

	<u>FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS</u>		
	Proposto por: Equipe da Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho (DIEST)	Analisado por: Departamento de Produção (DEPRO)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para fiscalizar e avaliar a qualidade do atendimento e dos serviços de manutenção prestados por empresas terceirizadas.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIEST), passando a vigorar a partir de 01 de junho de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
<u>Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS)</u>	<u>Sistema informatizado, usado pela DGTEC para o cadastramento individual dos recursos computacionais utilizados pelo PJERJ, permitindo classificá-los e acompanhar sua vida útil até a baixa definitiva, além de registrar movimentações físicas e os contratos de aquisição e manutenção a eles referentes.</u>
Solicitação de serviço (SS)	Documento criado no Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS), numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações referente a cada pedido ou demanda dos usuários internos e externos do TJERJ.
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações de Serviços (SS) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ, que mediante a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) no sistema atenderão as mesmas.
Ordem de Serviço (OS)	Documento gerado por um Técnico de Informática, a partir de uma SS do Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS) para a realização do serviço solicitado pelo usuário.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 05	Página: 1 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo TJ nº 09/2010 – Normas para o uso dos recursos computacionais no âmbito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ).

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)	• Autoriza a solicitação de contratação e decide sobre medidas propostas pelo DEPRO.
Diretor do Departamento de Produção (DGTEC/DEPRO)	• Adotar as medidas necessárias quando do não cumprimento do contrato, com base nas informações fornecidas pela DIEST.
Diretor da Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho (DGTEC/DIEST)	• <u>Analisar a qualidade dos serviços prestados estabelecendo padrões ideais, a serem atingidos pelas empresas;</u> • Avaliar o desempenho das empresas terceirizadas, exigindo de seus responsáveis o cumprimento das cláusulas contratuais; • Informar à Direção do Departamento de Produção (DEPRO) eventuais descumprimentos de cláusulas contratuais.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 O processo de verificação das empresas contratadas ocorre nas situações abaixo:

- vencimento do período estabelecido para avaliações periódicas de desempenho de empresas terceirizadas;
- fatos ou reclamações que indiquem deficiência ou ineficácia dos serviços prestados por empresa terceirizada.

7 INSPECIONAR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EXECUTADOS

7.1 Recebe da empresa contratada solicitação para liberação de equipamentos com manutenção concluída para devolução ao usuário.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 05	Página: 2 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

- 7.2** Examina o equipamento no laboratório da empresa, certificando-se de que a manutenção foi executada de forma completa e eficaz e de que o equipamento se encontra nos padrões definidos para uso na unidade organizacional (UO) a que se destina.
- 7.2.1** Caso o equipamento não satisfaça às condições descritas no item anterior, solicita da empresa a permanência em manutenção, até que sejam solucionadas as pendências.
- 7.3** Caso a manutenção tenha sido satisfatória, registra, na via da solicitação de serviço em poder da empresa, a liberação do equipamento para devolução à UO usuária.
- 7.4** Preenche o FRM-DGTEC-035-01 - Avaliação de Eficiência do Serviço de Manutenção.
- 7.5** Encaminha o formulário preenchido à chefia do Serviço de Atendimento de Hardware e Fiscalização da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/SEAFI).

8 FISCALIZAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E QUALIDADE DE MANUTENÇÃO

- 8.1** Recebe o FRM-DGTEC-035-01 - Avaliação de Eficiência do Serviço de Manutenção preenchido.
- 8.2** Analisa os dados do formulário, identificando eventuais deficiências no serviço das empresas.
- 8.3** Lista as deficiências encontradas em relatório.
- 8.4** Encaminha o relatório para a Direção da DIEST.

9 FISCALIZAR ESTOQUE MÍNIMO

- 9.1** Imprime listagem de estoque mínimo de equipamentos e peças, caso esteja definido em contrato.
- 9.2** Solicita acompanhamento do estoquista da empresa para conferência de estoque mínimo, dentro do próprio estoque da empresa.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGTEC-035	05	3 de 9



