamento do desempenho dos processos de trabalho e da tendência desses processos serem realizados conforme o planejado.

O DECAN realiza as reuniões nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro. O DELFA, em março, junho, setembro e dezembro.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 23 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

5.6.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2008, 5.6.2).

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

- a) resultados de auditorias;
- b) retroalimentação de usuário;
- c) desempenho de processo e conformidade de produto;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores pela direção;
- f) mudanças que possam afetar o sistema integrado de gestão; e
- g) recomendações para melhoria.

5.6.3 Saídas da análise crítica (NBR ISO 9001:2008, 5.6.3).

As saídas da análise crítica devem incluir decisões e ações relacionadas a:

- a) melhoria da eficácia do sistema integrado de gestão e de seus processos;
- b) melhoria do produto em relação aos requisitos do usuário, e
- c) necessidade de recursos.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de Recursos (NBR ISO 9001:2008, 6.1).

Os gestores identificam a necessidade dos recursos necessários e suficientes para manter e melhorar continuamente o SIGA/DGLOG, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

O Diretor-Geral, com o apoio do GBLOG, coordena a provisão de recursos, de acordo com os recursos disponíveis no PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 24 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.2 Recursos Humanos (NBR ISO 9001:2008, 6.2).

6.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 6.2.1).

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho da DGLOG devem ser competentes, treinadas e conscientizadas de modo que se trabalhe com eficiência e eficácia e que se assegure a conformidade com os requisitos estabelecidos.

6.2.2 Competência, treinamento e conscientização (NBR ISO 9001:2008, 6.2.2).

A DGLOG, bem como o DECAN e o DELFA promovem as seguintes ações:

- a) determina a matriz com a competência necessária para os seus serventuários, com o auxílio do Departamento de Desenvolvimento de Pessoal da DGPES (DGPES/DEDEP) e indica a capacitação requerida, que pode ser feita por meio de ações formais, cujos cursos são realizados na Escola de Administração Judiciária da DGPES (DGPES/ESAJ) ou por meio de ações não formais, quando podem ser realizados na própria unidade.
- b) promove treinamento nas rotinas administrativas específicas;
- c) avalia a eficácia dos cursos e dos treinamentos realizados;
- d) conscientizam quanto à pertinência e importância de suas atividades para atingir a eficácia do SIGA/DGLOG.

As atividades da DGLOG são desenvolvidas por serventuários, estagiários e empregados de empresas contratadas (terceirizados).

A integração de novos servidores do PJERJ é iniciada com o Programa de Integração Funcional (PIF).

Com relação aos empregados de empresas contratadas para a prestação de serviços, a competência é estabelecida nos respectivos projetos básicos que instruem as licitações para a contratação dos serviços e a capacitação é verificada antes do

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 25 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

início das atividades de cada pessoa. Caso sejam identificadas carências de capacitação, os gestores providenciam os treinamentos ou outras ações capazes de prover-lhes a capacitação necessária à execução de suas tarefas. Se a capacitação ofertada não se mostrar eficaz, o gestor da área comunica o fato ao GBLOG, com fins de providenciar a substituição da pessoa contratada.

No que se refere aos estagiários, oriundos do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), o gestor da área providencia o treinamento na rotina específica para a execução das suas tarefas.

Pormenores do processo Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados no seguinte documento:

- 📁 RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;
- 📁 MAN-DGPES-040-02 – Metodologias para a Implementação de Ações Não Formais;
- 📁 RAD-DGPES-041 – Elaborar e Revisar Matriz de Competências Profissionais;
- 📁 RAD-DGLOG-028 – Gerir o Departamento de Contratos e Atos Negociais;
- 📁 RAD-DGLOG-028 – Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2008, **6.3**).

A DGLOG é equipada com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, 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 SIGA/DGLOG. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ. Os recursos (serviços) necessários ao funcionamento (tecnologia da informação, informações e conhecimento, manutenções predial, mecânica e elétrica, transportes, segurança etc.) são providos pelas Diretorias-Gerais (unidades de apoio), de acordo com suas atribuições:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 26 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

