

	FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS		
	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 05 de maio de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Sistema de Acompanhamento de Solicitações (EQUIPA)	Sistema onde são feitas as solicitações de viagens, termos de transferência, impressão de etiquetas, controle dos equipamentos diversos (especificações dos equipamentos, locais onde se encontram, data de transferência, descrição e motivo de transferência dos itens - instalações ou trocas), histórico dos referidos itens, contratos de garantia.
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: 04	Página: 1 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo TJ nº 03/2005 – 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)	<ul style="list-style-type: none">• Autoriza a solicitação de contratação e decide sobre medidas propostas pelo DEPRO.
Diretor do Departamento de Produção (DGTEC/DEPRO)	<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• Analisar os indicadores de qualidade de serviços prestados estabelecendo padrões ideais de qualidade a serem atingidos pelas empresas;• 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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 04	Página: 2 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

7 INSPECIONAR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EXECUTADOS

- 7.1 Recebe da empresa contratada solicitação para liberação de equipamentos com manutenção concluída para devolução ao usuário.
- 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 ATENDER SOLICITAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO

- 8.1 Recebe ordem de serviço originada de solicitação através da qual a empresa contratada prestou o atendimento que se quer verificar.
- 8.2 Anexa o FRM-DGTEC-035-02 - Pesquisa de Satisfação no Atendimento.
- 8.3 Acessa o SICS e registra saída para atendimento.
- 8.4 Solicita ao usuário que responda às perguntas constantes do formulário.
- 8.5 Preenche solicitação de serviço, colhendo assinatura do usuário entrevistado.
- 8.6 Acessa o SICS e registra a conclusão da solicitação de serviço.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 04	Página: 3 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

8.7 Entrega o formulário preenchido à chefia do SEAFI e a OS fechada ao controle de solicitações de serviço.

9 FISCALIZAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E QUALIDADE DE MANUTENÇÃO

9.1 Recebe o FRM-DGTEC-035-02 – Pesquisa de Satisfação no Atendimento e o FRM-DGTEC-035-01 - Avaliação de Eficiência do Serviço de Manutenção, ambos preenchidos.

9.2 Transfere os dados contidos em cada formulário para suas respectivas planilhas de cálculo.

9.3 Extrai periodicamente das planilhas, relatórios informativos do desempenho individual e comparativo das diversas empresas avaliadas.

9.4 Analisa os resultados e identifica as eventuais deficiências no serviço das empresas.

9.5 Lista as deficiências encontradas em relatório.

9.6 Encaminha o relatório para a Direção da DIEST.

10 FISCALIZAR ESTOQUE MÍNIMO

10.1 Imprime listagem de estoque mínimo de equipamentos e peças, caso esteja definido em contrato.

10.2 Solicita acompanhamento do estoquista da empresa para conferência de estoque mínimo, dentro do próprio estoque da empresa.

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

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

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

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 04	Página: 4 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

10.5 Descarta a listagem.

11 FISCALIZAR ANDAMENTO DE CHAMADOS

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

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

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

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

11.4 Arquiva a listagem até a emissão da próxima.

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 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 Serviço de Manutenção	0-0-3-b	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação
Relatório de chamadas abertas	0-6-8-4-e	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	Até a atualização	Eliminação
FRM-DGTEC-035-02 – Pesquisa de Satisfação no Atendimento	0-0-3-b	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	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:

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 04	Página: 5 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

- b) 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.
- c) 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.

13 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Inspeccionar Serviços de Manutenção Executados
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitação de Pesquisa de Satisfação de Usuário
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Fiscalizar Serviços de Atendimento e Qualidade de Manutenção
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Fiscalizar Estoque Mínimo
- Anexo 5 – Fluxograma do processo de trabalho Fiscalizar Andamento de Chamados

