



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO**

**DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA  
(DGLOG)**

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO**

**DATA DE VIGÊNCIA**

**29/09/2022**



# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

## SUMÁRIO

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

<b>1</b>	<b>EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Dados referenciais:</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>História da DGLOG</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2)</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGLOG (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>LIDERANÇA DA DGLOG</b>	<b>14</b>
<b>5.1</b>	<b>Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)</b>	<b>14</b>
<b>5.2</b>	<b>Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)</b>	<b>15</b>
<b>5.3</b>	<b>Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)</b>	<b>16</b>
<b>5.4</b>	<b>Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)</b>	<b>19</b>
<b>6.1</b>	<b>Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)</b>	<b>19</b>
<b>6.2</b>	<b>Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)</b>	<b>19</b>
<b>6.3</b>	<b>Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)</b>	<b>20</b>
<b>7.1</b>	<b>Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)</b>	<b>20</b>
<b>7.2</b>	<b>Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)</b>	<b>23</b>
<b>7.3</b>	<b>Informação documentada do SGQ/DGLOG (NBR ISO 9001:2015, 7.5)</b>	<b>23</b>
<b>8</b>	<b>OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)</b>	<b>25</b>

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGLOG-001	24	2 de 45

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

<b>8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)</b> .....	<b>25</b>
<b>8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)</b> .....	<b>26</b>
<b>8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.3)</b> .....	<b>27</b>
<b>8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)</b> .....	<b>27</b>
<b>8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)</b> .....	<b>28</b>
<b>8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)</b> .....	<b>35</b>
<b>8.7 Controle de saídas e produtos não conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)</b> .....	<b>35</b>
<b>9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b> .....	<b>36</b>
<b>9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)</b> .....	<b>36</b>
<b>9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)</b> .....	<b>37</b>
<b>9.3 Análise Crítica pelo DEIOP (NBR ISO 9001:2015, 9.3)</b> .....	<b>38</b>
<b>10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)</b> .....	<b>39</b>
<b>10.1 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)</b> .....	<b>39</b>
<b>10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)</b> .....	<b>39</b>
<b>11 ANEXOS</b> .....	<b>40</b>
<b>ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGLOG</b> .....	<b>42</b>
<b>ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP</b> .....	<b>43</b>
<b>ANEXO 4 – FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DA DGLOG</b> .....	<b>44</b>
<b>ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS</b> .....	<b>45</b>

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGLOG-001	<b>Revisão:</b> 24	<b>Página:</b> 3 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

	<b>DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG</b>		
	<b>Proposto por:</b> Representante da Administração Superior (RD)	<b>Analisado por:</b> Diretores dos Departamentos da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	<b>Aprovado por:</b> Diretor da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)

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

## 1 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Este Documento, que é o de mais alto nível do Sistema de Gestão da Qualidade da Diretoria Geral de Logística (DGLOG), pormenoriza os seguintes assuntos específicos da Diretoria:

- Os processos de trabalho e suas interações, representados no diagrama de contexto e as respectivas rotinas administrativas (RAD) que os documentam;
- a estrutura organizacional;
- as funções e as responsabilidades;
- os direcionadores estratégicos;
- a forma de definição e de acompanhamento dos objetivos da qualidade.

Além de suas finalidades operacionais e de auditorias, este Documento Estratégico pode também ser empregado no apoio ao treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho de todos os interessados nas relações com a DGLOG (unidades demandantes, servidores, usuários etc.).

## 2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG

### 2.1 Dados referenciais:

<b>ENDEREÇO:</b> Praça XV de Novembro, nº 02 – 2º andar – sala 203 CEP: 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro - RJ	
<b>Telefone:</b> (0xx21) 3133- 7065	
<b>Home-page:</b> <a href="http://www.tjrj.jus.br">http://www.tjrj.jus.br</a>	<b>e-mail:</b> dglog@tjrj.jus.br
<b>CNPJ:</b> 28.538.734/0001-48	<b>Inscrição Estadual:</b> isenta

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGLOG-001	<b>Revisão:</b> 24	<b>Página:</b> 4 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## **2.2 História da DGLOG**

A Diretoria-Geral de Logística (DGLOG) é uma unidade organizacional subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Sua função é impulsionar a logística do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

Em 2003 o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), mediante estudo realizado com o fim de equacionar a grande multiplicidade de tarefas orgânicas da Secretaria-Geral de Administração, decidiu desdobrá-la, mediante a Resolução TJ/OE nº 15/2003, publicada no D.O. de 8 de dezembro de 2003, em duas unidades: Secretaria de Logística e Secretaria de Gestão de Pessoas.

Posteriormente, como decorrência de estudo mais abrangente, incluindo todas as unidades com encargos administrativos então existentes e com foco na modernização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, houve revisão de toda a sua estrutura organizacional. A Resolução TJ/OE nº 19/2004, de 19 de dezembro de 2004, que definiu a nova estrutura organizacional para o PJRJ, transformou a Secretaria de Logística em Diretoria-Geral de Logística, composta do Gabinete da DGLOG (GBLOG) e de sete Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Engenharia (DEENG), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Correio (DECOR).

Em 2005, a Resolução TJ/OE nº 06/2005, publicada em 22 de junho de 2005, alterou a distribuição dos processos de trabalho, a nomenclatura de algumas divisões e serviços, mantendo a estrutura anteriormente definida.

Em 2008, a Resolução TJ/OE nº 20/2008, publicada em 15 de setembro de 2008, com o objetivo de dar continuidade ao foco de modernização do PJRJ, readequou a estrutura organizacional da DGLOG, que passou a ser composta pelo Gabinete (DGLOG/GBLOG) e mais seis Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Correio (DECOR), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM) e Departamento de Transportes (DETRA), sendo

<b>Base Normativa:</b>	<b>Código:</b>	<b>Revisão:</b>	<b>Página:</b>
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>24</b>	<b>5 de 45</b>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

ratificada, em 2009, pela Resolução TJ/OE nº 03/2009, em seguida, pela Resolução TJ/OE nº 12/2009, publicada em janeiro de 2010.

Em 2010, a Resolução TJ/OE nº 38/2010, publicada em 30/12/2010, com o objetivo de implementar os ajustes necessários na Estrutura Organizacional do PJERJ, renomeou o Departamento de Correio (DECOR) para Departamento de Coordenação e Controle da Movimentação de Expedientes (DECME).

Em 2013, a Resolução TJ/OE nº 19/2013, publicada em 04/06/2013, com a finalidade de desenvolver e expandir as atividades do PJERJ, com a atualização contínua de sua estrutura organizacional às novas realidades políticas, econômicas e sociais, de modo a cumprir, com adequação, os princípios da eficiência e da autonomia, a que aludem os artigos 37, *caput*, e 99, *caput*, da Constituição da República, readequou a estrutura organizacional da DGLOG, que passou a ser composta pelo Gabinete (DGLOG/GBLOG) e mais 5 (cinco) Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM) e Departamento de Transportes (DETRA).

O Departamento de Coordenação e Controle da Movimentação de Expedientes (DECME), com o advento da Resolução TJ/OE nº 19/2013, foi extinto e seus serviços passaram a compor a estrutura do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP):

I - Divisão de Movimentação de Expedientes;

- a) Serviço de Malotes;
- b) Serviço de Registro, Autuação e Controle de Expedientes;
- c) Serviço de Controle e Triagem de Expedientes;
- d) Serviço de Mensageria.

Em 09 de julho de 2014, por meio da Resolução TJ/OE nº 17/2014, foi publicada nova estrutura organizacional da DGLOG que buscou aprimorar o fluxo de processos de trabalho, reunindo atividades da mesma origem, aglutinando-as ou desdobrando-as, de forma a adequar a demanda de tarefas. As alterações foram as seguintes:

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>6 de 45</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

O Departamento de Contratos e Atos Negociais acresceu dois serviços; o Serviço de Revisão de Documentos de Referência – Equipe II e o Serviço de Gestão de Contratos de Prestação de Serviços - Equipe IV. O Serviço de Gestão de Bens Móveis foi incorporado ao Serviço de Gestão de Bens Móveis, Imóveis e Ocupação de Terceiros.

O Departamento de Infraestrutura Operacional aglutinou os Serviços de Fiscalização de Serviços Internos e Serviço de Infraestrutura Predial no Serviço de Fiscalização de Serviços Gerais da Divisão de Administração do Foro Central. O Serviço de Apoio a Síndicos foi extinto e aglutinado no Serviço de Fiscalização de Serviços Gerais da Divisão de Apoio a Foros Regionais e do Interior. O Serviço de Infraestrutura Predial foi extinto e aglutinado no Serviço de Fiscalização de Limpeza da Divisão de Apoio a Foros Regionais e do Interior. Os Serviços de Gerenciamento Ambiental e de Resíduos, o de Alimentação, o de Fiscalização de Permissões de Uso alteraram a subordinação para a recém-criada Divisão de Suporte Operacional. Na Divisão de Suporte Operacional, foi criado o Serviço de Apoio Administrativo, já na Divisão de Movimentação de Expedientes, foi extinto o Serviço de Controle e Triagem de Expedientes e suas atribuições transferidas para o Serviço de Mensageria e criado o Serviço de Correspondência.

