1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para os serviços de apoio na administração e na gestão do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL/DELFA).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à equipe de apoio e prescreve requisitos pertinentes ao DELFA, bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs), que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 21/05/2021.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Administração Superior	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. No DELFA, a Administração Superior é o diretor do Departamento.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Não conformidade (NC)	Não atendimento à necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Plano de Ação	Planejamento documentado, com o fim de proporcionar e mensurar a execução de atividades planejadas, facilitando alcance dos resultados previstos. A parametrização contempla as ações previstas, prazos e responsáveis.

TERMO	DEFINIÇÃO
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
Produto Não Conforme (PNC)	Produto que porte uma não conformidade.
Relatório de Avaliação de Não Conformidade	Documento utilizado para avaliação de não conformidade encontrada na UO.
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) do PJERJ	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas do PJERJ.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Saída	Resultado de um processo.
Saída não conforme	Resultado de um processo que porte não conformidade.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Arquivo Corrente	Conjunto de documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.
Código de Classificação de Documentos (CCD) do PJERJ	Instrumento técnico utilizado nos arquivos correntes e intermediários para consolidar codificação hierárquica de assuntos de documentos, visando, principalmente, ao respectivo agrupamento lógico e físico.
Assinatura de periódicos	Procedimento para a aquisição de assinatura de revistas especializadas em Direito, para estudo, consulta e atualização dos funcionários do DELFA.
Eliminação de documento	Destruição de documento destituído de valor para guarda permanente e que, de acordo com a tabela de temporalidade, já cumpriu o seu respectivo prazo de guarda.
Sistema de frequência de funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ e a sua movimentação.
SISMAT WEB (SM *online*)	Sistema informatizado utilizado para requisição de materiais de consumo.
Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ	Instrumento técnico de destinação de documentos, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda, tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos.
Sistema de Controle de Malote – SISCOMA	Sistema informatizado de controle de malotes e rastreabilidade de documentos.
Sistema de Controle de Correspondência – SISCOR	Sistema informatizado de elaboração de listagem de postagem.
Termo de Transferência de Carga Patrimonial	Documento que formaliza a movimentação do bem, por meio do SISPAT.
Termo de Responsabilidade Patrimonial	Documento mediante o qual o agente patrimonial delegado ou temporário assume a responsabilidade solidária pelos bens permanentes de determinada unidade patrimonial (Ato Normativo TJ nº 16, de 09/11/2006).
SEI - Processo Administrativo Eletrônico	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE RJ nº 03/2021 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;

- Resolução TJ/OE nº 16/2015 - Aprova o Plano Diretor de Gestão (PDG) e atualiza o Plano Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) para o período de 2015/2020;

- Ato Normativo Conjunto TJ n º 01/2003 – Aprova o Código de Classificação de Documentos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro – Atualizado pelo Ato Normativo TJ/CGJ n º 01/2004;

- Ato Normativo TJ n º 05, de 17/03/2014 – Resolve que Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento de documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;

- Resolução TJ OE n º 28, de 17/08/2015 – Consolida e disciplina as normas gerais sobre a gestão patrimonial dos bens móveis no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro PJERJ;

- Ato Normativo TJ n.º 26/2009 – Disciplina o exercício do direito às férias dos servidores do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ n.º 04/2005 – Dispõe sobre a frequência mensal e a inclusão de valores em folha;

- Ato Normativo TJ nº 19/2020 - Institui e implanta o Processo Administrativo Eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – SEI e dispõe sobre sua implantação e seu funcionamento;

- Deliberação nº 312/2020 – Estabelece normas a serem observadas pelos órgãos e entidades estaduais e municipais da Administração Pública Direta e Indireta de qualquer dos Poderes, sob a jurisdição do Tribunal de Contas, visando ao controle e à fiscalização dos atos administrativos que especifica;