RECURSOS (SERVIÇOS)	DIRETORIA-GERAL DE APOIO
<ul style="list-style-type: none">• Informações relacionadas a legislação, atos internos do PJERJ, jurisprudência e doutrina, com o objetivo de apoiar o processo de tomada das decisões administrativas;• arquivamento e desarquivamento de documentos; e• apoio à organização dos arquivos correntes.	Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON)
<ul style="list-style-type: none">• Auditorias de Gestão; e• apoio ao SIGA.	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)
<ul style="list-style-type: none">• Obras, Instalações; e• manutenção preventiva e de equipamentos eletromecânicos.	Diretoria Geral de Engenharia (DGENG)
<ul style="list-style-type: none">• Protocolo Administrativo;• Mensageria, correspondência e malote;• fornecimento de material de consumo e permanente;• limpeza, conservação e mudança;• transportes;• serviços gráficos;• orientação para elaboração dos documentos de referência;• revisão dos documentos de referência;• análise e instrução da contratação direta; e• licitação e formalização de ajuste.	Diretoria Geral de Logística (DGLOG)
<ul style="list-style-type: none">• Autorização de despesas; e• empenho.	Diretoria Geral da Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF)
<ul style="list-style-type: none">• Matriz de competências;• gerenciamento de Pessoal;• gerenciamento de Cursos;• capacitação pela ESAJ; e• estagiários.	Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)
<ul style="list-style-type: none">• Prevenção e combate a incêndios; e• equipamentos de comunicação e segurança.	Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI)
<ul style="list-style-type: none">• Sistemas Corporativos;	Diretoria Geral de Tecnologia da

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-001

Revisão:

02

Página:

27 de 51



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

RECURSOS (SERVIÇOS)	DIRETORIA-GERAL DE APOIO
<ul style="list-style-type: none">• treinamento e Suporte; e• equipamentos e serviços de Informática.	Informação (DGTEC)

A DGLOG, A Diretoria Geral de Engenharia (DGENG), a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (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 SIGA/DGLOG, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de Manutenção da Infraestrutura são encontrados na intranet, nas RAD das unidades de apoio.

6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001:2008, 6.4).

A Administração Superior promove a criação de ambiente de trabalho sob condições favoráveis à sua execução, tais como, ruído, temperatura e iluminação.

Quando se verifica condições desfavoráveis, os gestor, em sua área de competência, solicita providências à unidade de apoio competente.

7 REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 Planejamento da Realização do Produto (NBR ISO 9001:2008, 7.1).

A DGLOG 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;
- 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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 28 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

d) os respectivos indicadores, de desempenho e de acompanhamento.

No caso de indicadores de desempenho, os gestores estabelecem metas para serem alcançadas.

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.

7.2 Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.2).

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados ao produto. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.1).

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, aquilo que o usuário espera para o seu atendimento;

7.2.2 Análise Crítica dos requisitos relacionados aos usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.2).

A análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários para o produto consiste na verificação pela DGLOG 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.

7.2.3 Comunicação com os Usuários. (NBR ISO 9001:2008, 7.2.3).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 29 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Para efeito de comunicação clara entre a DGLOG e os seus usuários, é divulgada, na intranet, (/ Institucional/ Diretorias Gerais/ Diretoria Geral de Logística) informação sobre as atividades da DGLOG.

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas.

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001:2008, **7.3**).

Embora não seja usual, quando for necessária elaboração de projetos para o desenvolvimento de produtos, a DGLOG os realiza sob os requisitos da NBR ISO 9001.

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

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001:2008, **7.4**).

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

A partir da requisição, inicia-se pela DGLOG o processo de trabalho cujas atividades são reguladas pela Lei Federal nº 8.666/1993 e descritas na RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos.

Cabe à DGLOG 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 30 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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.

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

AQUISIÇÃO	DIRETORIA GERAL QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Diretoria Geral de Logística
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
Contratação de empresa terceirizada	Diretoria Geral de Logística
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Equipamentos de comunicação	Diretoria Geral de Segurança Institucional
Professores para ESAJ	Diretoria Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ
Manutenção Predial e de Equipamentos	Diretoria Geral de Engenharia

7.5 Produção e prestação de serviços/informações (NBR ISO 9001:2008, **7.5**).

7.5.1 Controle de produção e prestação de serviços/informações (NBR ISO 9001:2008, **7.5.1**).

A DGLOG planeja e realiza a produção e prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas atividades são descritas em Rotinas Administrativas, sob as seguintes condições controladas:

- a) disponibilidade das informações sobre os produtos – os produtos da DGLOG encontram-se na intranet, na página da DGLOG;
- b) disponibilidade das instruções de trabalho – as instruções de trabalho, contidas nas Rotinas Administrativas da DGLOG (RAD/DGLOG) encontram-se na intranet, na página do Sistema Integrado de Gestão;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 31 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- c) o uso de equipamento adequado – a DGLOG utiliza os sistemas corporativos informatizados adequados para a realização dos processo de trabalho;
- d) a disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição – o monitoramento da realização dos processos de trabalho é feito a partir de relatórios dos sistemas informatizados e dos indicadores em planilhas de cálculos em *Microsoft Office Excel* e estão disponíveis para os gestores das unidades organizacionais da DGLOG.