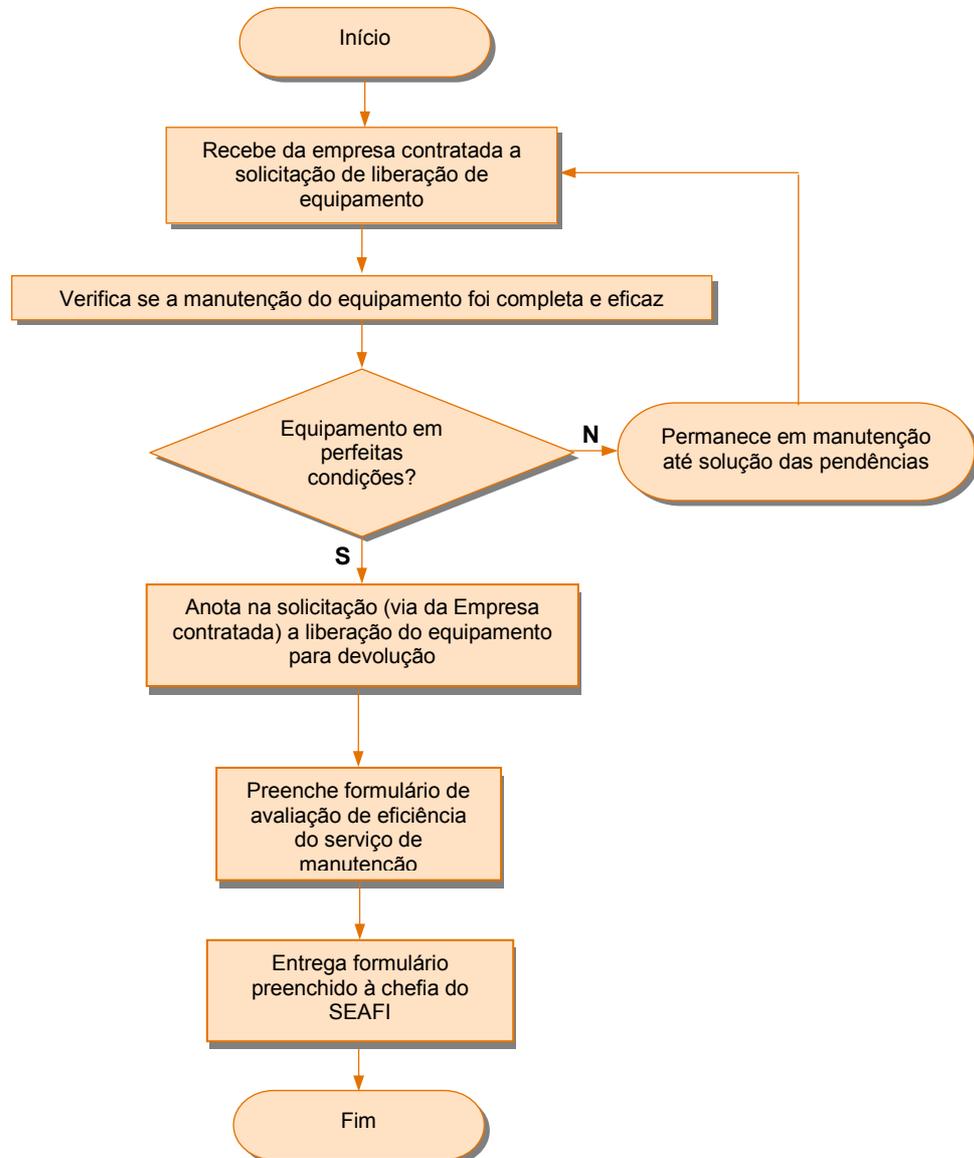
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-035	Revisão: 04	Página: 6 de 11
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