- Deliberação nº 313/2020 – Estabelece normas a serem observadas pelos órgãos e entidades estaduais e municipais sob a jurisdição do TCE-RJ, visando ao controle e à fiscalização dos atos administrativos fundamentados na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da COVID-19.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DELFA	• Estabelecer e manter os objetivos da qualidade do DELFA em conformidade à Política da Qualidade do PJERJ; • promover a política da qualidade e implementar os objetivos da qualidade no DELFA aumentando a conscientização, a motivação e o envolvimento dos funcionários; • assegurar o foco nos usuários assim identificados no diagrama de contexto do DELFA constante no Documento Estratégico da DGCOL - RAD-DGCOL-001; • garantir que o SGQ/DELFA, eficaz e eficientemente, seja estabelecido, implementado, mantido e melhorado continuamente para atingir os objetivos da qualidade indicados pelo DELFA; • garantir, considerada a sua esfera de competência e situações conjunturais, a disponibilidade dos recursos necessários; • conduzir as reuniões de análise crítica do SGQ/DELFA, assessorado pelo RAS. Na sua ausência, a condução é realizada pelo diretor da Divisão de Atos Convocatórios e Registro Cadastral, da DGCOL (DGCOL/DIACO); • decidir sobre ações a serem adotadas em relação aos objetivos da qualidade e quanto à política da qualidade, levar sugestão ao Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento do Gabinete da Presidência (DEGEP) no que couber; • decidir sobre as ações para a melhoria do SGQ/DELFA; • planejar, supervisionar e orientar as atividades administrativas do DELFA; • promover o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco; • selecionar periódicos que tratem de temas de interesse do DELFA e solicitar a aquisição; • expedir memorandos e ofícios; • exercer o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do DELFA, mediante delegação aos diretores da Divisão de Atos Convocatórios e Registro Cadastral da DGCOL (DGCOL/DIACO), Divisão de Formalização de Contratos, Atos Negociais e Convênios, da DGCOL (DGCOL/DIFCO) e Divisão de Procedimentos Apuratórios, da DGCOL (DGCOL/DIPRA); • atender às Deliberações nºs 312 e 313/2020 do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro; • liderar a gestão de pessoas no DELFA; • dar ciência à direção da DGCOL dos principais fatos ocorridos no DELFA ou que impactem as atividades da unidade;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• participar da elaboração do Documento Estratégico da DGCOL - RAD-DGCOL-001, em especial, no que concerne ao DELFA, observar as diretrizes nele estabelecidas e promover sua divulgação aos servidores e aos colaboradores lotados na unidade; • fornecer dados necessários à DGCOL para a elaboração do RIGER Setorial. • supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes ou delegar ao representante da Administração Superior (RAS).
Representante da Administração Superior (RAS)	• Assegurar que os processos de trabalho do DELFA sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • assessorar o diretor do DELFA na condução das reuniões de análise crítica; • acompanhar auditorias de gestão na unidade; • convocar as reuniões periódicas de análise crítica do desempenho do DELFA; • assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente do DELFA; • relatar ao diretor do DELFA o desempenho do SGQ/DELFA, bem como qualquer necessidade de melhoria; • acompanhar os indicadores de desempenho da unidade; • auxiliar as lideranças na determinação e abordagem de riscos e oportunidades; • promover a realização de pesquisa de satisfação e opinião do usuário. • supervisionar o adequado tratamento dispensado às saídas e aos produtos não conformes quando delegado pela Administração Superior. • consolidar o preenchimento do Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes; • verificar o alinhamento das ações corretivas propostas; • auxiliar a atualização do Documento Estratégico da DGCOL em especial, no que concerne ao DELFA, observando as diretrizes nele estabelecidas e promovendo sua divulgação aos servidores e aos colaboradores lotados na unidade.
Diretores de Divisão	• Assessorar o diretor do DELFA em suas atribuições; • zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• informar ao diretor do DELFA as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões; • apoiar o diretor do DELFA nas suas atividades administrativas; • controlar a frequência do pessoal de suas divisões; • manter o controle patrimonial dos materiais; • manter atualizado e organizado o acervo documental de suas divisões; • monitorar a utilização dos materiais de consumo, em especial o papel A4, conforme necessidades identificadas; • propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial; • anotar a participação nos cursos de capacitação e desenvolvimento pessoal de cada servidor, promovidos pela ESAJ ou externos, e repassar as informações ao RAS; • sugerir tema de estudo e pesquisa que interfiram de forma direta ou indireta na melhoria dos processos de trabalho do DELFA. • abordar riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos, serviços ou a satisfação dos usuários.
Chefes de Serviço	• Apoiar o diretor da Divisão nas suas atividades administrativas; • apurar a frequência do pessoal de seu serviço e informar ao diretor de sua divisão; • administrar a utilização dos materiais de consumo, em especial o papel A4, conforme necessidades identificadas; • cumprir adequadamente o processo de trabalho que lhe é atribuído; • contribuir com sugestões de melhoria nos processos de trabalho; • informar ao diretor da divisão qualquer fato que prejudique ou impossibilite atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho sob sua responsabilidade; • informar ao diretor da divisão qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho; • informar ao diretor de divisão qualquer necessidade referente à sua capacitação, para a execução adequada de seus processos de trabalho. • controlar as saídas e produtos não conformes.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe do DELFA	• Informar ao chefe de serviço qualquer necessidade referente à sua capacitação, para a execução adequada de seus processos de trabalho; • informar ao chefe de serviço eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação; • realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole; • informar aos chefes de serviço qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho; • utilizar os recursos e materiais disponíveis de forma adequada, em especial o papel A4. • Registrar, com a orientação do chefe de serviço da sua área, as saídas e produtos não conformes no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes.

