

	GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Suporte Operacional (DESOP)	Analisado por: Diretor do Departamento de Suporte Operacional (DESOP)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Administração (DGADM)

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a gestão do Departamento de Suporte Operacional, da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/DESOP).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao DESOP, passando a vigorar a partir de 01/03/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Agente Patrimonial Nato	Titular de Unidade Patrimonial com responsabilidade direta sobre os bens localizados na unidade.
Agente Patrimonial Delegado	Servidor ocupante de cargo de provimento efetivo ou em comissão do Quadro Único de Pessoal do PJERJ, ou servidor de outro órgão à disposição do PJERJ, indicado pelo Agente Patrimonial Nato, preferencialmente entre os servidores lotados na respectiva unidade, como responsável imediato pelos bens permanentes da unidade patrimonial de sua lotação.
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) Setorial	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas de unidades organizacionais.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<p>1 <u>Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS).</u></p> <p>2 Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).</p>
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.
Sistema de Controle de Malote (SISCOMA)	Sistema informatizado de controle de malotes e rastreabilidade de documentos.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGADM-034	Revisão: 05	Página: 1 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Frequência de Funcionários (FREQWEB)	Sistema informatizado de lançamento de frequência dos funcionários do PJERJ.
Sistema de Protocolo Administrativo (PROT)	Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos do PJERJ.
<u>Sistema Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT)</u>	<u>Sistema informatizado de protocolo, que registra o andamento de expedientes e de processos administrativos no PJERJ e a sua movimentação.</u>
Sistema de Solicitação de Material (SM Online)	Sistema informatizado utilizado para solicitar materiais de consumo e permanentes.
Sistema de Controle de Malote Digital	Sistema desenvolvido com a finalidade de possibilitar comunicações recíprocas entre Tribunais e suas Unidades Organizacionais.
Sistema Integrado de Gestão Administrativa (SIGA-DOC)	Sistema de gerenciamento de expedientes e processos administrativos de qualquer espécie, envolvendo criação, tramitação e arquivamento.

4 REFERÊNCIAS

- Consolidação Normativa da Corregedoria do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução TJ/OE nº 17, de 09/07/2014 – Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do DESOP	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar, planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das Divisões do DESOP;• examinar e avaliar a medição dos resultados dos indicadores operacionais e dos projetos e relatá-los à DGADM, sempre que necessário;• garantir que o SIGA/DGADM seja estabelecido, implementado, mantido e melhorado continuamente;• fornecer dados necessários à DGADM para a elaboração do RIGER Setorial;• promover a capacitação e a disseminação de conhecimentos necessários ao efetivo cumprimento de atribuições e desenvolvimento de projetos em que atue o Departamento;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	2 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• remeter às instâncias competentes a apuração de eventuais desvios funcionais;• zelar pelas instalações, pelo bom ambiente de trabalho e relacionamento interpessoal dos servidores; e• zelar para que se mantenha a prioridade de adequado atendimento aos usuários.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar os Serviços inerentes à Divisão;• assessorar o Diretor do DESOP em suas atribuições;• examinar e avaliar a medição dos resultados dos indicadores operacionais e dos projetos e relatá-los ao Diretor do DESOP, sempre que necessário;• fornecer dados necessários para a elaboração do RIGER Setorial;• zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal;• propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial;• manter o controle patrimonial e dos materiais;• manter atualizado e organizado o acervo documental de sua Divisão;• informar ao Diretor do DESOP a escala de férias e eventuais alterações, bem como os demais afastamentos do pessoal lotado em sua Divisão;• desenvolver, aprimorar conhecimentos e habilidades que interfiram de forma direta ou indireta na melhoria dos processos de trabalho da equipe da Divisão; e• acompanhar a participação nos cursos de treinamento e/ou aprimoramento de cada servidor/colaborador, promovidos pela ESAJ, verificar a conclusão e repassar informações ao RDS.

