

	<b>CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇAS E TRANSPORTES DE CARGA</b>		
	<b>Proposto por:</b> Divisão de Apoio Operacional (DIAPO)	<b>Analisado por:</b> Departamento de InfraEstrutura Operacional (DEIOP)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)

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

## 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento à demanda de solicitações/reclamações para realizações de serviços de remanejamentos internos, mudança e transportes de carga.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta RAD se aplica ao Serviço de Atividades Complementares (SEACO) da Diretoria Geral de Logística, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO), passando a vigorar a partir de 20 de agosto de 2009.

## 3 DEFINIÇÃO

TERMO	OBJETO
Fiscal do contrato	Servidor designado, conforme definido na RAD-DGLOG-005 - Ciclo de Formação de Contratos Administrativos, para executar operacionalmente as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização de contratos. É o “agente de campo” do contrato, que desempenha o papel de “representante da Administração” de que trata o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93.
Fiscalização	Servidores e auxiliares incumbidos de verificar a conformidade do serviço prestado com os requisitos contratados, assistindo e subsidiando de informações o fiscal do contrato de acordo com art. 67 da Lei Federal nº 8666/93.
Preposto	Representante do contratado perante a autoridade competente da Administração, com indicação explicitada no contrato ou por meio de expediente próprio, autorizado à prática dos atos necessários ao regular cumprimento das obrigações contratuais.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-045</b>	Revisão: <b>00</b>	Página: <b>1 de 5</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇA E TRANSPORTES DE CARGA.

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

### 4 RESPONSABILIDADES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Infra-estrutura Operacional (DEIOP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar os resultados da aplicação dos indicadores de desempenho;</li><li>• proceder abertura de procedimento apuratório.</li></ul>
Diretor da Divisão de Apoio Operacional (DIAPO)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar a fiscalização do serviço;</li><li>• analisar o relatório de execução do serviço;</li><li>• promover correções em inconformidades na execução do serviço.</li></ul>
Chefe do Serviço do Serviço de Atividades Complementares (SEACO)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agendar e organizar as mudanças na UO, indicando material de embalagem e mão de obra a ser utilizada pela contratada;</li><li>• fiscalizar a execução do serviço;</li><li>• elaborar relatório de medição qualitativo e quantitativos dos registros de acompanhamento de execução contratual e indicadores de desempenho.</li></ul>

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

**5.1** Horário de atendimento: segunda à sexta de 09:00 às 18:00 h.

**5.2** UO contacta o Serviço de Atividades Complementares (SEACO) para solicitar o agendamento de serviços de remanejamentos internos, mudanças e transporte de cargas, por telefone, fax ou e-mail corporativo.

### 6 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇAS E TRANSPORTE DE CARGAS

**6.1** SEACO recebe solicitação e verifica a possibilidade de atendimento no dia e hora solicitado

**6.1.1** Caso não seja possível agenda em melhor data e horário com o usuário a execução dos serviços.

**6.2** SEACO registra solicitação e emite o Registro de Acompanhamento de Execução Contratual do Serviço de Remanejamentos Internos, Mudanças e Transportes de

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-045</b>	Revisão: <b>00</b>	Página: <b>2 de 5</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇA E TRANSPORTES DE CARGA.

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

Cargas (RAEC) – (FRM-DGLOG-045-01), encaminhando ao preposto, informando a quantidade de material de embalagem e pessoal necessário.

- 6.3** Na hipótese da UO informar a desistência da solicitação, SEACO comunica desistência a contratada e solicita a devolução da RAEC para fins de registro e encerra.
- 6.4** Após a execução do serviço, a contratada recolhe as embalagens utilizadas, solicita ao responsável da UO a assinatura do RAEC, indicando o horário do término do serviço e assinalando desempenho do atendimento e devolve o RAEC para o SEACO.
- 6.5** O SEACO confere o RAEC e analisa a avaliação do solicitante.
- 6.5.1** Caso haja reclamação ou irregularidades o SEACO encaminha esta informação à DIAPO, que oficia à contratada solicitando adequação dos serviços.
- 6.5.2** Persistindo as inconformidades a DIAPO informa ao DEIOP para que se instaure procedimento apuratório.
- 6.6** Ao final de cada mês, o SEACO gera relatório de medição qualitativa e quantitativa e arquiva os RAEC.

## 7 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Nível de satisfação do cliente (NSC)	$NSC = \frac{\text{Nº de atendimentos considerados satisfatórios}}{\text{Nº total de atendimentos}^*} \times 100$	Mensal

\* nº total de atendimentos = reclamações + solicitações.

## 8 GESTÃO DE REGISTROS

- 8.1** Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA Uo)	DISPOSIÇÃO
Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Remanejamentos	0-4-9-2 a	DIAPO	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-045</b>	Revisão: <b>00</b>	Página: <b>3 de 5</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



## CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇA E TRANSPORTES DE CARGA.

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO)	DISPOSIÇÃO
Internos, Mudanças e Transportes de Cargas (FRM-DGLOG-045-01)							

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

## 9 ANEXOS

Anexo 1 - Fluxograma do procedimento de trabalho de Atendimento às Solicitações de Remanejamentos Internos, Mudanças e Transporte de Carga.

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-045</b>	Revisão: <b>00</b>	Página: <b>4 de 5</b>
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



# CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇA E TRANSPORTES DE CARGA.

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

## ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE REMANEJAMENTOS INTERNOS, MUDANÇAS E TRANSPORTE DE CARGA.