6 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

6.1 O DELFA realiza a triagem e a distribuição interna dos autos de processos administrativos, expedientes recebidos e processos eletrônicos, com o auxílio da equipe de apoio, cumprindo o despacho de encaminhamento às respectivas divisões, via sistema informatizado de protocolo e via Processo Administrativo Eletrônico (SEI).

6.2 As divisões, após o recebimento dos autos físicos ou eletrônicos e expedientes, são as responsáveis pelas informações inseridas no sistema, relativas à movimentação dos processos e demais documentos, que devem ser completas e atualizadas. O objetivo é informar a razão pela qual os autos e expedientes encontram-se naquela localização.

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

6.4 Os processos eletrônicos são recebidos, distribuídos às divisões, instruídos e enviados à outras unidades, via SEI, com o auxílio da equipe de apoio.

6.5 Os documentos gerados pelo DELFA são encaminhados das seguintes formas:

- e-mail;
- por meio do Serviço de Registro Autuação da DGLOG (DGLOG/SERAU), para protocolização;
- por meio de livro de protocolo, diretamente ao destinatário, mediante recibo;
- por entrega direta ao destinatário, com recibo em cópia;
- via correio/malote, utilizando, respectivamente, o SISCOR – Sistema de Controle de Correspondências, para remessa a destinatários externos e o SISCOMA – Sistema de Controle de Malotes, para remessa interna, no âmbito do Poder Judiciário Estadual;
- por meio do Processo Administrativo Eletrônico (SEI).

6.6 A equipe de apoio ao DELFA arquiva os memorandos encaminhados pelas formas elencadas acima na pasta “Cópia da Correspondência Expedida (Memorandos)”. Os ofícios encaminhados da mesma forma, no âmbito do gabinete do diretor, são arquivados na pasta “Cópia da Correspondência Expedida (Ofícios)”. Em ambos os casos, com exceção do encaminhamento por correio/malote, na via arquivada deve constar o respectivo comprovante do envio.

6.7 As vias das guias geradas pelos sistemas SISCOR ou SISCOMA, referentes, respectivamente, aos documentos enviados via correio ou malote, são arquivadas na pasta “Comprovante de Envio/Recebimento de Correspondência”.

7 LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

7.1 O DELFA comunica a lotação dos serventuários, as movimentações de pessoal e a necessidade de recursos humanos para o Departamento mediante envio de e-mail à DGCOL.

7.2 A equipe de apoio ao DELFA mantém informações dos servidores e prestadores de serviço em atividade no Departamento, atualizadas, preferencialmente, no mês de janeiro, mediante registro no FRM-DGCOL-018-07 – DELFA - Dados Pessoais.

7.3 O servidor que possui acesso autorizado lança a frequência mensal dos servidores na *intranet* (FREQWEB), até o terceiro dia útil do mês seguinte. O registro da frequência é arquivado na pasta eletrônica "Boletim de Frequência".

7.4 As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada na intranet (FREQWEB) no mês de novembro. Eventuais alterações são comunicadas à Divisão de Cadastro de Servidores, por meio de processo eletrônico.

7.5 O registro da escala e das indicações de preferência dos servidores é arquivado na pasta *"Escala de Férias".*

7.6 A equipe de apoio ao DELFA encaminha a frequência mensal dos prestadores de serviço à DGCOL, por e-mail, mediante o preenchimento do Formulário - Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/ Levantamento De Satisfação e Formulário – Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento.