6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1 O DESOP tem como função prestar apoio às unidades organizacionais da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ), por meio da Divisão de Documentação e Informação (DGADM/DIDIN) e da Divisão de Protocolo Administrativo da Corregedoria (DGADM/DIPAC) e seus respectivos Serviços.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	3 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

6.2 O DESOP gerencia o protocolo administrativo; o atendimento à demanda de solicitação de busca de certidões por este e outros Estados; os serviços de arquivamento e desarquivamento de documentos no âmbito administrativo; a disponibilização de informações relativas a publicações da Corregedoria-Geral da Justiça para fins de consulta interna e externa; o encaminhamento de correspondências da área administrativa, bem como o seu recebimento e consultas; o estoque e a distribuição de material de consumo da área administrativa da CGJ e o cumprimento de atividades relacionadas à operacionalização de convênios no âmbito do Departamento.

7 REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS

7.1 O Diretor do DESOP gerencia a lotação do Departamento e de suas Divisões de modo a assegurar a plena realização de seus respectivos processos de trabalho.

7.2 Recebe e integra os servidores/colaboradores que ingressam no Departamento, apresentando-os a toda a equipe, informando-os sobre a estrutura e o funcionamento do DESOP.

7.2.1 A orientação sobre o funcionamento de cada unidade organizacional (UO) do DESOP é realizada pelo respectivo gestor, que fornece as orientações relacionadas aos processos de trabalho e determina a leitura das RAD inerentes ao Departamento. O Representante Setorial da Administração Superior (RDS) fornece as informações sobre o Sistema Integrado de Gestão (SIGA).

7.3 O Diretor do DESOP e os Diretores de Divisão promovem e estimulam a capacitação permanente dos servidores/colaboradores.

7.3.1 O controle da capacitação dos servidores do DESOP é realizado com base no Mapeamento das Competências dos Servidores no sítio do PJERJ.

7.3.2 Cada servidor/colaborador é informado da programação dos cursos na Escola de Administração Judiciária, da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ) pelo RDS ou acompanha pela *intranet* e faz sua inscrição com autorização do Chefe de Serviço ou Diretor de Divisão, comunicando ao Diretor do DESOP.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	4 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 7.3.3** O Diretor do DESOP, quando necessário, solicita à ESAJ a participação em cursos específicos dos servidores/colaboradores lotados em seu Departamento, justificando sua necessidade.
- 7.3.4** O Diretor do DESOP e o RDS controlam os cursos e capacitações realizados pelos servidores/colaboradores, cabendo aos Diretores e às Chefias supervisionarem e orientarem as ações de capacitação planejadas e verificarem a eficácia.
- 7.4** A relação dos servidores/colaboradores lotados no DESOP e seus dados profissionais são mantidos atualizados por servidor autorizado para essa função. Os dados pessoais do servidor são disponibilizados no FRM-DGADM-034-01 – Dados Pessoais do Servidor, e atualizados periodicamente. O referido FRM é arquivado em pasta própria.
- 7.5** As Divisões do DESOP definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-DGADM-034-02 – Atividades da Equipe, que são as descrições das atividades operacionais de cada equipe, os nomes dos responsáveis por sua execução e dos respectivos substitutos.
- 7.6** O horário de entrada e saída dos servidores é registrado no livro de ponto e a frequência é lançada via *online*, pela *Intranet*. No caso dos colaboradores, são utilizadas folhas de ponto específicas e a frequência é consolidada no FRM-DGLOG-005-07 – Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço/Levantamento de Satisfação, assim como no FRM-DGLOG-005-12 - Relação de Ocorrências do Mês do Faturamento. Após, os FRM são encaminhados ao setor pertinente para registro, juntamente com as folhas de ponto e o FRM-DGLOG-005-04 - Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato (REMAC) – Serviços. A digitação e o envio das frequências mencionadas são realizados por servidor autorizado, que posteriormente arquiva os registros em pasta própria, Boletim de Frequência e Gerenciamento de Pessoal Conveniado.
- 7.7** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual que é lançada na *Intranet* por meio do Sistema Escala de Férias de Servidores no mês de novembro. O registro é salvo em pasta eletrônica. As férias dos terceirizados são comunicadas por

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	5 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

meio de ofício à empresa de terceirização dos serviços, assim como eventuais alterações. O Diretor do DESOP ratifica as férias garantindo a suficiência da lotação durante o ano.