A DGLOG realiza controle de produtos não conformes segundo os critérios estabelecidos da RAD-DGLOG-029 – Controlar Produtos Não Conformes na DGLOG.

Seguem abaixo os macroprocessos e os respectivos processos de trabalho da DGLOG, cuja interação pode ser vista nos diagramas de contexto em anexo a este documento:

- **Gerenciar, Instruir e Analisar a Contratação de Serviços e Atos Negociais.**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN) e consiste em realizar a gestão dos Contratos e Atos Negociais firmados com o PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-003 – Controlar a Ocupação por Terceiros em Imóveis sob a Responsabilidade do PJERJ;
- 📁 RAD-DGLOG-004 – Conferir Faturamento de Despesas Acessórias à Prestação de Serviços;
- 📁 RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação de Contratos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-013 – Formalizar Convênios;
- 📁 RAD-DGLOG-026 – Conferir Faturamento de Prestação de Serviços;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 32 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 📁 RAD-DGLOG-027 – Revisar Documentos de Referência para Licitação;
- 📁 RAD-DGLOG-028 – Gerir o Departamento de Contratos e Atos Negociais;
- 📁 RAD-DGLOG-030 – Analisar e Instruir a Contratação Direta;
- 📁 RAD-DGLOG-031 – Controlar a Ocupação pelo PJERJ em Imóveis de Terceiros;
- 📁 RAD-DGLOG-032 – Controlar Doação de Bens Mobiliários;
- 📁 RAD-DGLOG-033 – Controlar Recebimento de Bens Mobiliários;
- 📁 RAD-DGLOG-034 – Controlar Processamento de Notas de Débitos e Comprovantes de Encargos;

• **Gerenciar Elaboração de Atos Convocatórios, Formalização de Ajustes, Cadastramento de Fornecedores e Apuração de Faltas Contratuais (DELFA).**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA) e consiste na elaboração, controle 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-DGLOG-022 – Elaborar Relatório de Procedimento Apuratório;
- 📁 RAD-DGLOG-042 – Administrar os Serviços de Apoio ao DELFA;
- 📁 RAD-DGLOG-048 - Elaborar Minuta de Ato Convocatório;
- 📁 RAD-DGLOG- 050 – Formalizar Termo de Ajuste;
- 📁 RAD-DGLOG-053 – Convocar para Assinatura do Termo de Ajuste;
- 📁 RAD-DGLOG-054 – Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 33 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 📁 Processo de Trabalho (ainda não formalizado) - Administrar Publicidade;
- 📁 Processo de Trabalho (ainda não formalizado) - Administrar Cadastro de Fornecedores.

O DELFA acompanha o ciclo licitatório no PJERJ, que envolve outras Diretorias Gerais do PJERJ, cujas orientações estão descritas na RAD-DGLOG-023 – Ciclo Licitatório.

- **Gerenciar os Julgamentos das Licitações.**

Realizado pelos Órgãos Julgadores de Licitação (OJULI), compostos pela Comissão Permanente de Licitação e por Pregoeiros, responsável pelo julgamento e desenvolvimento dos procedimentos licitatórios e escolha das propostas mais vantajosas para o PJERJ, bem como das ações decorrentes.

- **Gerenciar Atividades de Infraestrutura Operacional.**

Realizado sob a responsabilidade do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP) e consiste em planejar e coordenar a execução dos serviços contratados para a operação adequada das instalações do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-019 – Fiscalizar o Contrato de Recolhimento de Lixo Domiciliar Extraordinário, Entulho e Bens Inservíveis;
- 📁 RAD-DGLOG-045 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços de Remanejamento Interno, Mudanças e transportes de Cargas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 34 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- **Gerenciar Correio, Mensageria e Protocolo Administrativo.**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Correios (DECOR) e consiste em realizar a gestão e a operação de tramitação de correspondências avulsas, correspondências agrupadas e documentos administrativos pertinentes às diferentes unidades organizacionais do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-011 – Baixa de Processos às Serventias de Origem;
- 📁 RAD-DGLOG-015 – Mensageria;
- 📁 RAD-DGLOG-017 – Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-020 – Postagem e Recebimento de Correspondência;
- 📁 RAD-DGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-024 – Abertura e Fechamento de Malotes;

- **Gerenciar Patrimônio e Material.**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM) e consiste em gerenciar o suprimento e o controle de materiais permanentes e de consumo necessários ao provimento das unidades organizacionais do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Autorizar Serviços Gráficos Não Codificados;
- 📁 RAD-DGLOG-043 – Receber e Estocar Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-044 – Devolução de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-DGLOG-046 – Baixa de Bens Materiais Permanentes;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 35 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

📁 RAD-DGLOG-047 – Incorporação de Veículos;

📁 RAD-DGLOG-051 – Controlar Responsabilidade Patrimonia;

📁 RAD-DGLOG-052 – Consertar e Reformar Mobiliário.