7.7 Encaminha as folhas de ponto dos prestadores de serviço à empresa contratada e os atestados médicos, quando o afastamento não for superior a 15 (quinze) dias. No caso de atestados com prazo superior a 15 (quinze) dias, atende-se à norma da legislação específica.

7.8 A equipe de apoio ao DELFA comunica as férias dos prestadores de serviço, por meio de e-mail à empresa contratada responsável, assim como eventuais alterações.

7.9 O registro das indicações de preferência dos prestadores de serviço é arquivado na pasta "Escala de Férias" - Pasta Eletrônica.

7.10 A equipe de apoio ao DELFA comunica alterações de lotação de servidores, por meio de e-mail ou processo eletrônico, à DGCOL.

7.11 As divisões do DELFA definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-DGCOL-018-03- Atividades da Equipe - DELFA, tais como atividades

operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.

8 DESENVOLVIMENTO E/OU APRIMORAMENTO DE CONHECIMENTOS, HABILIDADES E TREINAMENTOS DA EQUIPE DO DELFA

8.1 O diretor do DELFA, com o apoio dos diretores de divisão, verifica anualmente os conhecimentos e habilidades que devam ser desenvolvidos ou aprimorados pelos servidores, considerando-se a matriz de competências do PJERJ, instrumento de gestão de pessoas, que lista as competências consideradas importantes para a execução dos processos de trabalho e identifica as ações de capacitação necessárias.

8.1.1 As necessidades iniciais de capacitação dos servidores recém-ingressados na unidade são registradas no FRM-DGPES-072-01 – Recepção e Integração do Servidor Recém-ingressado na Unidade, de acordo com a RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores.

8.1.2 A implementação das rotinas administrativas e suas eventuais revisões são registradas no FRM-DGPES-073-01 – Registro de Implementação de Rotinas Administrativas, de acordo com a RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas.

8.2 A eficácia do treinamento (externo, interno ou na função) deve ser avaliada pela gerência responsável pelo servidor ou colaborador, com a observação deste no exercício da atividade para a qual foi treinado.

8.3 Cada servidor acompanha a programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), pela intranet, e faz sua inscrição com autorização do diretor do DELFA ou do diretor da divisão, a qual está subordinado.

8.4 O DELFA providencia, quando necessário, a infraestrutura para as ações de capacitação e treinamento dos servidores e dos colaboradores lotados do DELFA.

8.5 No DELFA, os diretores de cada divisão promovem, com os servidores e colaboradores, treinamento direcionado à elaboração de seus respectivos produtos, por meio de ações

não formais, promovendo a multifuncionalidade, com o objetivo de evitar o congestionamento nos momentos em que a demanda aumenta.

8.6 O DELFA, com a ciência e autorização do diretor da DGCOL, solicita à ESAJ a participação em cursos externos, justificando sua necessidade.

9 GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

9.1 O DELFA mantém o controle de entrada e saída de material de consumo e permanente, solicitando o seu fornecimento, de acordo com as necessidades efetivas do Departamento, assim como providencia, que as instalações sejam mantidas em condições adequadas de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive de organização espacial.

9.2 A equipe de apoio ao DELFA solicita, via *SISMAT WEB* "SM *online"*, o material de consumo. O pedido é feito de acordo com a RAD-DGLOG-009 – Gerenciar Aquisições, Encomendas e Fornecimento de Materiais e o MAN-DGLOG-009-01 - Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.

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

9.4 Em casos emergenciais, solicita o material de consumo por e-mail ao DEPAM.

9.5 A equipe de apoio ao DELFA solicita material permanente ao DEPAM, por e-mail, observando a RAD-DGLOG-009 - Gerenciar Aquisições, Encomendas e Fornecimento de Materiais e o MAN-DGLOG-009-01 - Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.

9.6 A equipe de apoio ao DELFA solicita equipamento de informática, por memorando, à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC).

9.7 A equipe de apoio ao DELFA recebe e administra o material de consumo utilizado pelo Departamento.

9.8 O material permanente e os equipamentos de informática são entregues diretamente nas divisões, ficando estas responsáveis pela administração deles.