8 REALIZAR A GESTÃO DO DESEMPENHO

- 8.1 O Diretor do DESOP promove a gestão, visando transformar as orientações estratégicas do PJERJ em ações concretas.
- 8.2 Os Diretores de cada Divisão monitoram os indicadores das RAD de suas unidades e repassam os resultados ao Diretor do DESOP.
- 8.3 O Diretor do DESOP analisa as ações gerenciais implementadas e o desenvolvimento de ações que possam contribuir para um processo de comunicação interna e um bom ambiente de trabalho, divulgando mensalmente os resultados obtidos.
- 8.4 Os resultados dos indicadores de processos de trabalho são consolidados no FRM-PJERJ-006-02 - Planilha de Indicadores e armazenados na pasta eletrônica Árvore de Processos e Indicadores.
- 8.5 O RDS obtém informações com os Diretores de Divisão do DESOP e respectivas equipes referentes aos resultados dos indicadores operacionais e demais informações necessárias ao gerenciamento do Departamento, incluindo, os produtos não conformes que serão, se existentes, controlados e arquivados na pasta Quadro de Controle de Produto Não Conforme. Após, consolida os dados e os apresenta ao Diretor do Departamento para análise e providências, se necessário. Copia, também, o arquivo para a pasta virtual da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP) para que os dados fiquem disponíveis para eventuais consultas do Representante da Administração Superior (RD) da DGADM, assim como daquela Diretoria.

9 REALIZAR A GESTÃO DA INFRAESTRUTURA

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	6 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 9.1 Os gestores do DESOP analisam as comunicações/solicitações emanadas por meio de ofícios e memorandos encaminhados via correio, malote digital, SIGA-DOC ou correio eletrônico.
- 9.2 Cada unidade do DESOP gerencia a sua respectiva conta de correio eletrônico institucional, bem como o malote digital, que devem ser acessados diariamente.
- 9.3 A comunicação do Diretor do DESOP com toda a sua equipe se realiza de forma imediata e ampla, conforme a necessidade, por reuniões periódicas, por intermédio dos Diretores de Divisão e Chefes de Serviço, por meio do correio eletrônico ou do FRM-DGADM-034-03 – Ciência de Comunicação Interna.
- 9.4 Requisita o fornecimento de materiais conforme necessidades reais de consumo das unidades da CGJ. A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material (SM) *online*, disponibilizado na *Intranet* do PJERJ, por servidor autorizado, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Gerenciar o Fornecimento de Materiais.
- 9.5 O DESOP mantém cópia do Termo de Responsabilidade de seu Patrimônio. Os Termos de Transferência de Carga Patrimonial, por devolução ou transferência de bens, ficam arquivados junto aos respectivos serviços.
- 9.6 O controle do material permanente é realizado pelo agente patrimonial nato (titular da unidade organizacional) ou agente patrimonial delegado do DESOP, da DIDIN e da DIPAC, sendo lançado anualmente por meio do sistema inventário *web*, cujo relatório será impresso e arquivado na pasta Planilha de Controle de Carga Patrimonial - Inventário *Web*.
- 9.7 No caso de equipamentos de informática, o Diretor do DESOP os solicita à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), quando identificada a necessidade, sendo as solicitações atendidas de acordo com os critérios dessa Diretoria.
- 9.8 O Diretor do DESOP providencia para que o sistema informatizado seja mantido operante, de acordo com as necessidades e atendendo aos processos de trabalho do

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	7 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

Departamento, mediante solicitação à unidade especialista. A manutenção dos aplicativos do sistema informatizado e dos equipamentos de informática pode ser solicitada por todo servidor do DESOP, via telefone, à Central de Atendimento da DGTEC. O solicitante acompanha o serviço realizado pelo técnico da DGTEC, atestando-o na Ordem de Serviço de Informática, cuja cópia é arquivada em pasta própria no SERVIÇO.