● **Gerenciar Transportes.**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Transportes (DETRA) e consiste em realizar, conforme o caso, a gestão ou a operação dos serviços de transporte pertinentes às unidades organizacionais do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

📁 RAD-DGLOG-035 – Solicitação de Transportes;

📁 RAD-DGLOG-036 – Manutenção Corretiva de Carros Oficiais;

📁 RAD-DGLOG-037 – Processamento de Infrações de Trânsito;

📁 RAD-DGLOG-038 – Apuração de Sinistro em Carros Oficiais;

📁 RAD-DGLOG-039 – Remanejamento de Carros Oficiais;

📁 RAD-DGLOG-040 – Legalizar veículos da Frota do Poder Judiciário do Estado de Rio de Janeiro;

📁 RAD-DGLOG-041 – Fornecimento, Fiscalização e Controle de Combustível.

7.5.2 Validação dos processos de trabalho e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001:2008, **7.5.2**).

Os processos de trabalho da DGLOG são validados para alcançar os resultados planejados conforme os critérios abaixo elencados e os processos de trabalho ainda não formalizados são validados pela Administração Superior, uma vez que as

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 36 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

atividades são previstas em leis e/ou atos oficiais que os determinam e as pessoas que as executam são orientadas pela Administração Superior, em sua área de atuação.

Critérios para validação dos processos de trabalho formalizados:

- são formalizados em RAD/DGLOG, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linha de aprovação contida nas próprias RAD;
- no período máximo de um ano, as RAD são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e de Registros;
- as RAD são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrerem emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário na DGLOG;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos Servidores;

Os registros das atividades estabelecidas para validação obedecem aos seguintes requisitos:

- registros de formalização e aprovação das RAD/DGLOG, que ficam guardados em arquivo corrente na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), conforme critério estabelecido na RAD-PJERJ-003;
- registros de implementação das RAD/DGLOG para os funcionários, que são guardados em arquivo corrente na DGLOG, conforme critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-003;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 37 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- registros de capacitação dos funcionários para as competências requeridas, que são guardados na DGLOG, conforme critérios definidos na RAD-DGPES-040.

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2008, 7.5.3).

A identificação e rastreabilidade dos produtos na DGLOG é feita durante o processo de sua realização, partir dos seguintes métodos:

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Serviço de malote/mensageria interna e externa no Foro Central	Sistema informatizado de controle de malote, que controla o recebimento do documento até a entrega final.
Serviço de correspondência	Contrato com a empresa de correios e telégrafos para correspondência individualizada ou carta comercial (SEED) e agrupada (SERCA-Malote).
Solicitação de material de consumo/permanente	Sistema informatizado que controla o fornecimento desde a solicitação pelo usuário até a entrega final.
Solicitação de transporte	Sistema informatizado no qual as solicitações de saída, após serem processadas, dão origem à planilha de atendimento diário.
Recebimento/Movimentação de expedientes e processos administrativos	Sistema informatizado de Protocolo Administrativo
Controle de contratos e atos negociais	Sistema informatizado de Contratos e Atos

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 38 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
	Negociais; Sistema informatizado de Requisição de Serviços; Sistema informatizado de Imóveis
Licitação	Sistema informatizado de Licitações

7.5.4 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001:2008, 7.5.4).

A DGLOG promove os cuidados necessários aos pertences de seus usuários, enquanto esses pertences estiverem sob seus cuidados e, caso sejam perdidos ou danificados, a DGLOG toma as providências necessárias e informa ao usuário, registrando-se a ocorrência.