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

9.3 Anota na listagem a quantidade encontrada de peças e equipamentos, por tipo.

9.4 Assinala os itens cuja quantidade estiver em número inferior ao mínimo definido na listagem.

9.4.1 Se houver número inferior ao definido em contrato, encaminha a listagem à Direção da DIEST.

9.5 Descarta a listagem.

10 FISCALIZAR ANDAMENTO DE CHAMADOS

10.1 Imprime semanalmente listagem de solicitações em aberto, por empresa.

10.2 Caso existam solicitações abertas por período superior ao determinado em contrato, assinala-as na listagem.

10.3 Encaminha a listagem ao responsável da empresa para que justifique e/ou providencie a solução das pendências.

10.3.1 Caso não seja regularizado o atendimento, dirige reclamação à direção do DEPRO, para providências;

10.4 Arquiva a listagem até a emissão da próxima.

11 GESTÃO DE REGISTROS

11.1 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*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Solicitação de atendimento e apoio ao usuário	0-6-8-4-a	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação
FRM-DGTEC-035-01 – Avaliação de Eficiência do	0-0-3-b	DIEST	Pasta	Data	Condições	2 anos	Eliminação
Base Normativa:			Código:		Revisão:	Página:	
Ato Executivo nº 2.950/2003			RAD-DGTEC-035		05	4 de 9	



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Serviço de Manutenção					apropriadas		
Relatório de chamadas abertas	0-6-8-4-e	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	Até a atualização	Eliminação

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.

12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Inspecionar Serviços de Manutenção Executados
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Fiscalizar Serviços de Atendimento e Qualidade de Manutenção
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Fiscalizar Estoque Mínimo
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Fiscalizar Andamento de Chamados

=====

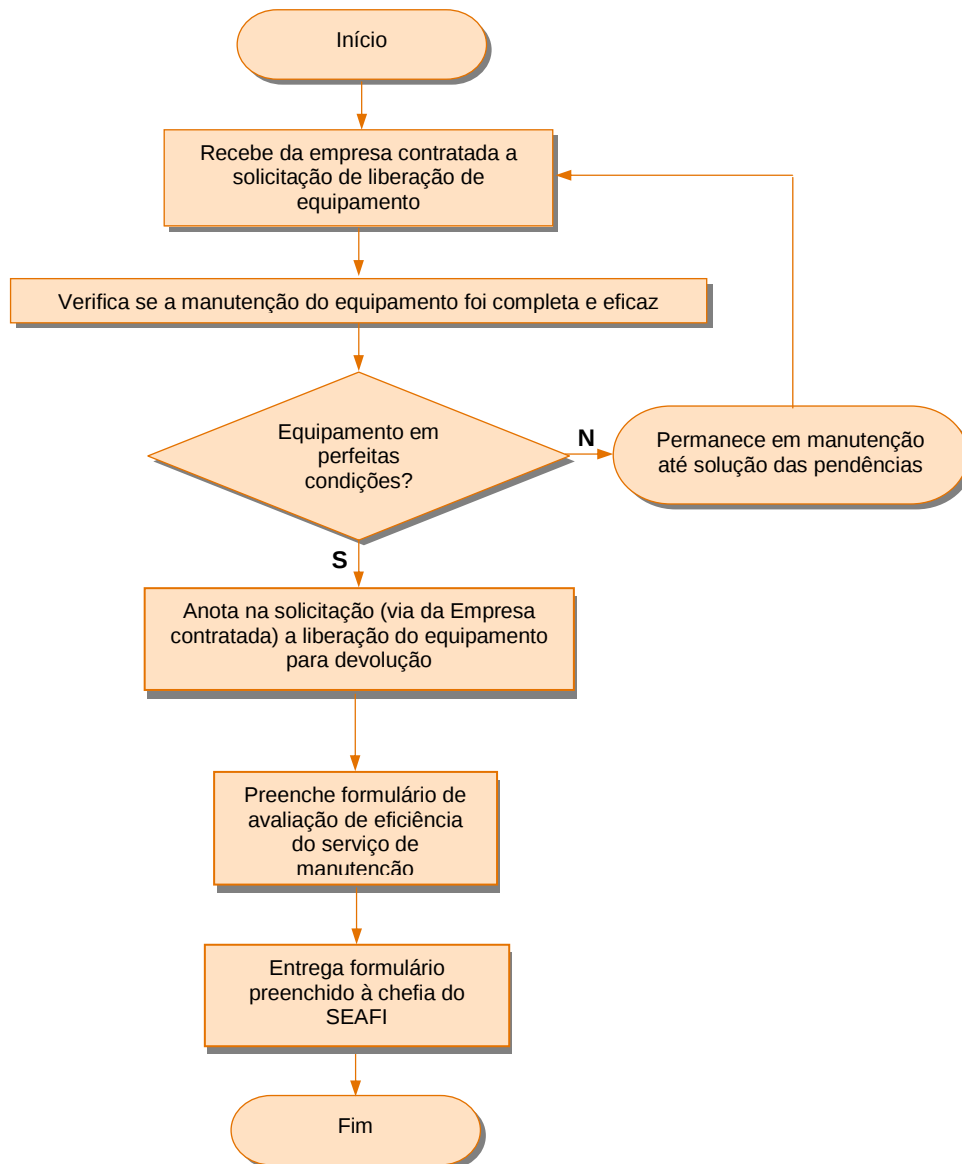
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 05	Página: 5 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO INSPECIONAR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EXECUTADOS