- 9.9 O Diretor do DESOP promove a criação de ambiente de trabalho sob condições favoráveis, providenciando para que as instalações sejam mantidas em adequadas condições de organização, conservação, limpeza e funcionamento.

10 REALIZAR A GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

- 10.1 O DESOP e suas Divisões realizam a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos e os encaminha ao setor responsável pelo respectivo processo de trabalho, lançando as informações e movimentando via Sistema de Protocolo Administrativo (PROT) e/ou Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico (e-PROT), a partir de setembro de 2016.

- 10.2 Sempre que verificada a necessidade, os documentos oriundos do DESOP e suas unidades são protocolizados, cadastrados, autuados ou não, e entregues ao respectivo destinatário.

- 10.3 Os documentos que não são protocolizados são encaminhados por *e-mail*, malote digital ou entregues pessoalmente.

11 REALIZAR A GESTÃO DO ARQUIVO CORRENTE

- 11.1 A gestão do arquivo corrente das unidades do DESOP é de responsabilidade de cada Divisão e Serviço e obedece ao procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais (RAD-DGCOM-009) e ao Manual de Arquivos Correntes (MAN-DGCOM-009-01).

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	8 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 11.2 Cada unidade do DESOP é responsável pela atualização do acervo documental de seu arquivo corrente, utilizando o Formulário Relação do Acervo Documental (FRM-DGCOM-009-02).
- 11.3 A seleção, a avaliação e a destinação dos documentos são realizadas anualmente, preferencialmente no mês de janeiro, pelo servidor responsável pela organização do arquivo corrente.
- 11.4 Caso existam documentos a serem eliminados, preenche o Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares - FRM-DGCOM-009-03), em duas vias, com ciência do diretor do Departamento ou do diretor da Divisão, conforme orientação do procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- 11.5 No caso de eliminação, os documentos são descaracterizados, impossibilitando a recuperação posterior de qualquer informação contida nos documentos, como por exemplo, dados de identificação pessoal ou assinatura e, se for o caso, solicita o recolhimento do descarte à unidade responsável para providências de reciclagem.
- 11.6 No caso de arquivamento, os documentos são organizados e acondicionados em caixas-arquivo e encaminhados ao Serviço de Expediente e Arquivo da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/SEARQ) para anotação no PROT/e-PROT e posterior envio ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), conforme estabelece RAD-DGCOM-002 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA.

12 ANÁLISE CRÍTICA PELA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

12.1 As Reuniões para Análise Crítica do Sistema Integrado de Gestão do DESOP (SIGA/DESOP) são realizadas com frequência semestral; avaliadas quanto à pertinência, adequação, eficiência e eficácia do SIGA/DESOP; sendo registradas em Ata de Reunião de Análise Crítica.

12.2 É conduzida pelo Diretor do DESOP, na sua ausência, pelos Diretores de Divisão.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	9 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 12.3** Participam da reunião o RDS, os Diretores de Divisão, os Chefes de Serviço e/ou seus respectivos substitutos designados ou eventuais, o RD da DGADM e outros convidados de interesse do Departamento.
- 12.4** O planejamento das reuniões é realizado pelo RDS que as programa com base nos resultados dos indicadores de desempenho e acompanhamento e nas seguintes informações:
- a) resultado de avaliação do SIGA;
 - b) desempenho dos processos de trabalho e conformidade dos respectivos produtos desses processos;
 - c) retroalimentação do usuário;
 - d) situação das ações preventivas e corretivas;
 - e) acompanhamento das ações oriundas de análises críticas;
 - f) mudanças que possam afetar o SIGA/DESOP;
 - g) recomendações para melhoria; e
 - h) avaliação da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade e suas metas.
- 12.5** As saídas de análise crítica devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:
- a) melhorias da eficácia do SIGA/DESOP e dos respectivos processos de trabalhos;
 - b) melhorias nos serviços prestados em relação aos requisitos dos usuários e,
 - c) necessidade de recursos.