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

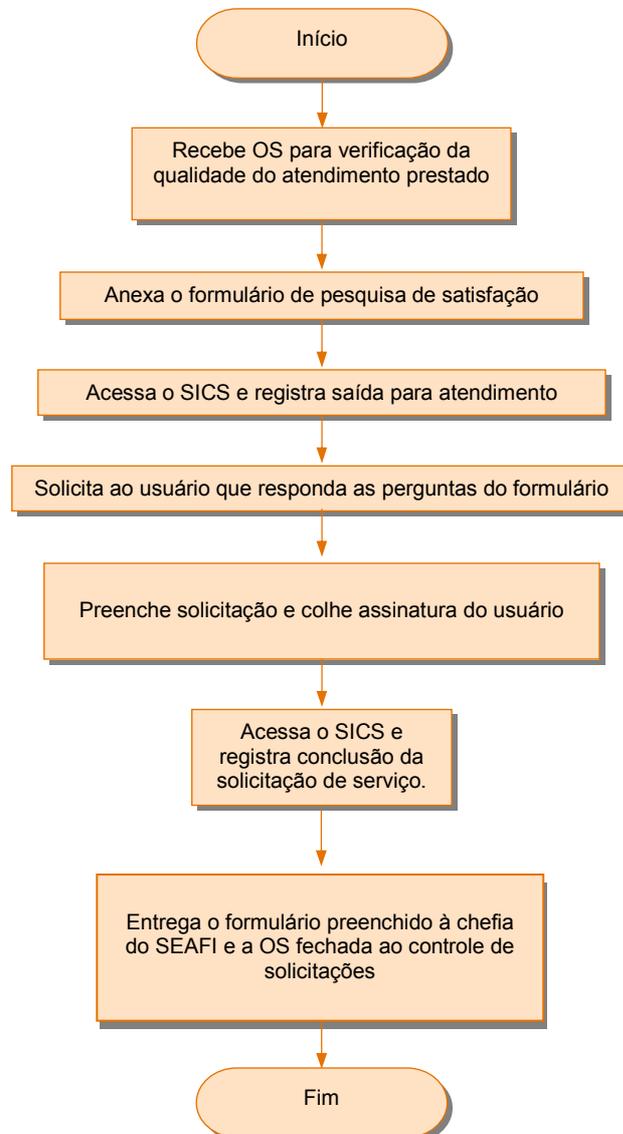




FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO

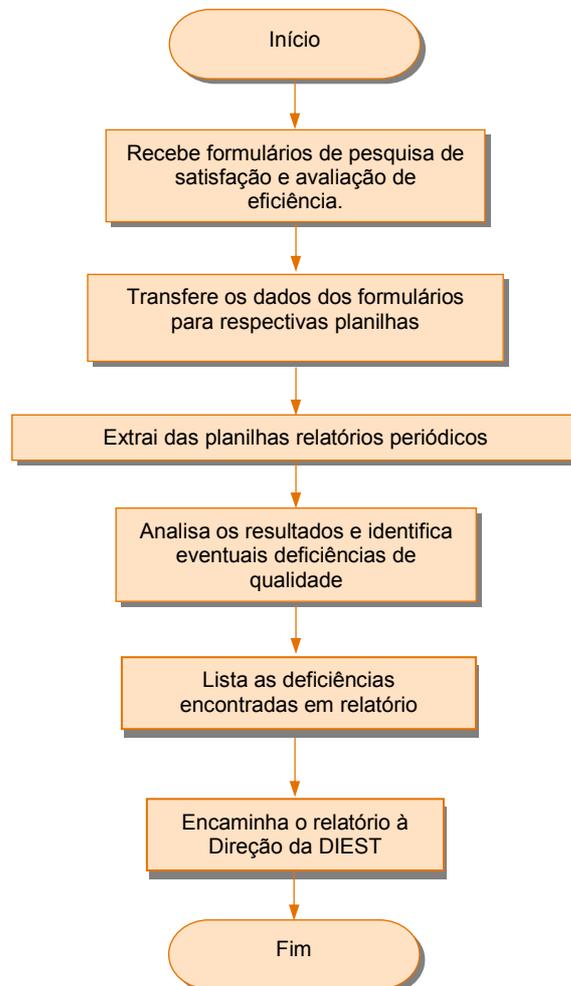




FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FISCALIZAR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E QUALIDADE DE MANUTENÇÃO

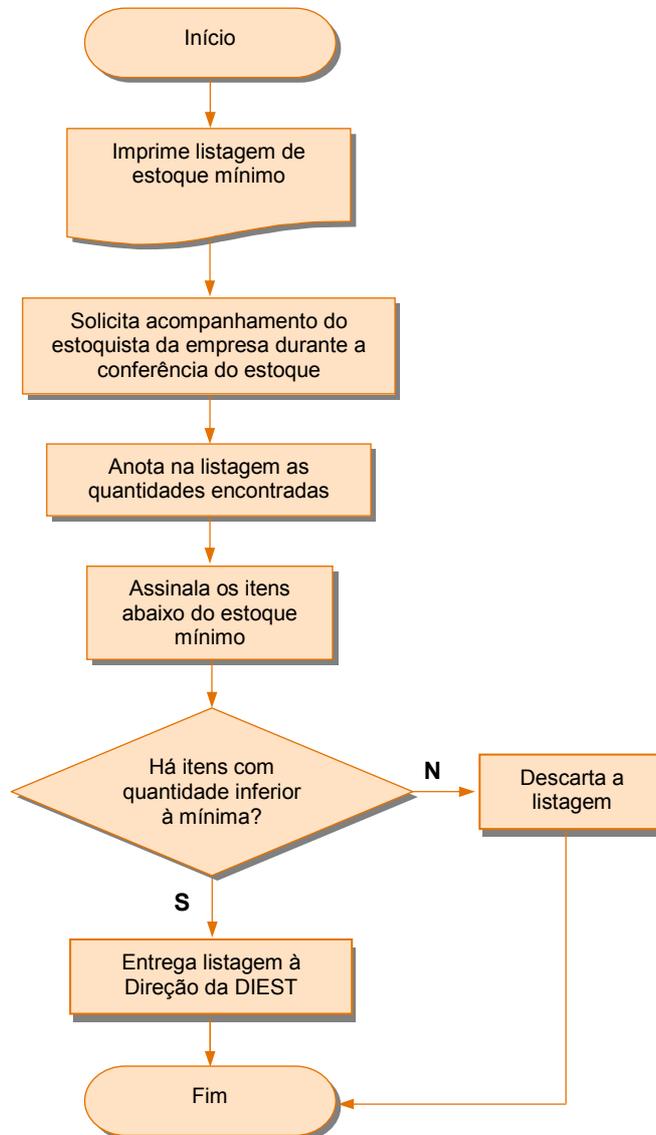




FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FISCALIZAR ESTOQUE MÍNIMO





FISCALIZAR EMPRESAS TERCEIRIZADAS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.
**ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO FISCALIZAR
ANDAMENTO DE CHAMADOS**

