



## CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

**Proposto por:**

Diretor da Divisão de Administração do Foro Central (DIFOR)

**Analisado por:**

Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP)

**Aprovado por:**

Diretor da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento e monitoramento dos serviços de limpeza, conservação, jardinagem e controle de vetores no âmbito do Complexo do Foro Central.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Fiscalização de Limpeza da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SELIM), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs), passando a vigorar a partir de 30/05/2022.

### 3 DEFINIÇÃO

TERMO	DEFINIÇÃO
Central de Atendimento (CA) do SELIM	Setor responsável pelo atendimento ao usuário e pelo registro das solicitações do serviço de limpeza.
Fiscal de contrato	Servidor designado, conforme definido na <u>RAD-DGCOL-005 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços</u> , para executar operacionalmente as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização de contratos. É o “agente de campo” do contrato, que desempenha o papel de “representante da Administração” de que trata o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93.
Fiscalização	Servidores e auxiliares incumbidos de verificar a conformidade do serviço prestado, com os requisitos contratados, assistindo e subsidiando o fiscal do contrato de acordo com o art.67 da Lei Federal nº 8.666/93.
Preposto	Representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal do contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Base Normativa

**Ato Executivo nº 2.950/2003**

Código:

**RAD-DGLOG-010**

Revisão:

**14**

Página:

**1 de 9**

## **CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

### **4 REFERÊNCIA**

- Lei Federal nº. 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

### **5 RESPONSABILIDADES GERAIS**

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEIOP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar os resultados da aplicação dos indicadores de desempenho;</li><li>• solicitar abertura de procedimento apuratório.</li></ul>
Diretor da Divisão de Administração do Foro Central da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DIFOR)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordenar a fiscalização do serviço de limpeza;</li><li>• analisar os registros de acompanhamento de execução contratual e os indicadores de desempenho.</li></ul>
Chefe do SELIM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar e fiscalizar a prestação do serviço de limpeza;</li><li>• elaborar relatórios com os registros de acompanhamento de execução contratual;</li><li>• elaborar os indicadores de desempenho do serviço.</li></ul>

### **6 CONDIÇÕES GERAIS**

#### **6.1 Horário de atendimento:**

- 2ª a 6ª feira: 24 horas;
- sábados, domingos, feriados e pontos facultativos: 7:00h às 19:00h.

### **7 ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

**7.1** A Central de Atendimento (CA) do SELIM recebe solicitação/reclamação das UOs e/ou da equipe de fiscalização do SELIM para serviços de limpeza, conservação, jardinagem e controle de vetores.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-010</b>	<b>14</b>	<b>2 de 9</b>

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,  
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 7.1.1** Emite solicitação no FRM-DGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (RAEC). Os serviços referidos podem ser solicitados via rádio transmissor em alguns casos, visando à celeridade no atendimento.
- 7.1.2** Em caso de conservação e limpeza diurnas, aciona o preposto ou seus auxiliares pelo instrumento transmissor ou outro meio viável para a realização do serviço, registrando a solicitação (RAEC).
- 7.1.3** Em caso de limpeza noturna, registra a informação para que a equipe noturna do preposto execute o serviço, encaminhando o RAEC.
- 7.1.3.1** Em casos excepcionais, a solicitação prevista no RAEC pode ter a execução do serviço estendida além da data de emissão do documento, e da programação da execução inicial do serviço. Da mesma forma, também pode ser emitida RAEC com agendamento de reserva de data futura.
- 7.1.3.2** A execução dos serviços solicitados em RAECs para a equipe de limpeza noturna tem prioridade operacional de horário, devendo ocorrer no primeiro quarto de hora da jornada de trabalho diário. Após sua conclusão, a contratada comunica ao SELIM o pronto, para a realização da fiscalização.
- 7.1.3.3** Caso o serviço solicitado no item descrito acima não tenha ficado satisfatório, a equipe do SELIM solicita o retrabalho ainda em tempo hábil da mesma jornada. Se persistir a insatisfação, a execução do serviço deve ser registrada em nova RAEC, até a aceitação plena do resultado.
- 7.1.3.4** Alguns serviços programados (limpeza de carpetes e tapetes, geladeiras, vidros de janelas e divisórias) são executados de acordo com a viabilidade de agendamento do usuário.
- 7.1.3.5** No caso de limpeza de geladeiras, a execução dos serviços é precedida pelo total esvaziamento de insumos, alimentos e utensílios existentes em seu interior, por parte do solicitante e /ou usuário do equipamento.

<b>Base Normativa</b>	<b>Código:</b>	<b>Revisão:</b>	<b>Página:</b>
<b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-010</b>	<b>14</b>	<b>3 de 9</b>