13 MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DESOP

- 13.1** Os procedimentos para realização de pesquisas destinadas a avaliar o grau de percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelo DESOP, visando à melhoria

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	10 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

contínua do Sistema Integrado de Gestão, são estabelecidos pela RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

13.2 São usuários do DESOP:

- a) Unidades Organizacionais do Poder Judiciário;
- b) Serviços Extrajudiciais;
- c) Magistrados;
- d) Servidores;
- e) Advogados;
- f) Partes/Requerentes; e
- g) Instituições Públicas e Privadas.

13.3 O DESOP realiza em setembro Pesquisa de Satisfação do Usuário em relação aos serviços prestados pelo Departamento, informando aos seus usuários sobre a realização da pesquisa e orientando-os quanto à sua participação. São encaminhados aos usuários, por e-mail, os formulários:

- FRM-DGADM-034-05 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP, disponibilizado no balcão de atendimento do SEARQ e no da DIPAC;
- FRM-DGADM-034-06 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP/SEIAC, utilizado pelo Serviço de Informações e Apoio a Convênios com Intercâmbio de Dados da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/SEIAC);
- FRM-DGADM-034-07 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP/DIPAC, utilizado pela DIPAC; e

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	11 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

- FRM-DGADM-034-08 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP/SEPEC, utilizado pelo Serviço de Promoção à Erradicação do Sub-registro de Nascimento e à Busca de Certidões da Diretoria-Geral de Administração (DGADM/SEPEC).
 - A periodicidade de realização da pesquisa pode ser alterada desde que justificada na Reunião de Análise Crítica subsequente.
- 13.4** Ao final da pesquisa, o DESOP consolida os formulários recebidos, confirma se o quantitativo de respostas é equivalente à amostra representativa, tabula os resultados, ilustrando-os em gráficos e consolida os resultados no FRM-PJERJ-010-02 – Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.
- 13.5** Os resultados da pesquisa são avaliados após sua conclusão, pelo Diretor do DESOP, e tratados por ações gerenciais, se for o caso.
- 13.6** A divulgação dos resultados da pesquisa para os funcionários e usuários também é realizada dentro da Diretoria, sendo os gráficos e análises afixados em quadro de avisos, sob a responsabilidade do RDS.
- 13.7** A Pesquisa de Satisfação do Usuário é complementada pela Pesquisa de Opinião, que é realizada permanentemente, utilizando-se o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário.
- 13.8** A Pesquisa de Opinião consiste na utilização de formulários de elogio/sugestão/reclamação, que ficam à disposição dos usuários do DESOP, nos balcões de atendimento das Divisões e Serviços do DESOP.
- 13.8.1** As opiniões recebidas por outros meios de comunicação também são consideradas.
- 13.9** Os formulários preenchidos são depositados em urna localizada nos referidos balcões, cabendo ao DESOP consolidar e tabular seus resultados mensalmente, sendo estes registrados no FRM-PJERJ-010-05 – Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO e disponibilizados para divulgação em quadro de avisos do Departamento.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	12 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

- 13.10** Os servidores do DESOP são orientados a estimular o preenchimento dos formulários da Pesquisa de Opinião.
- 13.11** São divulgados aos usuários e às equipes das Divisões, os resultados da Pesquisa de Opinião, bem como as eventuais tratativas que sejam necessárias, após avaliação do Diretor do DESOP, disponibilizados no FRM-PJERJ-010-05, sendo afixado em quadro de avisos, sob a responsabilidade do RDS.
- 13.12** Caso o usuário se identifique, além do registro no formulário mencionado, é realizado contato pessoalmente, via telefone ou correio eletrônico, pelo Chefe do respectivo Serviço ou por pessoa por ele indicada.