9.9 A equipe de apoio ao DELFA arquiva na pasta eletrônica “Inventário WEB”, para controle interno e consulta, as Relações de Carga Patrimonial – “Inventário WEB” do DELFA.

9.10 Os diretores de divisão ficam obrigados a comunicar ao DELFA quaisquer transferências ou devoluções de patrimônio.

9.11 O serviço de manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática é solicitado pela equipe de apoio ao DELFA, via telefone ou e-mail, ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da DGTEC (DGTEC/DEATE).

9.12 O serviço de manutenção corretiva predial de pronto atendimento é solicitado pela equipe de apoio ao DELFA, via telefone, à Central de Atendimento do Departamento de Engenharia da DGLOG (DGLOG/DEENG), conforme disposto na RAD-DGLOG-072 – Manutenção Corretiva.

9.13 Os serviços de limpeza, conservação e controle de vetores (dedetização, desratização e descupinização), são solicitados pela equipe de apoio ao DELFA, via telefone, à Central de Atendimento (CA) do Serviço de Fiscalização de Limpeza da DGLOG (DGLOG/SELIM), observada a RAD-DGLOG-010 – Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.

9.14 Os serviços de remanejamentos, mudanças e transportes de carga são solicitados pela equipe de apoio ao DELFA ao Serviço de Movimentação de Materiais Permanentes da DGLOG(DGLOG/SEMOP), por e-mail, nas formas descritas na RAD-DGLOG-045 - Realizar Remanejamentos e Mudanças.

9.15 O pedido de desarquivamento de autos de processos administrativos e expedientes é de responsabilidade de cada divisão, sendo os procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-021 – Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos.

9.16 A juntada/entranhamento e o desentranhamento de expedientes, a apensação, desapensação e o pedido de arquivamento de processos administrativos relativos ao DELFA, são executados pela equipe de apoio ao DELFA, via sistema informatizado de protocolo.

9.17 A concessão, remoção, alteração ou manutenção de acesso à rede de computadores e ao correio eletrônico do setor, são solicitadas pela equipe de apoio ao DELFA, por e-mail ou telefone, de acordo com a RAD-DGTEC-026 – Atender Solicitação sobre Acesso à Rede, à *Internet* e ao Correio Eletrônico.

9.18 A concessão, remoção, alteração de acesso à *internet* e ao correio eletrônico pessoal, são solicitadas à Diretoria Geral de Contratos e Licitações para autorização e envio do pedido à DGTEC.

10 GESTÃO DE ARQUIVOS CORRENTES

10.1 A gestão do arquivo dos documentos comuns a todas as unidades do DELFA, tais como correspondências internas, memorandos, ofícios, atas de reunião, lista de presença (FRM-DGCOL-018-05) etc., é de responsabilidade de cada divisão e obedecer à (RAD-DGCOM-009) Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais / Formulário Termo de Eliminação de Documentos (FRM-DGCOM-009-03) e o Manual de Arquivos Correntes (MAN-DGCOM-009-01).

10.2 Cada divisão do DELFA é responsável pela atualização do acervo documental do seu arquivo corrente, utilizando o Formulário Relação de Acervo Documental (FRM-DGCOM-009-02), que obedece à Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD, bem como determina a retenção (prazo de guarda) dos documentos nas fases corrente e intermediária e sua disposição (destinação final), que pode ser o encaminhamento ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), ou eliminação na própria unidade organizacional.

10.3 O servidor responsável pelo arquivo corrente de cada divisão do DELFA, com o apoio operacional da equipe de apoio ao DELFA o examina, preferencialmente, no mês de

janeiro de cada ano, observando a Relação do Acervo Documental, em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD do PJERJ e seguindo as orientações do MAN-DGCOM-009-01 – Manual de Arquivos Correntes.

10.4 Caso existam documentos a serem eliminados, preenche o Termo de Eliminação de Documentos - FRM-DGCOM-009-03, de acordo com o item documental, conforme a RAD-DGCOM-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

10.5 No caso de arquivamento, encaminha os documentos ao DEGEA, após organização e acondicionamento em caixas-arquivo observando-se as regras da RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar documentos no DEGEA.

10.6 Relaciona o conteúdo da caixa-arquivo no FRM-DGCOM-002-01 – Pedido de Arquivamento, emitido em 02 (duas) vias, posteriormente, recebe do DEGEA o recibo de maço que é anexado à via arquivada do Pedido de Arquivamento.