No Departamento de Patrimônio e Material, a Divisão de Garantia da Qualidade foi extinta e absorvida pela Divisão de Compras de Materiais. Os Serviços de Planejamento da Qualidade de Materiais e de Monitoramento da Qualidade de Materiais passaram a ser subordinados à Divisão de Compras de Materiais. O Serviço de Programação e Produção Gráfica ficou subordinado diretamente ao Departamento de Patrimônio e Material.

Em 2017, a Resolução TJ/OE nº 01/2017, publicada em 21/02/17 define a nova estrutura organizacional do PJERJ, adequando-se às novas realidades econômicas, sociais e políticas, de modo a cumprir com adequação os princípios da eficiência e da autonomia, a que aludem os artigos 37, *caput*, e 99, *caput*, da Constituição Federal, com redação da Emenda Constitucional nº 19/1998, readequando a estrutura organizacional da DGLOG, que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e mais 6 (seis) departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 45</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Engenharia (DEENG).

O Serviço de Programação e Produção Gráfica deixou de ser subordinado à DGLOG, passando a integrar a estrutura da DGCOM – Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

O DEENG foi incorporado a estrutura da DGLOG, tendo em vista que a Diretoria Geral de Engenharia foi extinta com o advento da Resolução TJ/OE nº 01/2017, passando suas divisões e respectivos serviços a compor o organograma da DGLOG:

### DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA

#### I – Divisão de Planejamento de Obras:

- a) Serviço de Arquitetura e Instalação;
- b) Serviço de Análise Orçamentária;
- c) Serviço de Apoio Administrativo;
- d) Serviço de Compatibilização Técnica.

#### II – Divisão de Fiscalização de Obras:

- a) Serviço de Fiscalização;
- b) Serviço de Análise de Faturamento;
- c) Serviço de Medição;
- d) Serviço de Garantia de Obra.

#### III – Divisão de Manutenção:

- a) Serviço de Manutenção de Obras;
- b) Serviço de Manutenção de Equipamentos;
- c) Serviço de Manutenção de Rede Lógica.

A Resolução O.E. nº 12/2017, publicada em 19/10/2017, alterou a Resolução nº 01/17, procedendo a ajustes na estrutura de cargos do Departamento de Contratos e Atos Negociais –DECAN, a saber:

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>8 de 45</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Aglutinação do Serviço de Elaboração e Análise de Custos I e Serviço de Elaboração e Análise de Custos II, passando a ser denominado Serviço de Elaboração e Análise de Custos, bem como a criação do Serviço de Gestão de Contratos e Prestação de Serviços Equipe V e do cargo de Assessor I, vinculado à Diretoria do DECAN.

A Resolução O.E. nº 12/2017, publicada em 19/10/2017, alterou a Resolução nº 01/17, procedendo a ajustes na estrutura de cargos do Departamento de Infraestrutura Operacional - DEIOP, a saber:

Aglutinação do Serviço de Malote e do Serviço de Mensageria, passando a ser denominado Serviço de Mensageria e Malote.

A Resolução TJ/OE nº 11/2018, publicada em 26 de outubro de 2018, alterou a Resolução TJ/OE nº 01/2017, procedendo ajustes na estrutura de cargos da Diretoria Geral de Logística – DGLOG, que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e mais 7 (sete) departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA), Departamento de Engenharia (DEENG) e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP).

Oito funções comissionadas de Assistente I - CAI 3 passaram a ser alocadas diretamente na Diretoria Geral de Logística e não mais nas unidades organizacionais que a compõem.

No Departamento de Contratos e Atos Negociais foi criada a Assessoria de Análise de Custos, em substituição ao cargo de Assessor I. Na Divisão de Instrução de Análise Contratual foi extinto o Serviço de Elaboração e Análise de Custos e houve a aglutinação do Serviço de Revisão de Documentos de Referência – Equipe I e Serviço de Revisão de Documentos de Referência – Equipe II, passando a ser denominado Serviço de Revisão de Documentos de Referência. A Divisão de Contratos de Prestação de Serviços foi extinta.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>9 de 45</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

O Serviço de Programação e Produção Gráfica voltou a ser subordinado ao DEPAM, passando a integrar a estrutura da DGLOG.

No Departamento de Engenharia foram extintos o Serviço de Análise Orçamentária da Divisão de Planejamento de Obras; o Serviço de Apoio Administrativo; o Serviço de Arquitetura e Instalação e o Serviço de Compatibilização Técnica.

Em função da extinção do Serviço de Análise Orçamentária da Divisão de Planejamento de Obras foi criada a Divisão de Planejamento, Cotação e Orçamento.

O Serviço de Arquitetura e Instalação foi extinto em razão da criação do Serviço de Projetos de Instalações e do Serviço de Projetos de Arquitetura e, o Serviço de Compatibilização Técnica foi extinto em razão da criação do Serviço de Compatibilização de Projetos.

Na Divisão de Manutenção foi criado o Serviço de Análise e Controle de Insumos de Engenharia.

Foi criado o Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços, com 2 (duas) divisões: uma absorvida do DECAN, a antiga Divisão de Contratos de Prestação de Serviços, que passou a denominar-se Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços e a Divisão de Acompanhamento da Conta Vinculada, criada em virtude da Resolução 169/2013 do CNJ, que é composta de 2 (dois) serviços: Serviço de Controle da Conta Vinculada – Equipe I e Serviço de Controle da Conta Vinculada – Equipe II.

Em 2021, a Resolução TJ/OE nº 03/2021, publicada em 09/02/21 estabeleceu a nova estrutura organizacional do PJERJ, adequando-se às novas realidades, de modo a cumprir com adequação os princípios da eficiência e da autonomia, a que aludem os artigos 37, caput, e 99, caput, da Constituição Federal, com redação da Emenda Constitucional nº 19/1998, readequando a estrutura organizacional da DGLOG, que passou a ser composta de: Gabinete (DGLOG/GBLOG), Assessoria Técnica (DGLOG/ASLOG), e mais 4 (quatro) departamentos: Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Engenharia (DEENG).

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>10 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

A Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), os Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e o Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), e Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DECOP) passaram a integrar a nova diretoria denominada Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL).

A Resolução TJ/OE nº 23/2021, publicada em 13 de dezembro de 2021, alterou a Resolução TJ/OE nº 03/2021, procedendo a ajustes na estrutura da DGLOG. A Divisão de Planejamento, Cotação e Orçamento do DEENG passou a ser composta por dois serviços: Serviço de Cotação e Serviço de Planejamento e Orçamento. De acordo com esta Resolução, a Divisão de Planejamento de Obras passou a ser denominada Divisão de Projetos de Engenharia e Arquitetura (DIPEA).

As informações necessárias à compreensão da estrutura da DGLOG são complementadas pelas respectivas atribuições, consolidadas no Regimento de Atribuições do PJERJ e Matrizes de Competência, que definem a competência requerida para cada titular de unidade organizacional mostrada na estrutura organizacional da DGLOG.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Administração Superior	Pessoa, ou grupo de pessoas, que dirige e controla uma organização no mais alto nível.
Direcionadores Estratégicos	Norteadores da estratégia, englobando a missão, a visão, os valores, e a política da qualidade.
Objetivo da Qualidade	Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade, baseado na política da qualidade da organização.
Política da Qualidade	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração Superior.
Produto	Saída de uma organização que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o cliente.
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).

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>24</b>	<b>11 de 45</b>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

TERMO	DEFINIÇÃO
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.
Saída	Resultado de um processo.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.
Unidade Organizacional (UO)	Unidade jurisdicional ou administrativa da estrutura organizacional do PJERJ.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.
Valores	Crenças essenciais e princípios que estabelecem os parâmetros éticos e morais sobre os quais o PJERJ forma sua cultura.

#### 4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

##### 4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1, 4.2)

A DGLOG estabeleceu, documentou, implementou, mantém e busca melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade (SGQ/DGLOG), cumprindo os requisitos de gestão estabelecidos na NBR ISO 9001:2015, conforme descrito neste documento.

Foram determinados os processos de trabalho, aplicáveis em suas unidades organizacionais.

Foi determinada a sequência e a interação desses processos como evidenciados nos diagramas de contexto anexos a este documento. O diagrama da DGLOG evidencia a sequência e a interação dos macroprocessos da DGLOG, enquanto o diagrama de contexto do DEIOP evidencia os respectivos processos de trabalho e sua interação. O fluxograma geral da DGLOG apresenta o gerenciamento e sua interação por toda a DGLOG (anexos 2 e 3).

Foram determinados os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos de trabalho sejam eficazes. Os critérios são contemplados em

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>12 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

rotinas administrativas e o método é o desenvolvimento das atividades fim por meio dos sistemas corporativos específicos dos departamentos.

Foram identificadas as partes interessadas e determinadas as questões externas e internas que são pertinentes para o propósito e para direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos pelo SGQ/DGLOG, devidamente monitoradas e analisadas na reunião de análise crítica.