São exemplificados os seguintes cuidados:

SERVIÇO EM QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO	CUIDADOS NECESSÁRIOS
Limpeza, Conservação e Mudança	As especificações de cuidado a ser observado no momento da realização do serviço estão previstas no contrato com empresa terceirizada.
Mensageria	Os cuidados com a documentação transportada estão previstos na RAD específica.
Correspondência e Malote	As especificações de cuidado com as

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 39 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

SERVIÇO EM QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO	CUIDADOS NECESSÁRIOS
	correspondências estão previstas no termo do contrato e cartilha respectiva.
Dados Pessoais de Fornecedores	Armazenados no Sistema informatizado de Licitação limitado por senha de acesso.
2ª Via do Contrato Licitado	DELFA/DIFCO/SEDIL guarda em pasta

7.5.5 Preservação de Produto (NBR ISO 9001:2008, **7.5.5**).

Durante o processamento interno até a entrega no destino pretendido, a DGLOG preserva o produto com a finalidade de manter a conformidade do requisito de entrega adequada.

Assim, pode-se citar, como exemplos:

- a) o material de consumo e permanente pelo DEPAM é armazenado em local próprio e adequado à sua preservação até a entrega;
- b) o processo administrativo que instrui os contratos e atos negociais é manuseado e mantido com os cuidados necessários à sua proteção;
- c) os veículos que realizam o transporte no PJERJ, são preservados conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsável pelos veículos.

7.6 Validação dos instrumentos de medição e monitoramento (NBR ISO 9001:2008, **7.6**).

A validação das planilhas de cálculos em *Microsoft Office Excel* é realizada conferindo-se a fórmula e a sua proteção. As unidades organizacionais da DGLOG estabelecem os períodos de verificação de acordo com as necessidades de cada unidade.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 40 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2008, 8.1).

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e melhoria estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SIGA implementado ou em processo de implementação nas seguintes RAD Gerais:

- 📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ação Corretiva e Ação Preventiva, incluindo critérios gerais para o controle de produtos não conformes;
- 📁 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção dos Usuários;

8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2008, 8.2).

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2008, 8.2.1).

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação do usuário e é monitorada pela avaliação da tendência com que esse grau de satisfação evolui.

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

- 📁 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção dos Usuários;
- 📁 RAD-DGLOG-054 – Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes.

8.2.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2008, 8.2.2).

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

A DGDIN elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho do DECAN e do DELFA, levando-se em conta a sua

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 41 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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 SIGA 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 DGLOG 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 SIGA/DGLOG.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão.

8.2.3 Monitoramento e medição de processos de trabalho (NBR ISO 9001:2008, **8.2.3**).

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

8.2.4 Monitoramento e medição de produtos (NBR ISO 9001:2008, **8.2.4**).

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 42 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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 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.

8.3 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001:2008, **8.3**).

O controle dos produtos não conformes é definido pelos gestores das unidades organizacionais na RAD específica de tratamento de produtos não conformes na DGLOG.

Pormenores sobre os produtos não conformes da DGLOG são encontrados no seguinte documento:

📁 RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

📁 RAD-DGLOG-029 – Controlar Produtos Não Conformes na DGLOG.

8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001:2008, **8.4**).

A DGLOG coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e a eficácia do SIGA/DGLOG 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 43 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A DGLOG consolida os dados analisados em RIGER Setorial do 1º Semestre e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho instantânea e formar as séries históricas.

No DELFA as informações são complementadas pelos relatórios anuais elaborados pelas Divisões.

8.5 Melhorias (NBR ISO 9001:2008, 8.5).

8.5.1 Melhorias Contínuas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.1).

A DGLOG promove continuamente a melhoria da eficácia do SIGA/DGLOG 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 SIGA 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 bloco anexo a este documento.

8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001:2008, 8.5.2 e 8.5.3).

A DGLOG executa ações para eliminar as causas de não conformidades de forma a evitar sua repetição. Essas ações são tratadas em Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas - RACAP, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGLOG;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto Macroprocessos da DGLOG;
- Anexo 3 – Diagrama de Contexto do DECAN;
- Anexo 4 – Diagrama de Contexto do DELFA;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 44 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- Anexo 5 – Fluxograma Geral de Funcionamento da DGLOG;
- Anexo 6 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