10.7 Os documentos administrativos recebidos e gerados pelo DELFA são classificados e arquivados em pastas específicas, na divisão de origem deles, obedecendo ao ordenamento por assunto, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD).

10.8 A identificação, o acondicionamento, o controle e a conservação dos documentos guardados nos arquivos correntes são de responsabilidade de cada divisão do DELFA, geradora ou destinatária deles.

11 ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO

11.1 A recepção do DELFA realiza a triagem e a distribuição interna dos autos de processos administrativos físicos e eletrônicos e expedientes recebidos, via sistema informatizado de protocolo.

11.2 Atende os fornecedores e o público em geral.

11.3 Na recepção do DELFA são disponibilizados: cópia da folha de rosto dos atos convocatórios de todas as modalidades, a todos os interessados, que poderão solicitar

sua versão integral e termos de ajuste publicados, para retirada pelos contratados, mediante recibo.

11.4 O horário de atendimento ao público é de 11h às 17h presencialmente e do teleatendimento é de 10h às 19h.

12 ASSINATURA DE PERIÓDICOS

12.1 A equipe de apoio ao DELFA operacionaliza a aquisição da assinatura de periódicos solicitada pelo diretor do Departamento, observando o que dispõe a RAD- Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos e a RAD - Analisar e Instruir a Contratação Direta.

12.2 Encaminha o pedido à DGCOL, por meio de processo eletrônico, anexando as certidões do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), da Declaração de Exclusividade do fornecedor do periódico, a proposta, a Declaração de Nepotismo e cópias de contratos ou notas de empenho ou notas fiscais/faturas de outros órgãos públicos.

12.3 Preenche o Formulário Relatório Mensal de Acompanhamento de Contratos (REMAC) – Serviços (Avaliação a Cargo do Fiscal de Contrato) no momento de o fiscal do contrato atestar no verso da nota fiscal, com a indicação do seu cargo, que os serviços foram executados satisfatoriamente, anexa certidões CNDT, FGTS e INSS e envia para a DIANC, por meio de processo eletrônico, para conferência da documentação e prosseguimento quanto ao pagamento.

13 DA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA

13.1 O DELFA realiza, periodicamente, a reunião de análise crítica com o objetivo de assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SGQ/DELFA.

13.2 É conduzida pelo diretor do DELFA e, na sua ausência, pelo seu substituto.

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

13.4 A análise crítica pela direção é planejada e realizada, considerando:

a) a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores;
b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGQ/DELFA;
c) informação sobre o desempenho e eficácia do SGQ/DELFA, incluindo:

1) satisfação dos usuários e retroalimentação das partes interessadas;
2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
4) não conformidades e ações corretivas;
5) resultados de monitoramento e medição;
6) resultados de auditoria;
7) desempenho de provedores externos;

d) a suficiência de recursos;
e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
f) oportunidades para melhoria.

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

a) oportunidades para melhoria;

b) qualquer necessidade de mudanças no SGQ/DELFA;

c) necessidade de recursos.

13.6 Sugestões, decisões e resultados são registrados em ata de reunião de análise crítica.

14 CONTROLE DO DESEMPENHO DO DELFA

14.1 Os diretores de cada divisão monitoram os indicadores de desempenho de suas respectivas RADs ou de seus processos de trabalho registrando os respectivos resultados, análise e ações gerenciais no FRM-PJERJ-006-02 e repassam diretamente ao diretor do DELFA as informações obtidas.

14.2 O diretor do DELFA realiza reunião de gestão, sempre que necessário, registrada em ata de reunião interna, para analisar resultados dos indicadores, dos produtos e saídas não conformes, das ações corretivas propostas, da pesquisa de opinião e outros assuntos pertinentes.

15 IDENTIFICAR E TRATAR SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DELFA

15.1 As saídas e os produtos não conformes gerados pelo DELFA são registrados, por qualquer servidor/prestador de serviço e controladas pelo chefe de serviço, no FRM-DGCOL-018-04 - Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, que se encontra disponibilizado no aplicativo *Microsoft Teams* da Equipe DELFA.

15.2 O servidor/prestador de serviço, ao identificar a saída ou os produtos não conformes, promove ação para corrigi-los e, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade.

15.3 Registra a saída ou o produto não conforme, o número do processo relacionado (se for o caso), a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.