Os gestores buscam assegurar a disponibilidade de recursos para a realização dos processos de trabalho, bem como assegurar as informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos, levando ao conhecimento da administração superior suas necessidades, para que as avalie e providencie os recursos de acordo com as disponibilidades no PJERJ.

Os processos de trabalho são monitorados e medidos, quando aplicável, por indicadores, que são analisados quanto à tendência conforme o planejado.

As ações gerenciais decorrentes das análises dos indicadores são implementadas de modo a atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos de trabalho.

As saídas e produtos não conformes são controlados pelo número permitido de ocorrências e, quando ultrapassado esse número, são tomadas ações corretivas.

A DGLOG, para cumprir a sua missão, conta com o apoio das demais unidades do PJERJ, cada qual prestando os serviços nas suas respectivas áreas de competência: Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) responsável pelos sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação, Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) a quem cabe a gestão de pessoas, a Escola de Administração Judiciária (ESAJ) responsável pela capacitação de pessoas, Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM) responsável pela comunicação, conhecimento e gestão de arquivos, Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI) que provê segurança e serviços de telefonia, Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento (DEGEP) que apoia o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e os órgãos colegiados não jurisdicionais, Diretoria-Geral de Planejamento Coordenação e Finanças (DGPCF) competente para a autorização de despesas, Núcleo de Auditoria Interna (NAI) que garante a legalidade e a economicidade

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>13 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

dos processos, e a Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL) que fornece subsídios à contratação de serviços de maior complexidade.

A DGLOG também se utiliza de serviços contratados com terceiros, necessários ao provimento de conhecimentos especializados, quando não disponíveis no PJERJ e que são controlados no que se refere ao cumprimento do estabelecido na contratação.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **4.1 e 4.2** são tratados nos seguintes documentos:

📁 RAD-PJERJ-014- Gestão de Riscos.

#### **4.2 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGLOG (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)**

O escopo da DGLOG compreende os macroprocessos abaixo relacionados que se subdividem pelos departamentos da DGLOG em processos de trabalho, segundo a atribuição de cada departamento:

- a) gerenciar atividades de infraestrutura operacional e a movimentação de expedientes, correspondências e protocolo administrativo (DEIOP).
- b) gerenciar patrimônio e material (DEPAM);
- c) gerenciar transportes (DETRA);
- d) gerenciar obras e serviços de engenharia (DEENG);

- **Escopo Certificado de Acordo com a NBR ISO 9001:2015**

**DEIOP:** macroprocesso de trabalho Gerenciar a Movimentação de Expedientes, Correspondências e Protocolo Administrativo.

## **5 LIDERANÇA DA DGLOG**

### **5.1 Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)**

A estrutura organizacional da DGLOG pode ser verificada no organograma em anexo a este documento, que apresenta as relações hierárquicas para efeito de responsabilidade pelo gerenciamento ou pela execução dos processos de trabalho.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>14 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

### **5.1.1 Liderança e Comprometimento, Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 5.1 e 5.1.1)**

A administração superior da DGLOG é o diretor-geral e os diretores dos respectivos departamentos.

A administração superior da DGLOG, demonstra a sua liderança e o seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia pelas seguintes ações:

- a) comunicando a todos das unidades organizacionais da DGLOG que os processos de trabalho devem ser elaborados visando sempre à realização de produtos que atendam às necessidades de seus usuários e que atendam à legislação e aos atos oficiais do PJERJ e às demais normas técnicas quando aplicáveis aos produtos, estando a legislação, os atos e as normas técnicas, caso aplicáveis, elencadas nas RADs, no capítulo referências;
- b) assegurando que as ações para atingir os objetivos estratégicos do PJERJ, no que se refere à DGLOG, são realizadas;
- c) assegurando que os objetivos da qualidade para o DEIOP são estabelecidos;
- d) conduzindo as reuniões de análise crítica do DEIOP;
- e) assegurando os recursos dentro da disponibilidade do PJERJ.
- f) analisando criticamente os indicadores e desempenho;
- g) gerenciamento dos contratos de obras e serviços de engenharia;
- h) elaborando e mantendo atualizados os Planos de Gerenciamento de Projetos – PGP;
- i) auxiliando nas auditorias realizadas pelo Núcleo de Auditoria Interna e demais órgãos externos de gestão.
- j) buscando constantemente o aprimoramento dos processos de trabalho.

### **5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)**

São usuários da DGLOG as unidades organizacionais do PJERJ, magistrados, servidores do PJERJ e jurisdicionados usuários das instalações.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

No DEIOP pode-se especificá-los como unidade organizacional, entidades externas e sociedades empresárias contratadas.

A administração superior assegura que os requisitos normativos sejam cumpridos e que demais requisitos estabelecidos para os produtos sejam identificados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação de seus usuários.

Assim, na elaboração dos processos de trabalho, os requisitos são estabelecidos, observando as necessidades atuais e futuras de seus usuários e procurando exceder às suas expectativas, pois é princípio do sistema de gestão da DGLOG o foco no usuário.

### 5.3 Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)

A política da qualidade da DGLOG, bem como a do DEIOP, é a mesma do PJERJ. É comunicada a todos da organização, de modo que todos entendam o comprometimento da administração superior. Está apropriada ao propósito e aos valores do PJERJ e tem por finalidade o cumprimento da missão e da visão do PJERJ, bem como da missão e visão da DGLOG, do DEIOP e do DETRA.

#### Política da Qualidade do PJERJ

Prestar jurisdição e apoio à solução de conflitos mediante a valorização de magistrados e servidores, implementando práticas de gestão que impulsionem a Instituição a alcançar seus objetivos.

#### Valores do PJERJ

- ética;
- probidade;
- transparência;
- integridade;
- acesso à justiça;
- celeridade;
- responsabilidade social e ambiental;
- imparcialidade;
- efetividade;
- modernidade.

#### Missão do PJERJ

Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.

#### Visão do PJERJ.

Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGLOG-001**

Revisão:

**24**

Página:

**16 de 45**

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Consolidar-se como Instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade
<b>Missão DGLOG</b>
Prover e gerenciar de forma integrada, eficiente e eficaz, os recursos de logística para que as unidades organizacionais do PJERJ realizem a prestação jurisdicional.
<b>Visão da DGLOG</b>
Atender as demandas com eficiência, eficácia e pontualidade reconhecidas pelo usuário com base em indicadores de desempenho.
<b>Missão do DEIOP</b>
Assegurar o provimento dos serviços de infraestrutura operacional necessários ao funcionamento das unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
<b>Visão do DEIOP</b>
Ser reconhecido pela gestão integrada e eficiente dos serviços relacionados à infraestrutura operacional.
<b>Missão do DETRA</b>
Prover as necessidades de transportes das áreas meio e fim do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, exercendo a gestão dos veículos da frota, dos combustíveis e dos condutores.
<b>Visão do DETRA</b>
Ser reconhecida como unidade de prestação de serviço de transportes institucional de excelência.
<b>Missão do DEPAM</b>
<u>Prover e gerenciar, de forma eficiente e eficaz, os materiais necessários para que as unidades organizacionais do PJERJ realizem a prestação jurisdicional.</u>
<b>Visão do DEPAM</b>
<u>Ser reconhecido pelos usuários e por outras instituições como unidade de excelência na gestão de materiais permanentes e de consumo.</u>
<b>Missão do DEENG</b>
<u>Prover as necessidades de infraestrutura predial como mecanismo de efetividade jurisdicional para que as unidades organizacionais, magistrados e servidores desempenhem suas atividades com maior conforto e segurança.</u>
<b>Visão do DEENG</b>
<u>Ser reconhecida como unidade de prestação de serviço de infraestrutura predial de excelência, através do desenvolvimento contínuo e sustentável.</u>

#### 5.4 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

<b>Base Normativa:</b>	<b>Código:</b>	<b>Revisão:</b>	<b>Página:</b>
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>24</b>	<b>17 de 45</b>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Para a implementação e a manutenção do SGQ/DGLOG, são estabelecidas as responsabilidades conforme a função exercida:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGLOG e do GBLOG;</li><li>• aprovar rotinas administrativas da DGLOG;</li><li>• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;</li><li>• interagir com outras diretorias-gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.</li></ul>
Diretores de Departamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerir a realização das atividades atribuídas aos respectivos departamentos;</li><li>• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos ao departamento;</li><li>• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;</li><li>• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;</li><li>• ao diretor do DEIOP, cabe também conduzir as reuniões de análise crítica.</li></ul>
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar a realização das atividades atribuídas à divisão;</li><li>• monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos à divisão;</li><li>• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;</li><li>• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.</li></ul>
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar a realização das atividades do respectivo serviço;</li><li>• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;</li><li>• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.</li></ul>

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>18 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior – RAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar a liderança para que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ/DGLOG sejam estabelecidos, implementados e mantidos;</li><li>• relatar, à Administração Superior, o desempenho do SGQ/DGLOG, bem como qualquer necessidade de melhoria;</li><li>• acompanhar as auditorias de gestão da qualidade da unidade;</li><li>• assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGLOG, mediante a comunicação dos resultados das pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.</li></ul>
Equipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;</li><li>• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho.</li></ul>

As responsabilidades específicas são descritas nas rotinas administrativas (RAD).