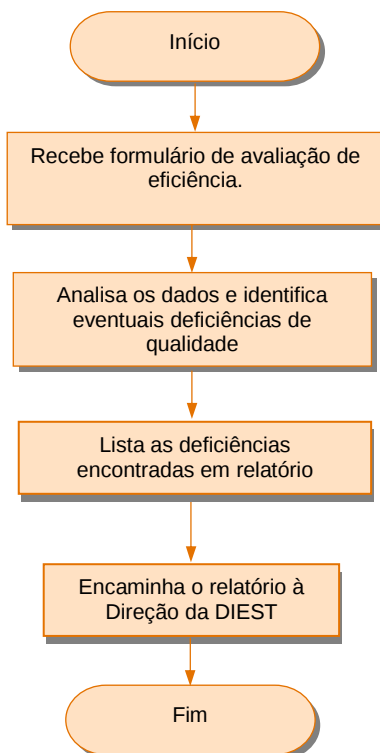




FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FISCALIZAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E QUALIDADE DE MANUTENÇÃO

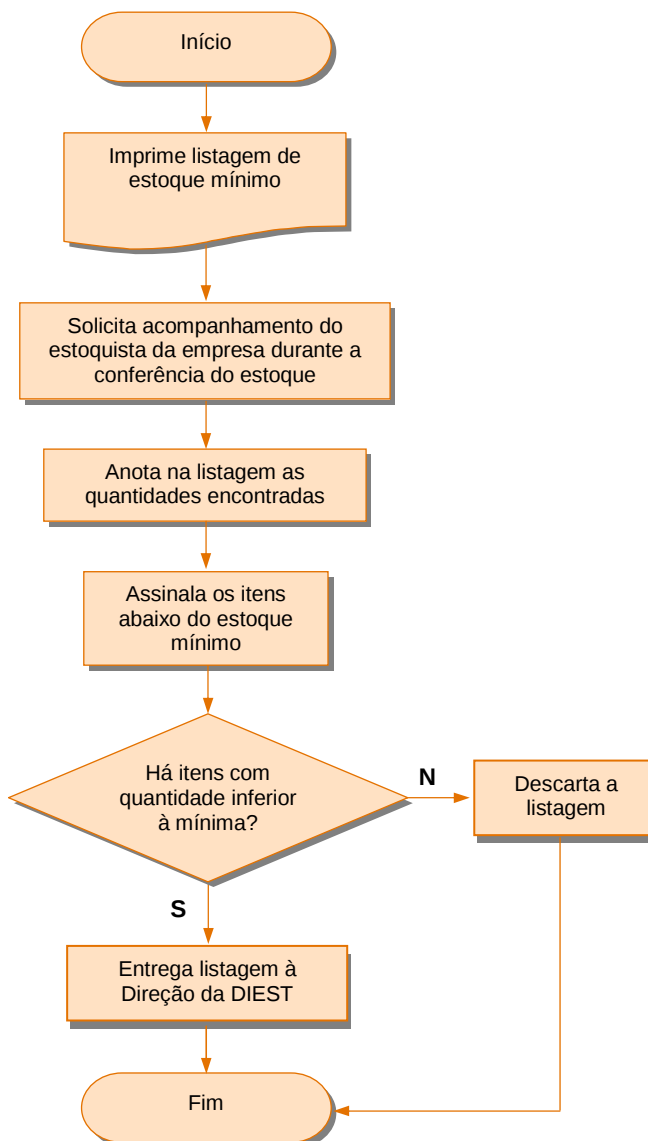




FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FISCALIZAR ESTOQUE MÍNIMO





FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
**ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FISCALIZAR
ANDAMENTO DE CHAMADOS**