14 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação do usuário	$(\sum \text{do conjunto ótimo mais bom/n}^\circ \text{ de formulários válidos}) \times 100$	Anual

15 GESTÃO DE REGISTROS

- 15.1** Os registros deste processo de trabalho são geridos pela unidade organizacional e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Árvore de Processos de Trabalho, Produtos e Indicadores (FRM-PJERJ-013-02)	0-1a	DESOP	Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Backup e condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA***
Ata de Reunião de Análise Crítica	0-1-1-1b	DESOP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA
Boletim de Frequência	0-2-9-1-1b	DESOP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de e-mail de comunicação de revisão de RAD	0-6-2-2j	DESOP	Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	13 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Cópia de Ordem de Serviço de Informática	0-6-8-4a	DESOP DIDIN DIPAC	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia do Termo de Transferência de Carga Patrimonial	0-3-4c	DESOP DIDIN DIPAC	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Escala de Férias	0-2-4-2a	DESOP	Pasta Eletrônica	Nome	<i>Backup</i> Condições apropriadas	4 anos	Eliminação na UO
Formulário de Atividades da Equipe (FRM-DGADM-034-02)	0-0-2c	DESOP DIDIN DIPAC	Pasta Eletrônica	UO	<i>Backup</i> Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Formulário de Ciência de Comunicação Interna (FRM-DGADM-034-03)	0-6-2-2g	DESOP	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Formulário de Dados Pessoais do Servidor (FRM-DGADM-034-01)	0-2-0-5f	DESOP	Pasta Catálogo	Nome	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário de Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01) e <u>Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião – UO</u> (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3b	DESOP	Pasta	Data/ Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário - <u>DESOP</u> (FRM-DGADM-034-05)	0-0-3b	DESOP	Pasta	Data/ Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário - DESOP/SEIAC (FRM-DGADM-034-06)	0-0-3b	DESOP	<u>Pasta</u>	Data/ Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
<u>Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP/DIPAC</u> (FRM-DGADM-034-07)	<u>0-0-3b</u>	<u>DESOP</u>	<u>Pasta</u>	<u>Data/ Assunto</u>	<u>Condições apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP/SEPEC</u> (FRM-DGADM-034-08)	<u>0-0-3b</u>	<u>DESOP</u>	<u>Pasta</u>	<u>Data/ Assunto</u>	<u>Condições apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
Gerenciamento de Pessoal Conveniado	0-2-9-5b	DESOP	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Livro de Ponto	0-2-9-1-1a	DESOP	Mesa	Ano	Condições apropriadas	<u>56 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>
Planilha de Controle de Carga Patrimonial (Inventário <i>Web</i>)	0-3-7-1a	DESOP DIDIN DIPAC	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	14 de 15

GERIR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de Indicadores (FRM-PJERJ-006-02)	0-0-3b	DESOP	Pasta Eletrônica	Ano/mês	<i>Backup</i> Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Controle de Produtos Não Conformes do DESOP (FRM-DGADM-003-03)	0-1b	DESOP	Pasta Eletrônica	Data	<i>Backup</i> Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Auditoria do SIGA em Unidades Administrativas (FRM-PJERJ-005-14)	0-1-1d	DESOP	Pasta Eletrônica	Data/ Assunto	<i>Backup</i> e condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Relação do Acervo Documental FRM-DGCOM-009-02	0-6-2-4b	DESOP DIDIN DIPAC	Pasta Eletrônica	Ano	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares) FRM-DGCOM-009-03	0-6-2-6-2a	DESOP DIDIN DIPAC	Pasta	Data	Condições Apropriadas	5 anos	DGCOM/ DEGEA

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 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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGADM-034	05	15 de 15