### 6 PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)

#### 6.1 Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)

O planejamento é realizado com o fim de exercer de modo eficaz as atribuições determinadas para a DGLOG, em resolução do Órgão Especial, considerando o contexto da organização e as necessidades e expectativas das partes interessadas para determinar os riscos e oportunidades.

O DEIOP identifica e monitora os eventos de riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executar ações para evitar e mitigar os riscos.

#### 6.2 **Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)**

Os objetivos da qualidade são estabelecidos, para o DEIOP e estão alinhados aos temas estratégicos do PJERJ para a DGLOG.

São mensuráveis e monitorados, mediante o acompanhamento de plano de ação, por indicadores de desempenho com metas e período para sua realização.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGLOG-001	<b>Revisão:</b> 24	<b>Página:</b> 19 de 45
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

O(s) objetivo(s) da qualidade, seu(s) indicador(s), meta(s) e período(s) de realização são consolidados e mantidos atualizados no documento “Objetivos da Qualidade” do DEIOP.

O controle do documento “Objetivos da Qualidade” é realizado pelo RAS, e sua permanência em arquivo corrente, intermediário e destinação final segue o determinado na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ (TTD).

Encerrado o período de realização, a administração superior do DEIOP declara novo (s) objetivo (s).

### **6.3 Planejamento de Mudanças (NBR ISO 9001:2015, 6.3)**

A introdução de mudanças no SGQ é previamente planejada antes de sua implementação e as ações são coordenadas pelo diretor-geral, pelos RAS , RD, pelos RDS e diretores de departamento, e monitoradas por plano de ação, a fim de assegurar a integridade do SGQ/DGLOG.

## **7 APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)**

### **7.1 Recursos (NBR ISO 9001:2015, 7.1)**

Os gestores identificam a necessidade dos recursos imprescindíveis e suficientes para manter e melhorar continuamente o SGQ/DGLOG, bem como para aumentar a satisfação dos usuários.

O diretor-geral, com o apoio do GBLOG, coordena a provisão de recursos, de acordo com os recursos disponíveis no PJERJ.

#### **7.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.1.1)**

#### **7.1.2 Pessoas (NBR ISO 9001:2015, 7.1.2)**

As pessoas que executam atividades dos processos de trabalho da DGLOG devem ser competentes, treinadas e conscientizadas para trabalhar com eficiência e eficácia e assegurar a conformidade com os requisitos estabelecidos.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>20 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

### **7.1.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001:2015, 7.1.3)**

A DGLOG é equipada com instalações (espaço de trabalho, arquivos etc.), meios de comunicação (telefone, fax, rede de dados, internet etc.), recursos de mobiliário, equipamentos e computadores, nos quais são instalados os *softwares* necessários e suficientes à operação eficaz e eficiente do SGQ/DGLOG. Os bens permanentes são inventariados no patrimônio do PJERJ.

A DGLOG, a DGTEC e a DGSEI têm a seu cargo o estabelecimento de meios e de métodos capazes de assegurar a operação apropriada do SGQ/DGLOG, mediante manutenção preventiva e corretiva adequadas.

Pormenores do processo de infraestrutura e sua manutenção são encontrados na internet, nas RADs das unidades de apoio.

### **7.1.4 Ambiente para a Operação dos Processos (NBR ISO 9001:2015, 7.1.4)**

Promove-se a criação de ambiente favorável ao desenvolvimento dos processos de trabalho, à satisfação e à motivação das pessoas e à consequente obtenção dos melhores resultados, mediante:

- a) manutenção de clima organizacional profissional, cordial e harmônico, com o fim de obter os resultados desejados, incentivando a criatividade e a prontidão na solução dos problemas e requisitos informais apresentados pelos usuários;
- b) solução de conflitos eventuais, cuja permanência ou solução insatisfatória perturbe o ambiente da DGLOG;
- c) implementação de ferramentas gerenciais para melhorar continuamente a organização dos locais de trabalho.

É responsabilidade de todos, Administração Superior, servidores e colaboradores, manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.

Verificando condições desfavoráveis, o gestor, em sua área de competência, solicita providências à unidade de apoio competente.

### **7.1.5 Recursos de Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001:2015, 7.1.5)**

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>21 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

A validação das planilhas eletrônicas de cálculos é realizada conferindo-se as respectivas fórmulas e, após a conferência, procedendo à sua proteção. As unidades organizacionais da DGLOG estabelecem os períodos de verificação, de acordo com as necessidades de cada unidade.

A validação dos sistemas corporativos da DGLOG é feita pela DGTEC, de acordo com rotinas de desenvolvimento e manutenção de *softwares*.

O procedimento de validação de balanças está descrito nas RAD-DGLOG-020 – Postagem e Recebimento de Correspondência e RAD-DGLOG-024 - Abertura e Fechamento de Malotes.

#### **7.1.6 Conhecimento Organizacional (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6)**

O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é adquirido pela experiência profissional na Instituição, conhecimento de legislação específica e mantido na divulgação de jurisprudência, acervo bibliográfico, Banco do Conhecimento, planejamento estratégico, e rotinas administrativas disponíveis na página do TJERJ.

#### **7.1.7 Competência e Conscientização (NBR ISO 9001:2015, 7.1.6, 7.2 e 7.3)**

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Escola de Administração Judiciária do Gabinete da Presidência (GABPRES/ESAJ). Para o fim de solucionar carências específicas, o diretor-geral solicita à ESAJ o treinamento necessário.

A integração geral de novos servidores é realizada pela ESAJ. Na DGLOG, tanto para servidores quanto para prestadores de serviços de empresas contratadas, a integração específica é realizada pelo respectivo gestor imediato, com base neste Documento Estratégico e em caso de procedimento operacional, na RAD pertinente.

Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Competências das Pessoas são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;
-  RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>22 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

- 📁 RAD-DGLOG-056 – Gerir o Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM);
- 📁 RAD-DGLOG-059- Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)
- 📁 RAD-DGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes (DETRA).

### 7.2 Comunicação (NBR ISO 9001:2015, 7.4)

O diretor-geral da DGLOG, RD, RAS, RDS e os demais gestores promovem a comunicação interna na DGLOG sob a seguinte orientação:

- a) os assuntos urgentes são comunicados pessoalmente e, caso haja necessidade de registro, são posteriormente ratificados por documento;
- b) as comunicações são feitas também por meio de correio eletrônico; ou
- c) mediante reuniões, a critério dos gestores; e
- d) por meio de utilização da *internet* do PJERJ.

### 7.3 Informação documentada do SGQ/DGLOG (NBR ISO 9001:2015, 7.5)

#### 7.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 7.5.1)

São estabelecidos os seguintes documentos, necessários para a realização da gestão do SGQ/DGLOG:

- a) este Documento Estratégico (Manual da Qualidade) que consolida as informações essenciais sobre o SGQ/DGLOG e faz remissão aos demais documentos;
- b) o documento Objetivos da Qualidade das unidades certificadas, que consolida os objetivos da qualidade e as metas, alinhados aos temas e objetivos estratégicos do PJERJ;
- c) as RADs gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ,
- d) as RADs operacionais, com a finalidade de formalizar procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho de cada unidade organizacional;
- e) demais documentos necessários à DGLOG, para assegurar o planejamento, a operação e os controles eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual, atos oficiais do PJERJ e

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>23 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

normas expedidas por outras instituições públicas e privadas, que interagem com a DGLOG;

- f) registros dos processos de trabalho, identificados ao fim de cada uma das respectivas RADs.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas (RAD), o PJERJ instituiu, mediante Ato Executivo TJ nº 2.950, de 19/08/2003, a seguinte estrutura:

- a) Documento Estratégico – documento de mais alto nível – que consolida a política e a estratégia do PJERJ;
- b) rotinas administrativas gerais – procedimentos documentados, requeridos pela Norma NBR ISO 9001 e outros, com abrangência institucional;
- c) rotinas administrativas operacionais – procedimentos documentados, necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho do PJERJ e das unidades organizacionais de apoio.

### 7.3.2 Controle da Informação Documentada (NBR ISO 9001: 2015, 7.5.2 e 7.5.3)

O controle da informação documentada para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) está estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada, que define os controles necessários para a informação documentada, aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SGQ implementado e em processo de implementação e complementados pelas RADs do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/DEGEA), no que se refere à organização de arquivos correntes, arquivar e desarquivar documentos no PJERJ e eliminar documentos nas unidades organizacionais.

Os registros da DGLOG são compostos pelos documentos que comprovam cumprimento dos requisitos estabelecidos para o SGQ e que comprovam a operação eficaz do seu sistema.