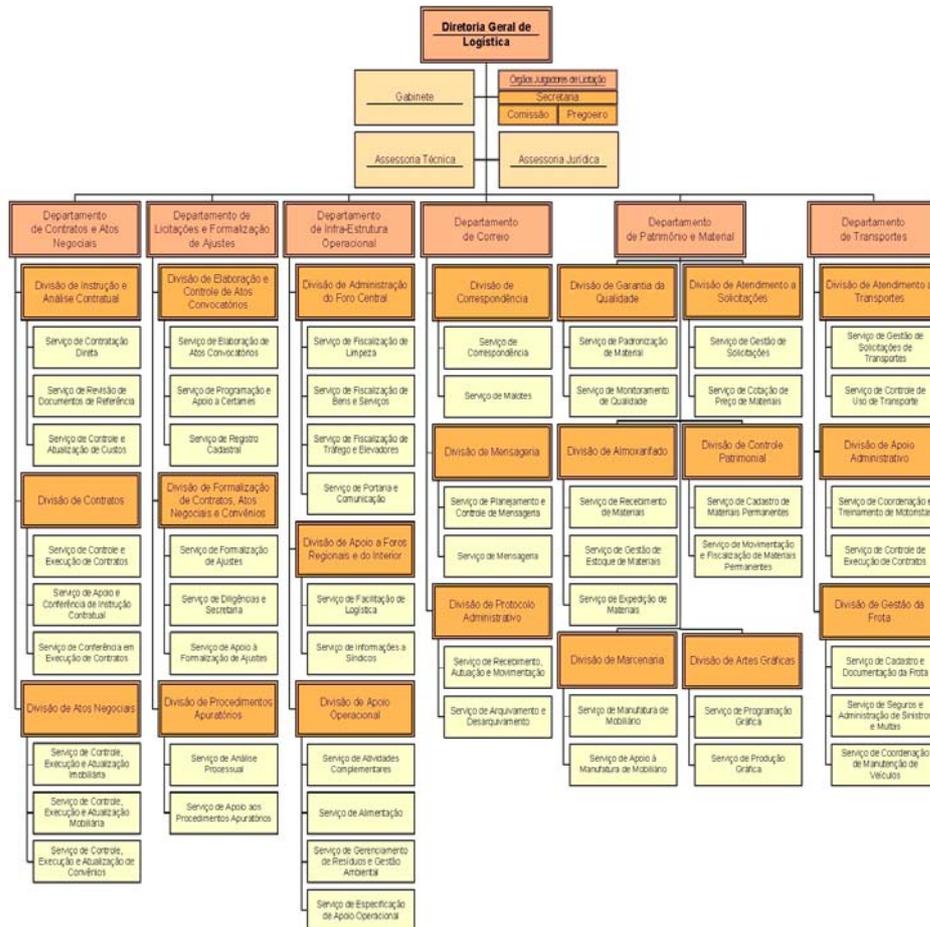
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 02	Página: 45 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG

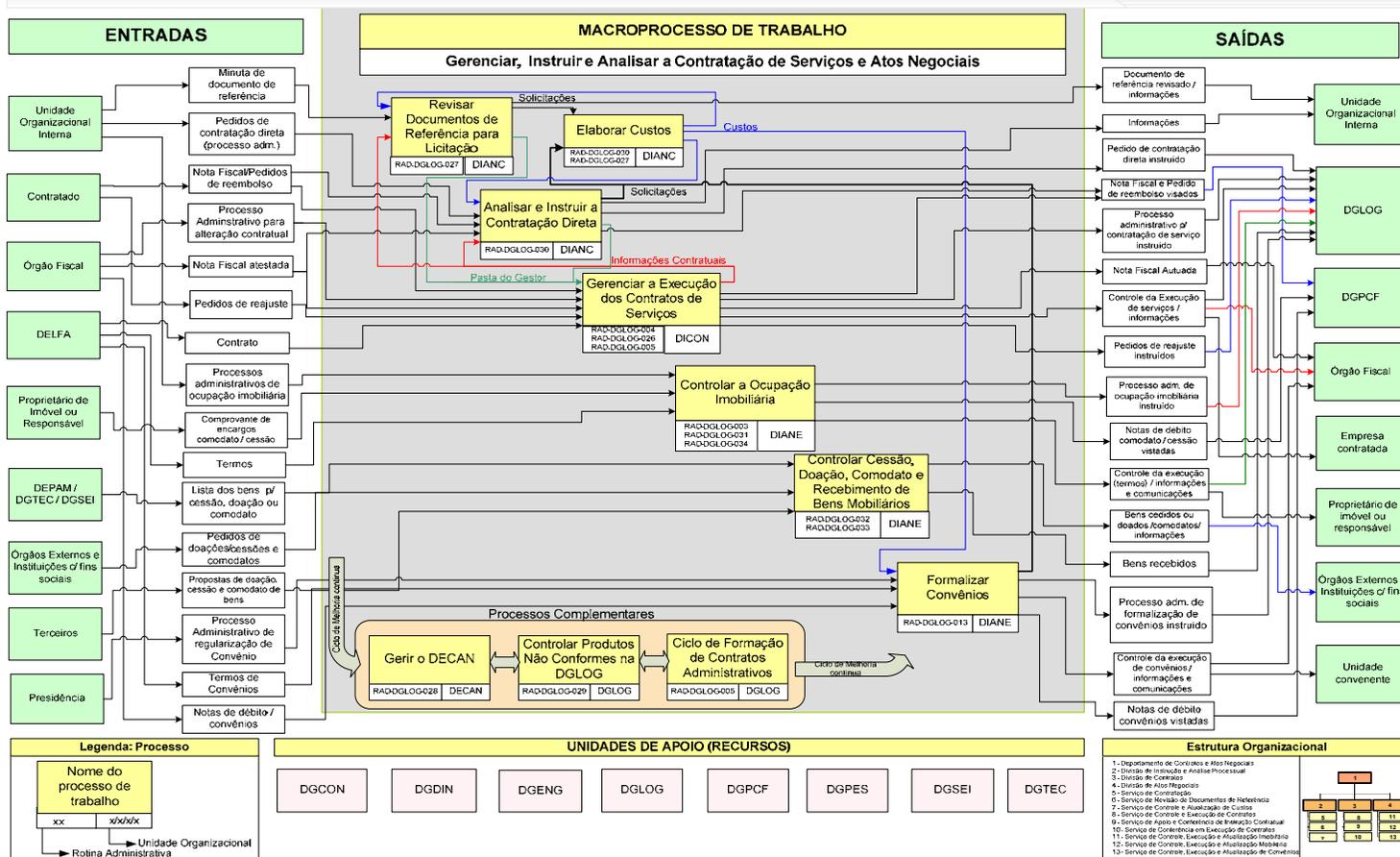




DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN

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



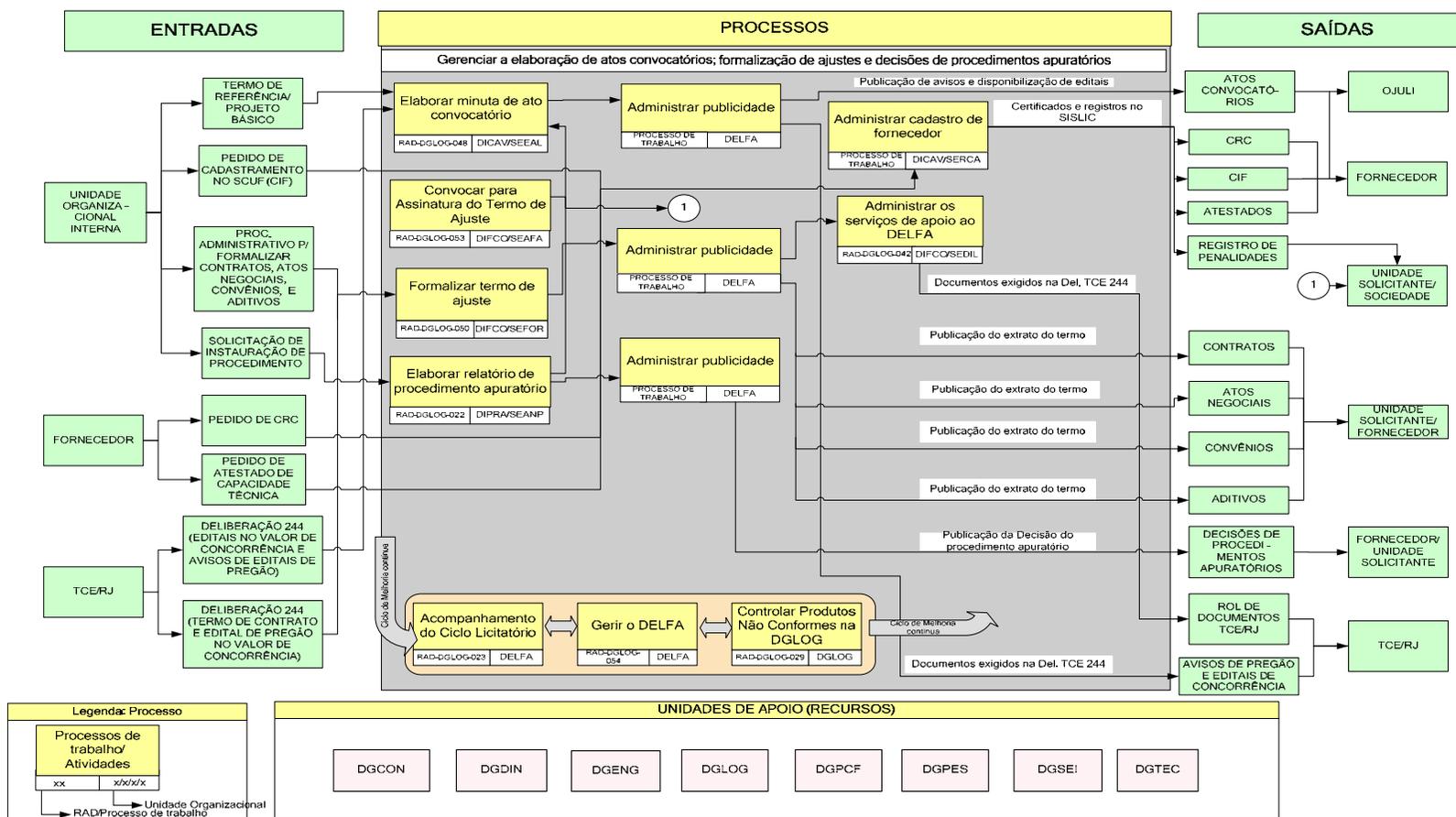


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

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-DGLOG-001

Revisão:

02

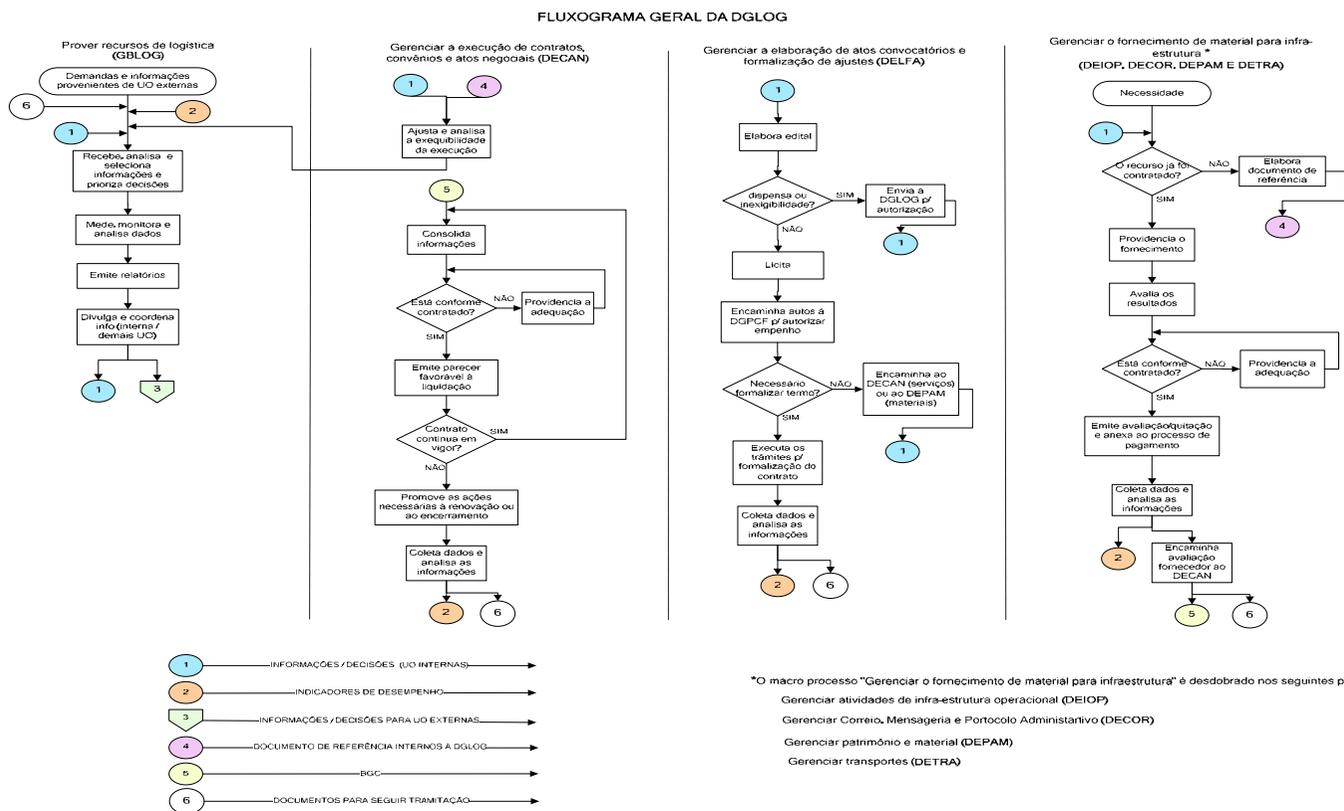
Página:

49 de 51



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. ANEXO 5 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DA DGLOG



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-001

Revisão:

02

Página:

50 de 51



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

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