15.4 O RAS verifica, mensalmente, no Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes, as correções realizadas, as ocorrências não resolvidas e a frequência das não conformidades, a fim de verificar as consequências que afetam o usuário final, entre outras, com vistas a emitir Relatório de Avaliação de Não Conformidade (FRM-PJERJ-004-01), se necessário, para promover ações corretivas.

15.5 Os critérios para proposição de Relatório de Avaliação de Não Conformidade a partir da frequência de ocorrência de saída ou de produto não conforme, são estabelecidos,

registrados e revistos em reunião de análise crítica ou nesta RAD ou no respectivo formulário.

15.6 Pormenores do procedimento para tratamento das ações corretivas são encontrados na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

16 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS NO DELFA

16.1 As ações corretivas, idealizadas para corrigir eventuais desvios, seguem as diretrizes contidas na RAD-PJERJ-004.

16.2 As ações corretivas são acompanhadas pelos responsáveis por sua propositura e avaliadas pela Administração Superior do DELFA, com o auxílio do RAS.

17 CONTROLE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

17.1 As pesquisas de satisfação dos usuários do DELFA destinam-se a medir anualmente o percentual de satisfação do público interno e externo.

17.2 Observando as orientações estabelecidas na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, os formulários da pesquisa de satisfação são disponibilizados às unidades organizacionais internas e aos usuários externos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), exclusivamente por meio eletrônico, utilizando-se o aplicativo *Microsoft Forms*.

17.3 Os formulários de pesquisa aplicados são distintos e a metodologia de aplicação é customizada, de acordo com a especificidade de cada segmento de pesquisa.

17.4 Na pesquisa de satisfação - FRM-DGCOL-018-06 e FRM-DGCOL-018-01, após o cumprimento do prazo para obtenção das respectivas amostras, as respostas são consolidadas no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com gráficos informativos.

17.5 Na pesquisa de satisfação - FRM-DGCOL-018-02, os formulários são disponibilizados durante os meses de março a novembro, de forma a propiciar uma participação mais ampla e efetiva na grande maioria dos certames licitatórios realizados.

17.6 No mês de dezembro, todas as respostas são consolidadas no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário, fechando-se o resultado final da pesquisa de satisfação anual.

17.7 O relatório é analisado pelo diretor do DELFA e pelos diretores de divisão com o objetivo de solucionar reclamações e pendências ou de implementar oportunidades de melhoria.

17.8 São partes usuários do DELFA:

a) unidades organizacionais;

b) cidadãos;

c) unidades demandantes;

d) empresas/partes/licitantes/fornecedores;

17.9 A pesquisa de opinião do DELFA é um canal de comunicação permanentemente aberto com os usuários do Departamento, sendo realizada pela web e, também, em campos abertos durante a pesquisa de satisfação.

17.10 Especificamente quanto à pesquisa de opinião do usuário, são realizadas as seguintes ações:

a) caso o usuário apresente sugestão/reclamação o assunto é encaminhado ao diretor de divisão e, se necessário, ao diretor do DELFA, que adota a solução adequada;

b) nos casos que o diretor do DELFA considerar relevantes, e se o usuário informar seus dados cadastrais, a resposta a sua sugestão/reclamação é fornecida por servidor indicado.

17.11 O DELFA mantém registro dos resultados das pesquisas de opinião no FRM-PJERJ-010-05 - Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO e das pesquisas de satisfação em quadro - com resultados, respostas e providências adotadas.

18 COMUNICAÇÃO INTERNA

18.1 A comunicação do diretor do DELFA com todos os seus funcionários se realiza de forma imediata e ampla, conforme a necessidade, por meio do aplicativo *Microsoft Teams* da Equipe DELFA, por chats, por reuniões periódicas, por intermédio dos diretores de divisão, por meio do correio eletrônico repassado pelo RAS/RAS substituto, ou por divulgação em caixas de diálogo destacadas nos canais do *Teams*.

19 DO BANCO DE DADOS LICITAÇÕES/CONTRATAÇÕES

19.1 O Banco de Dados Licitações/Contratações, em planilha eletrônica, é utilizado como ferramenta para inserção de todas as datas necessárias para medir o tempo do ciclo pré-licitatório e licitatório, inclusive o tempo das contratações diretas. As fórmulas são protegidas por meio de senha do conhecimento dos diretores do DELFA e de servidores designados pela direção. A sua validação é feita pela DIACO, conforme RAD-DGCOL-014 – Ciclo Licitatório e pela DIFCO, conforme RAD-DGCOL- 016 - Formalizar Termo de Ajuste .