Por se tratar de informação documentada que necessita de pronta identificação e recuperação, os registros são elencados nas respectivas RADs; na Tabela de Gestão da Informação Documentada, com as informações indispensáveis para tal.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>24 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Pormenores do Processo de Controle de Documentos e Registros são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-002- Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- 📁 RAD-DGCOM-002- Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009- Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGLOG-017- Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos e Expedientes.

### 8 OPERAÇÃO (NBR ISO 9001:2015, 8)

#### 8.1 Planejamento e Controle Operacionais (NBR ISO 9001:2015, 8.1)

A DGLOG planeja seus processos de trabalho de acordo com as atribuições de suas unidades e os formaliza mediante rotinas administrativas, as quais estabelecem:

- a) o modo de executá-los;
- b) a responsabilidade pela execução das atividades;
- c) os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de trabalho e os produtos atendem aos requisitos estabelecidos, bem como os parâmetros de controle para os registros; e
- d) o monitoramento e a medição dos resultados obtidos, por meio dos indicadores, de desempenho e de acompanhamento, bem como os respectivos critérios de aceitação dos produtos, quando pertinentes.

No caso de indicadores de desempenho, os gestores estabelecem metas para os indicadores dos processos de trabalho, com o fim de monitorar sua execução, em busca de melhorias contínuas.

Já os indicadores de acompanhamento não possuem metas, uma vez que o gestor não tem governabilidade sobre suas causas geradoras, mas deve administrar os respectivos efeitos nos processos de trabalho e nos resultados.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>25 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

O esquema de funcionamento dos processos de trabalho da DGLOG e suas interações são mostrados no “Diagrama de Contexto da DGLOG”, Anexo 02.

## **8.2 Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)**

### **8.2.1 Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)**

Para efeito de comunicação entre a DGLOG e os seus usuários, é divulgada, na internet, (Institucional/ Diretorias-Gerais/ Diretoria-Geral de Logística) informação sobre as atividades da DGLOG.

A comunicação informal é feita mediante reuniões, palestras, telefonia e visitas.

A comunicação é realizada, ainda, por meio dos veículos usuais de comunicação interna do PJERJ (memorandos, ofícios, correio eletrônico etc.), além dos canais de comunicação de pesquisas de percepção do usuário (satisfação e opinião realizadas pelas unidades com sistema de gestão implementado).

### **8.2.2 Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2).**

Para cada processo de trabalho a unidade identifica os requisitos para o produto, a partir da análise dos seguintes pontos:

- os requisitos normativos estabelecidos na legislação em geral;
- o que o produto deve apresentar, sob o ponto de vista técnico da unidade;
- as necessidades e expectativas dos usuários para o produto, ou seja, aquilo que o usuário quer e espera para o seu atendimento;
- expectativas (antecipação, na forma de requisito ou por iniciativa de servidores, com o fim de realizar atendimento que supere a simples necessidade do usuário).

### **8.2.3 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.3, 8.2.4)**

A análise crítica dos requisitos relacionados aos usuários para o produto consiste na verificação, pela DGLOG, da possibilidade em atendê-los, antes de estabelecê-los ou mesmo de manter os já estabelecidos.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>26 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

Cabe ainda, na análise, a necessidade de se estabelecerem outros requisitos, baseados em novas necessidades dos usuários eventualmente identificadas, em sugestões e reclamações.

Os novos requisitos, eventualmente identificados, devem ser comunicados aos usuários.

Pormenores da Medição da Percepção do Usuário encontram-se no documento:

 RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

### **8.3 Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.3)**

Sempre que verificada a necessidade, a DGLOG desenvolve projetos (estratégicos ou não estratégicos), de acordo com os critérios recomendados no item **8.3** da NBR ISO 9001:2015, documentados em planos de projeto, devendo todos estar alinhados à missão específica da unidade e a gestão estratégica do PJERJ.

No caso de necessidade de aplicativos de informática (softwares) para uso específico, a DGLOG solicita o aplicativo à DGTEC e informa as necessidades a serem transformadas em requisitos do sistema, bem como realiza a validação das funcionalidades necessárias à sua aprovação.

Pormenores do processo relacionado com a elaboração de projetos são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ.

### **8.4 Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)**

Compete à DGLOG dar início aos processos de contratação relativos à aquisição, a partir dos pedidos encaminhados pelas unidades organizacionais, inclusive pela DGLOG como demandante, nos quais devem constar os requisitos específicos pertinentes ao caso.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>27 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Cabe à DGLOG fornecer os requisitos de produtos e de serviços ainda não padronizados, além de informar, em tempo oportuno, eventuais não atendimentos às necessidades, a partir das informações pelas diretorias-gerais provedoras quanto à variação de demandas que possam provocar alterações expressivas nos perfis de consumo.

Cabe às diretorias-gerais provedoras a adequação das contratações e respectivos provimentos às finalidades pretendidas, de forma a permitir a execução dos processos de trabalho em conformidade com a RAD que a regulamenta.

Os equipamentos, materiais, bens permanentes empregados e os serviços necessários à realização das atividades da DGLOG, bem como das demais unidades do PJERJ são providos mediante solicitação ou entrega automática, conforme a tabela abaixo:

<b>AQUISIÇÃO</b>	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL QUE PROVÊ</b>
Material de consumo e permanente	Diretoria-Geral de Logística
Manutenção Predial e de Equipamentos	
Transportes	
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Capacitação	Escola de Administração Judiciária

A avaliação dos fornecedores internos é feita mediante preenchimento de formulários próprios de cada fornecedor.

### **8.5 Produção e Prestação de Serviços/Informações (NBR ISO 9001:2015, 8.5)**

#### **8.5.1 Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)**

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>28 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

A DGLOG planeja e realiza a produção e a prestação de serviços/informações adotando a abordagem por processos de trabalho, cujas atividades são descritas em rotinas administrativas, sob as seguintes condições controladas:

Seguem abaixo os macroprocessos e os respectivos processos de trabalho da DGLOG, com o resumo de sua operação, cuja interação pode ser vista nos diagramas de contexto em anexo a este documento:

- **Gerenciar atividades de infraestrutura operacional e a movimentação de expedientes, correspondências e protocolo administrativo**

Realizado sob a responsabilidade do DEIOP, consiste em planejar e coordenar a execução dos serviços contratados para a operação adequada das instalações, realizar a gestão e a movimentação de correspondências avulsas, correspondências agrupadas, processos judiciais e documentos administrativos pertinentes às diferentes unidades organizacionais do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-010- Ciclo de Atendimento e Monitoramento do Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-015- Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGLOG-017- Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos e Expedientes;
- 📁 RAD-DGLOG-019- Fiscalizar o Contrato de Recolhimento de Resíduos Sólidos;
- 📁 RAD-DGLOG-020- Postagem e Recebimento de Correspondência;
- 📁 RAD-DGLOG-021- Arquivar e Desarquivar Documentos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-024- Abertura e Fechamento de Malotes;
- 📁 RAD-DGLOG-057- Realizar Controle de Clavulário;
- 📁 RAD-DGLOG-059- Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional– DEIOP;
- 📁 RAD-DGLOG-062- Instruir Processo de Pagamento de Faturas de Consumo;
- 📁 RAD-DGLOG-067- Vistoriar a Infraestrutura Predial e a Comunicação Visual dos Prédios do Complexo do Foro Central.

- **Gerenciar patrimônio e material**

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>29 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

Realizado sob a responsabilidade do DEPAM, consiste em gerenciar o suprimento e o controle de materiais permanentes e de consumo necessários ao provimento das unidades organizacionais do PJERJ, bem como processar aquisição, receber, estocar, controlar, distribuir, movimentar, reparar, incorporar ou desincorporar e monitorar a qualidade dos materiais adquiridos pelo PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-009- Gerenciar Solicitações e Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-012 – Realizar Serviços Gráficos;
- 📁 RAD-DGLOG-043- Receber e Conferir Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-044- Retirada e Redistribuição e Disponibilidade de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-DGLOG-045- Realizar Remanejamentos e Mudanças;
- 📁 RAD-DGLOG-046- Desincorporação de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-DGLOG-047- Incorporação de Veículos;
- 📁 RAD-DGLOG-051- Controlar Responsabilidade Patrimonial;
- 📁 RAD-DGLOG-052- Realizar Manutenção e Manufaturas de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-056- Gerir o Departamento de Patrimônio e Material;
- 📁 RAD-DGLOG-065 – Realizar Especificação de Material;
- 📁 RAD-DGLOG-066 – Cotação de Preços de Materiais e Instrução de Processo de Compras;
- 📁 RAD-DGLOG-068 – Incorporação Patrimonial;
- 📁 RAD-DGLOG-069 – Realizar Inventário Físico de Bens em Almoxarifado;
- 📁 RAD-DGLOG-070 – Estocar e Distribuir Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-071 – Distribuir e Retirar Materiais de Consumo;
- 📁 RAD-DGLOG-080 – Fiscalizar a Qualidade dos Materiais de Expediente e do Mobiliário do PJERJ.

- **Gerenciar transportes**

Realizado sob a responsabilidade do DETRA, consiste em realizar, conforme o caso, a gestão ou a operação dos serviços de transporte pertinentes às unidades organizacionais do PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>30 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

- 📁 RAD-DGLOG-035- Atender a Solicitações de Transportes;
  - 📁 RAD-DGLOG-036- Manutenção Corretiva de Veículos Oficiais;
  - 📁 RAD-DGLOG-037- Processar Infrações de Trânsito;
  - 📁 RAD-DGLOG-038- Apurar e Adotar Providências em Casos de Sinistros em Veículos Oficiais do PJERJ;
  - 📁 RAD-DGLOG-039- Remanejamento de Veículos Oficiais;
  - 📁 RAD-DGLOG-040- Legalizar Veículos da Frota do Poder Judiciário do Estado de Rio de Janeiro;
  - 📁 RAD-DGLOG-041- Fornecimento, Fiscalização e Controle de Combustível;
  - 📁 RAD-DGLOG-061- Procedimentos de Controle de Cadastro e Documentos Relativos à Condução de Veículos Oficiais;
  - 📁 RAD-DGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes;
  - 📁 RAD-DGLOG-086 – Controlar a Concessão de Dispositivo Eletrônico – TAG para Frota de Veículos.
- **Gerenciar assuntos pertinentes à engenharia e à arquitetura das instalações do PJERJ**

Realizado sob a responsabilidade do DEENG, consiste em gerenciar e coordenar os processos de trabalho referentes às obras e serviços pertinentes à engenharia, determinando a elaboração de projetos de engenharia, tanto básicos quanto executivos, bem como a requisição de material específico.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-072- Manutenção Corretiva;
- 📁 RAD-DGLOG-074- Manutenção Preventiva Eletromecânica;
- 📁 RAD-DGLOG-075- Manutenção Preventiva de Unidades Certificadas e Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-077- Atender às Solicitações de Alterações de Layout e Readequação Predial;
- 📁 RAD-DGLOG-078 – Monitorar e Avaliar a Fiscalização de Obras e de Serviços de Engenharia;
- 📁 RAD-DGLOG-082 – Orçar Preços de Obras e Serviços de Engenharia;
- 📁 RAD-DGLOG-083 – Acompanhar Garantia de Obras de Prédios do PJERJ;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>31 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

- 📁 RAD-DGLOG-084 – Medir Serviços Executados na Fiscalização dos Contratos de Obras do PJERJ;
- 📁 RAD-DGLOG-085 – Fiscalizar a Execução do Contrato de Obra do PJERJ;
- 📁 RAD-DGLOG-089 – Cotar Preços para Obras e Serviços de Engenharia;
- 📁 RAD-DGLOG-090 – Elaborar Solicitação de Alteração Contratual para Contrato de Obra do PJERJ.
- 📁 RAD-DGLOG-092 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Obras do PJERJ;

Os processos de trabalho da DGLOG são validados para alcançar os resultados planejados. Além disso, a DGLOG estabelece critérios adicionais para ampliar a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados:

- a) são formalizados em RAD-DGLOG, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linhas de aprovação contidas nas próprias RADs;
- b) as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrer emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário na DGLOG;
- c) no período máximo de um ano, as RADs são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle da Informação Documentada;
- d) os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES e pela ESAJ;
- e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações corretivas ou de melhoria, oriunda da avaliação do grau de satisfação e da pesquisa de opinião dos usuários.

### 8.5.2 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)

A identificação e a rastreabilidade dos produtos na DGLOG são feitas durante o processo de sua realização, a partir dos seguintes métodos:

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>32 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Serviço de malote/mensageria interna e externa no Foro Central	Sistema informatizado de controle de malote, que controla o recebimento do documento até a entrega final.
Serviço de correspondência	Sistema informatizado de controle de correspondência e contrato com a empresa de correios e telégrafos para correspondência individualizada, carta comercial, telegrama e e-Carta.
Solicitação de material de consumo/permanente	Sistema informatizado que controla o fornecimento desde a solicitação pelo usuário até a entrega final.
Solicitação de transporte	Sistema informatizado no qual as solicitações de saída, após serem processadas, dão origem à planilha de atendimento diário.
Recebimento/Movimentação de expedientes e processos administrativos	Sistema Informatizado de Protocolo Administrativo e Processo Administrativo Eletrônico.
Engenharia	Sistema Informatizado para serviços de engenharia.

### 8.5.3 Cuidados Dispensados aos Pertences dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 8.5.3)

A DGLOG promove os cuidados necessários aos pertences de seus usuários, enquanto esses pertences estiverem sob seus cuidados e, caso sejam perdidos ou danificados, a DGLOG toma as providências necessárias e informa ao usuário, registrando a ocorrência.

São exemplificados os seguintes cuidados:

SERVIÇO QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO	CUIDADOS NECESSÁRIOS
Limpeza, Conservação e Mudança	As especificações de cuidado a serem observadas no momento da realização do serviço estão previstas no contrato com a empresa terceirizada.
Mensageria	Os cuidados com a documentação transportada estão previstos na RAD específica.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-001</b>	Revisão: <b>24</b>	Página: <b>33 de 45</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

SERVIÇO QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO	CUIDADOS NECESSÁRIOS
Correspondência e Malote	As especificações de cuidado com as correspondências estão previstas no termo do contrato.
Transporte de passageiros	Seguro de acidentes pessoais (APP) previsto na contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de seguro da frota.
Manutenção Predial	Procedimentos de manutenção corretiva e preventiva das instalações prediais.

### 8.5.4 Preservação (NBR ISO 9001:2015, 8.5.4)

Durante o processamento interno até a entrega no destino pretendido, a DGLOG preserva o produto com a finalidade de manter a conformidade do requisito de entrega adequada.

Assim, podem-se citar como exemplos:

- a) o material de consumo e permanente pelo DEPAM é armazenado em local próprio e adequado à sua preservação até a entrega;
- b) os malotes e os demais itens são preservados desde o recebimento até a entrega ao destinatário final;
- c) os veículos que realizam o transporte no PJERJ são preservados conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsável pelos veículos;
- d) as instalações prediais do PJERJ são conservadas conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsáveis pela manutenção.

O armazenamento é realizado com os cuidados necessários e possíveis para impedir sua deterioração ou perda.

### 8.5.5 Atividades pós-entrega na DGLOG (NBR ISO 9001:2015, 8.5.5)

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-001</b>	Revisão: <b>24</b>	Página: <b>34 de 45</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na DGLOG são realizadas obedecendo aos requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação. Ex: solicitações de 2ª. via de AR e de alterações cadastrais nos sistemas informatizados.

#### **8.6 Liberação de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.6)**

Os produtos da DGLOG consistem na prestação de serviços/informações, para os quais cabe, tão somente, o monitoramento quanto à sua realização conforme os requisitos estabelecidos.

A prestação é precedida da supervisão dos chefes de serviço, dos diretores de departamento e de divisão, a menos que aprovados por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo usuário.

A sistemática visa assegurar que os requisitos dos produtos sejam atendidos e que os produtos (serviços/informações) sejam liberados somente depois de cumpridas todas as fases previstas nos processos de trabalho.

Quando os resultados obtidos não correspondem ao esperado, devem ser implementadas medidas corretivas para assegurar a conformidade do produto.

#### **8.7 Controle de saídas e produtos não conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)**

O controle das saídas e produtos não conformes é definido pelos gestores das unidades organizacionais nas RAD específicas de tratamento de saídas e produtos não conformes na DGLOG.

Pormenores sobre os produtos e saídas não conformes da DGLOG são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-004- Tratamento de Não Conformidades;
-  RAD-DGLOG-029- Controlar Saídas e Produtos Não Conformes na DIMEX;
-  RAD-DGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>35 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## **9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

### **9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1)**

#### **9.1.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.1.1)**

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e avaliação estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado ou em processo de implementação, conforme as seguintes RADs gerais:

-  RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades;
-  RAD-PJERJ-005 – Auditorias de Gestão;
-  RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

A medição dos processos de trabalho é realizada pelos indicadores de desempenho estabelecidos nas respectivas RADs, quando aplicáveis.

O monitoramento consiste na análise dos indicadores de desempenho, nas ações gerenciais tomadas quando necessárias e na avaliação desses indicadores em demonstrarem a tendência desejada.

#### **9.1.2 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)**

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação e de opinião do usuário que possibilitam avaliar o quanto se está atendendo às suas expectativas.

Pormenores do processo Medição e Monitoramento da Satisfação dos Usuários são encontrados nos seguintes documentos:

-  RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário;
-  RAD-DGLOG-059 – Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional – DEIOP;
-  RAD-DGLOG-079 – Gerir o Departamento de Transportes;

#### **9.1.3 Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)**

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>36 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

A DGLOG coleta os dados informados pelos seus departamentos e os analisa para verificar a adequação e a eficácia do SGQ/DGLOG, e para avaliar onde a melhoria contínua da eficácia pode ser realizada.

Esses dados consistem em resultados da medida da satisfação dos usuários, da medida e monitoramento dos processos de trabalho e dos resultados de auditorias de gestão.