20 DA VALIDAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

20.1 As fórmulas utilizadas nas planilhas eletrônicas de cálculos são conferidas. Após, se corretas, são validadas e protegidas. As planilhas dos indicadores, instrumentos de medição e monitoramento, são protegidas. Sempre que ocorre a apuração de cada indicador de suas rotinas administrativas, as respectivas planilhas são impressas em PDF, e arquivadas em pasta eletrônica.

21 DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

21.1 A apuração dos indicadores é feita, após verificação dos dados, pela DIACO, DIFCO e DIPRA, o que ocorre a partir do 2º dia útil subsequente ao fechamento do mês.

Encerrada esta fase, as planilhas eletrônicas estão liberadas. Cada diretor de divisão deve realizar a análise crítica e ações gerenciais pertinentes e, em seguida, submetê-las a aprovação do diretor do DELFA até o último dia útil do mês subsequente.

22 DAS CÓPIAS DE SEGURANÇA DE ARQUIVOS DE DADOS (*BACKUPS*)

22.1 Os arquivos de dados essenciais à realização dos processos de trabalho do DELFA são salvos nos *sites* do DELFA no *Sharepoint* ou em servidor da rede de computadores do PJERJ, mantido em sala cofre, com aplicação de procedimentos de segurança permanentes, incluindo cópias de segurança frequentes, de acordo com as atividades estabelecidas nas rotinas administrativas da DGTEC.

22.2 As cópias de segurança de arquivos de dados que, eventualmente, estejam salvos em máquinas locais são de responsabilidade das divisões do DELFA.

23 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano/ Número	Condições Apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA***
Formulário para Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	1ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano/ Mês	Condições Apropriadas	1ano	Eliminação na UO
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-DGCOL-018-01-BALCÃO)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

GERIR O DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E FORMALIZAÇÃO DE AJUSTES

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-DGCOL-018-02-WEB)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário Interno (FRM-DGCOL-018-06)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Atividades da Equipe - DELFA (FRM-DGCOL-018-03)	0-0-2 c	DIACO DIFCO DIPRA RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	UO	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Lista de Presença (FRM-DGCOL-018-05)	0-1-1-1 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	4 anos	DGCOM/ DEGEA
Recepção e Integração do Servidor recém ingressado na unidade (FRM-DGPES-072-01)	0-2-2-1 a	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano/ Nome	Condições Apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Registro de Implementação de Rotinas Administrativas (FRM-DGPES-073-01)	0-2-2-1 a	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano/ Nome	Condições Apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02)	0-0-3 b	RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Código da RAD/ Ano	Condições Apropriadas	1ano	Eliminação na UO
DELFA – dados Pessoais (FRM-DGCOL-018-07)	0-2-0-5f	Equipe de Apoio ao DELFA	Irrestrito	Pasta eletrônica	Nome	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Escala de Férias	0-2-4-2a	Equipe de Apoio ao DELFA	Irrestrito	Pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia da Correspondência Expedida	0-6-2-2j	Equipe de Apoio ao DELFA	Irrestrito	Pasta	Número	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

GERIR O DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E FORMALIZAÇÃO DE AJUSTES

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Guia de Remessa	0-6-2-2c	Equipe de Apoio ao DELFA	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Boletim de Frequência	0-2-9-1-1b	Equipe de Apoio ao DELFA	Irrestrito	Pasta eletrônica	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relação do Acervo Documental (FRM-DGCOM-09-03)	0-6-2-4 b	DIACO DIFCO DIPRA RAS	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (FRM-DGCOM-09-02)	0-6-2-6-2 a	DELFA	Irrestrito	Pasta eletrônica	Ano	Condições Apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Pedido de Arquivamento (FRM-DGCOM-002-01)	0-6-2-6-3a	Equipe de Apoio ao DELFA	Irrestrito	Pasta eletrônica	Assunto	Condições Apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA
Quadro de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes FRM-DGCOL-018-04)	0-1b	DELFA	Irrestrito	Pasta eletrônica	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO - procedimentos –Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

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