A DGLOG consolida os dados analisados em Relatório de Informações Gerenciais (RIGER), com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho e formar as séries históricas.

Pormenores da análise de dados e do formato de sua consolidação são encontrados nos seguintes documentos:

- 📁 RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ;
- 📁 RAD-PJERJ-007 – Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

## **9.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 9.2)**

A DGLOG, como unidade organizacional de apoio aos SGQ em processo de certificação e multiplicação, é auditada conforme Programa Anual de Auditoria.

O DEGEP elabora e divulga, a cada ano, o Programa de Auditorias, que inclui os processos de trabalho das unidades, levando-se em conta a sua importância e situação atual. As auditorias internas da qualidade – AIQ são realizadas com os objetivos de verificar a conformidade dos processos de trabalho com os requisitos estabelecidos, verificar se o SGQ está implementado e mantido com eficácia, e identificar oportunidades de melhorias.

As auditorias são conduzidas por auditores contratados ou por servidores especificamente treinados como auditores, preservada a necessária independência funcional.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>37 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

É responsabilidade do diretor-geral da DGLOG e dos diretores de departamento tanto implementar as ações para corrigir as situações indesejáveis identificadas, constantes dos relatórios de auditorias internas, quanto melhorar a eficácia do SGQ/DGLOG.

Pormenores do processo Auditorias Internas são encontrados no seguinte documento:

 RAD-PJERJ-005- Auditorias de Gestão.

### **9.3 Análise Crítica pelo DEIOP (NBR ISO 9001:2015, 9.3)**

#### **9.3.1 Generalidades (NBR ISO 9001:2015, 9.3.1)**

As unidades analisam criticamente o respectivo sistema de gestão mediante reunião de análise crítica, cumprindo os requisitos da NBR ISO 9001, enquanto que a DGLOG promove reuniões de gestão, realizadas periodicamente, o que possibilita o acompanhamento do desempenho dos processos de trabalho e da tendência desses processos serem realizados conforme o planejado.

As reuniões de análise crítica das unidades com SGQ certificado são realizadas três vezes ao ano, podendo haver alteração de acordo com a conveniência da administração superior ou outro motivo justificado, e consistem em avaliar o sistema de gestão da qualidade quanto à sua adequação, suficiência e eficácia a partir da análise dos resultados dos períodos que a antecedem, cujas informações são evidenciadas nas entradas para a reunião.

#### **9.3.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.2)**

As entradas para as reuniões de análise crítica incluem informações sobre:

- a) situação das ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudança em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
  - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>38 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

- 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;
- 8) a suficiência de recursos;
- 9) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- 10) oportunidades para melhoria.

### **9.3.3 Saídas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001:2015, 9.3.3)**

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidade de recursos.

## **10 MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)**

### **10.1 Não Conformidade e Ações Corretivas (NBR ISO 9001:2015, 10.1, 10.2)**

A DGLOG executa ações para eliminar as causas de não conformidades de forma a evitar sua repetição. Essas ações são tratadas em Relatório de Avaliação de Não Conformidade – RANAC, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

### **10.2 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001:2015, 10.3)**

A DGLOG promove continuamente a melhoria da eficácia do SGQ/DGLOG a partir das análises dos dados, das ações gerenciais tomadas nos níveis preliminares das unidades organizacionais, bem como da consolidação das informações para as

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>39 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

reuniões de gestão e análise crítica do SGQ pela administração superior, que resulta em ações gerenciais ou propostas para melhorias e na sua implementação.

A sistemática para a melhoria contínua pode ser vista no Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas, Anexo 4 desse documento.

### 11 ANEXOS

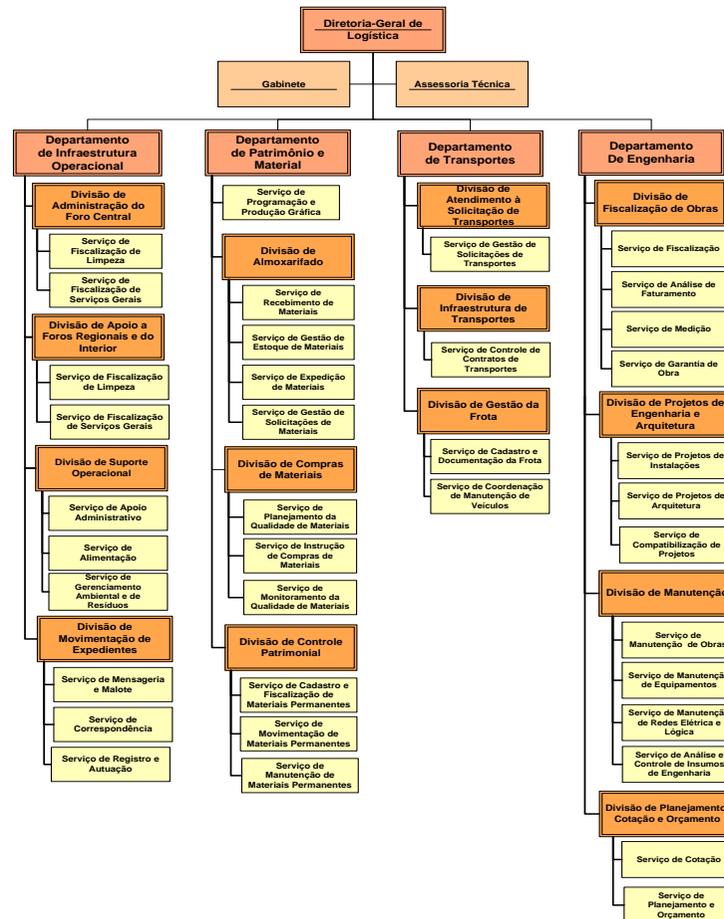
- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGLOG;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto dos Macroprocessos da DGLOG;
- Anexo 3 – Fluxograma Geral de Funcionamento da DGLOG;
- Anexo 4 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

=====

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>24</b>	<b>Página:</b> <b>40 de 45</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

## ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-001

Revisão:

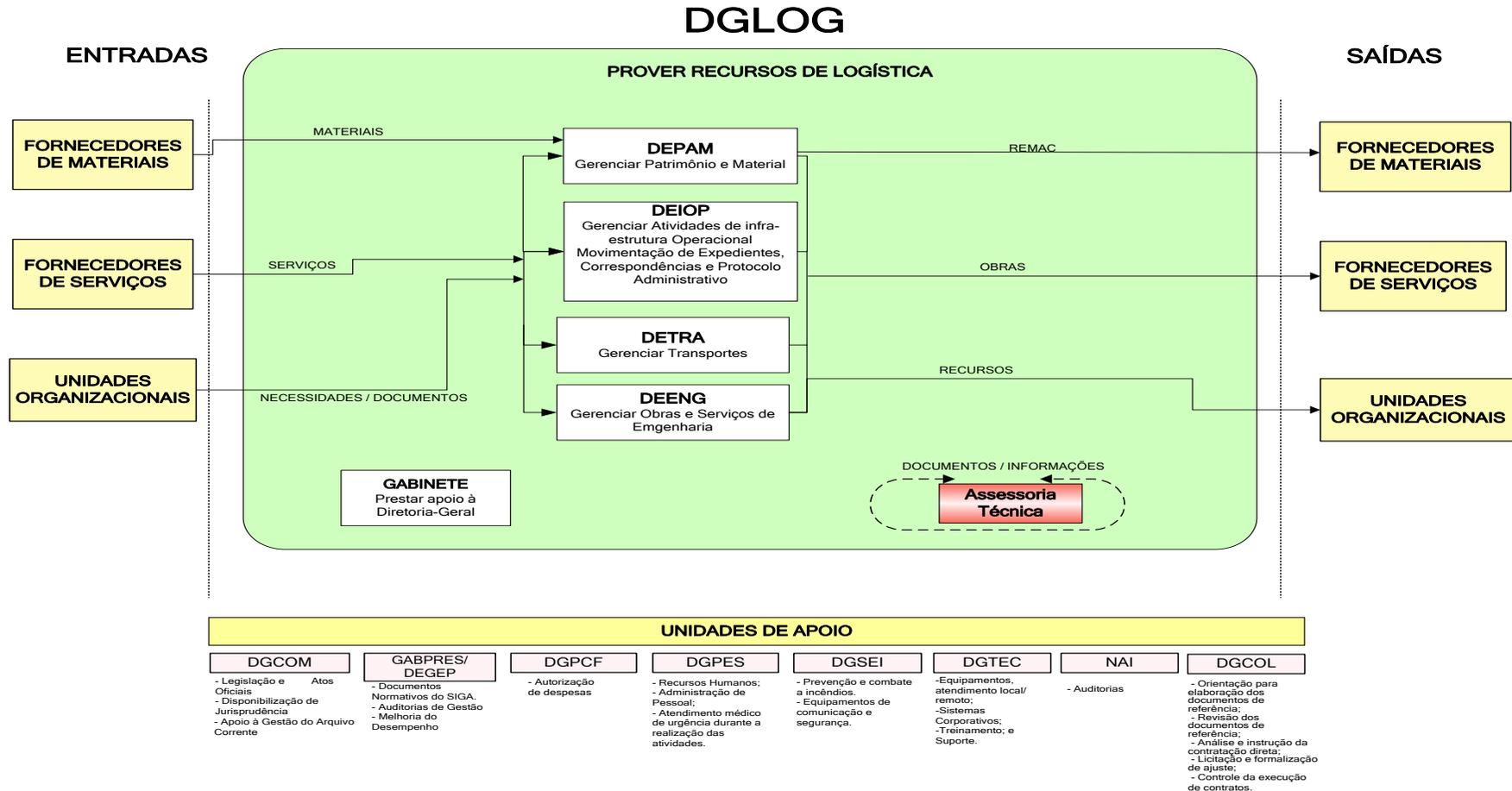
24

Página:

41 de 45

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

## ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGLOG



**Base Normativa:**

**Ato Executivo 2.950/2003**

**Código:**

**RAD-DGLOG-001**

**Revisão:**

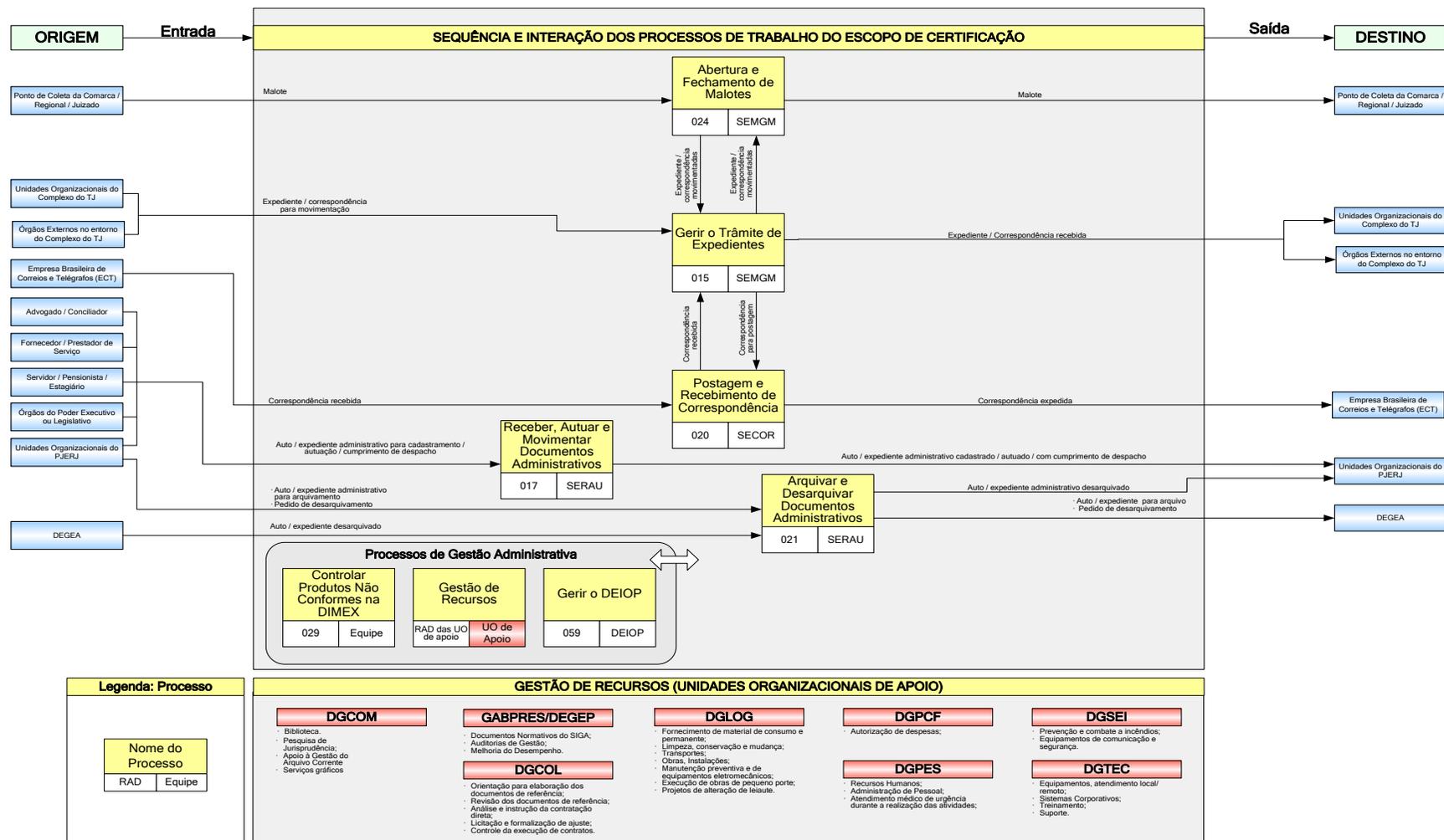
**24**

**Página:**

**42 de 45**

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

## ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-001

Revisão:

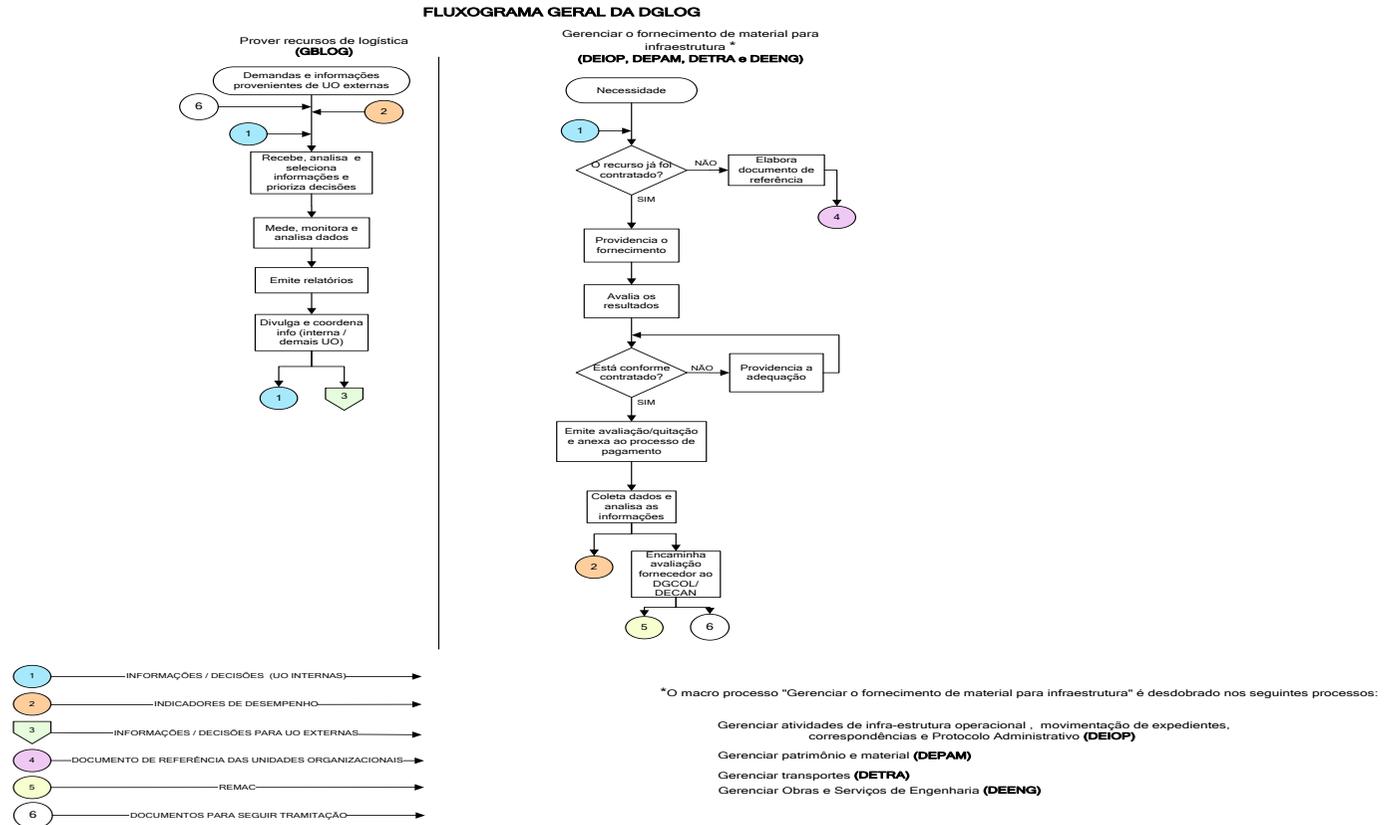
24

Página:

43 de 45

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

## ANEXO 4 – FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DA DGLOG



<b>Base Normativa:</b>  <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b>  <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b>  <b>24</b>	<b>Página:</b>  <b>44 de 45</b>
---	--	----------------------------------	---------------------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

## ANEXO 5 – DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