## **CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 7.1.4** Para controle de vetores, agenda data e horário com a UO, dando ciência à contratada, e se certifica da confirmação acerca da execução do serviço agendado, com a emissão do RAEC para a execução do serviço, não excluindo a execução do cronograma de previsão quadrimestral.
- 7.1.4.1** Nos casos de serviços de controle de vetores nos bares e copas, o local fica indisponível durante sua execução e após, até a realização de limpeza. São adotadas medidas anteriores para total esvaziamento e acesso de armários e prateleiras, com retirada de insumos, alimentos e utensílios.
- 7.1.4.2** A execução dos serviços de controle de vetores de natureza preventiva é realizada mediante acompanhamento da equipe de fiscalização após apresentação do cronograma por parte da empresa contratada.
- 7.1.4.3** Para serviços pontuais ou de reforço em controle de vetores, é emitida RAEC específica com a pertinência indicada.
- 7.1.4.4** Após cumprimento dos serviços de controle de vetores previstos no cronograma mencionado, a empresa contratada emite os certificados da execução desses serviços, com a identificação do uso dos materiais aplicados, datas, responsáveis, endereços dos locais contemplados e da norma vigente. Após, apresenta os documentos citados para o SELIM, para assinatura do fiscal do contrato e arquivamento.
- 7.1.5** A limpeza do interior dos armários, estantes e outros móveis é realizada mediante solicitação e agendamento do usuário, em condições de combinação com o SELIM. Se houver necessidade de remoção do mobiliário de seu lugar de origem, o usuário fica responsável por esvaziá-lo previamente, e pelo acionamento preventivo da equipe de mudança.
- 7.2** A contratada atende à UO e informa à Central de Atendimento o horário da chegada ao local solicitado para a execução do serviço, nos casos de serviços diurnos. Nestes casos, o SELIM mede o tempo máximo de 14 minutos para execução do serviço para a contratada.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-010</b>	<b>14</b>	<b>4 de 9</b>

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,  
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 7.3** A Central de Atendimento encaminha o RAEC para a empresa prestadora do serviço de limpeza, emitindo cópia para os auxiliares da equipe de fiscalização do SELIM da respectiva área de atuação.
- 7.4** A equipe de fiscalização do SELIM verifica o local da execução do serviço, colhendo assinatura da UO no RAEC, com a avaliação do atendimento da Central de Atendimento e da execução do serviço.
- 7.4.1** Caso o serviço executado esteja insatisfatório, a equipe de fiscalização do SELIM registra a irregularidade no RAEC e a encaminha para a Central de Atendimento.
- 7.4.2** A Central de Atendimento, com base no RAEC, emite nova solicitação/reclamação no FRM-DGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (RAEC).
- 7.5** Caso o serviço executado esteja satisfatório, a equipe de fiscalização do SELIM encerra o atendimento e repassa o RAEC ao Núcleo do Controle e Medição (NCM) do SELIM.
- 7.6** Havendo comunicação de incidentes ou inconvenientes eventuais, manifestados e/ou verificados pelo usuário ou pela fiscalização do SELIM em decorrência de possível nexo de causalidade com o preposto e auxiliares da empresa prestadora do serviço de limpeza, durante a execução das atividades, é preenchido FRM-DGLOG-010-04 - Registro de Ocorrências (RO), permitindo apurar os fatos, monitorar as ocorrências e a frequência com que acontecem para tomada de medidas gerenciais.
- 7.7** O FRM-DGLOG-010-04 - Registro de Ocorrências é arquivado, após o atendimento da ocorrência.

**8 MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 8.1** O Núcleo Central de Medição (NCM) do SELIM recebe e processa os dados de todos RAEC emitidos no mês corrente e gera relatórios de medição qualitativa e quantitativa.
- 8.2** NCM envia o relatório mensal ao fiscal do contrato para análise, e à DIFOR para ciência.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-010</b>	<b>14</b>	<b>5 de 9</b>

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,  
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 8.3** Verificadas inconformidades com o contrato, o fiscal informa à DIFOR e ao gestor do contrato propondo ações saneadoras.
- 8.3.1** DIFOR previne a contratada sobre as inconformidades do serviço e determina que a contratada regularize a execução do contrato, sem prejuízo de outras providências.
- 8.3.2** DIFOR informa ao Departamento de Contratos e Atos Negociais, da Diretoria-Geral de Contratos e Licitações (DGCOL/DECAN) as inconformidades da execução do contrato para fins de registro, encaminhando as informações para conhecimento do DEIOP.
- 8.4** SELIM arquiva relatório, os RAECs e os ROs.
- 8.5** São realizadas, conforme orientação da RAD-PJERJ-010, pesquisas de satisfação dos usuários nas unidades organizacionais, por meio do FRM-DGLOG-010-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Limpeza e Conservação.

**9 INDICADORES**

<b>NOME</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
Nível de satisfação do cliente (NSC)	$NSC = \frac{\text{N}^\circ \text{ de atendimentos considerados satisfatórios}}{\text{n}^\circ \text{ total de atendimentos}^*} \times 100$	Mensal
Tempo médio de atendimento (TMA)	$TMA = \frac{\sum \text{do tempo de todos os atendimentos não agendados}^{**}}{\text{n}^\circ \text{ total de atendimentos não agendados}}$	Mensal

\* n° total de atendimentos = reclamações + solicitações.

\*\*atendimentos não agendados = atendimentos onde o horário não seja estabelecido pelo cliente.

**10 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA**

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

<b>Base Normativa</b>	<b>Código:</b>	<b>Revisão:</b>	<b>Página:</b>
<b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-010</b>	<b>14</b>	<b>6 de 9</b>

## CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE- RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO)	DISPOSIÇÃO
Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (FRM-DGLOG-010-01)	0-4-1-5 a	DIFOR	Irrestrito	Pasta	Mês/ Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-DGLOG-010-03)	0-0-3 b	DIFOR	Irrestrito	Pasta	Período/ Serventias	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Registro de Ocorrências (FRM-DGLOG-010-04)	0-4-1-5 a	DIFOR	Irrestrito	Pasta	Mês/ Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGC/COM/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) DGC/COM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

## 11 ANEXOS

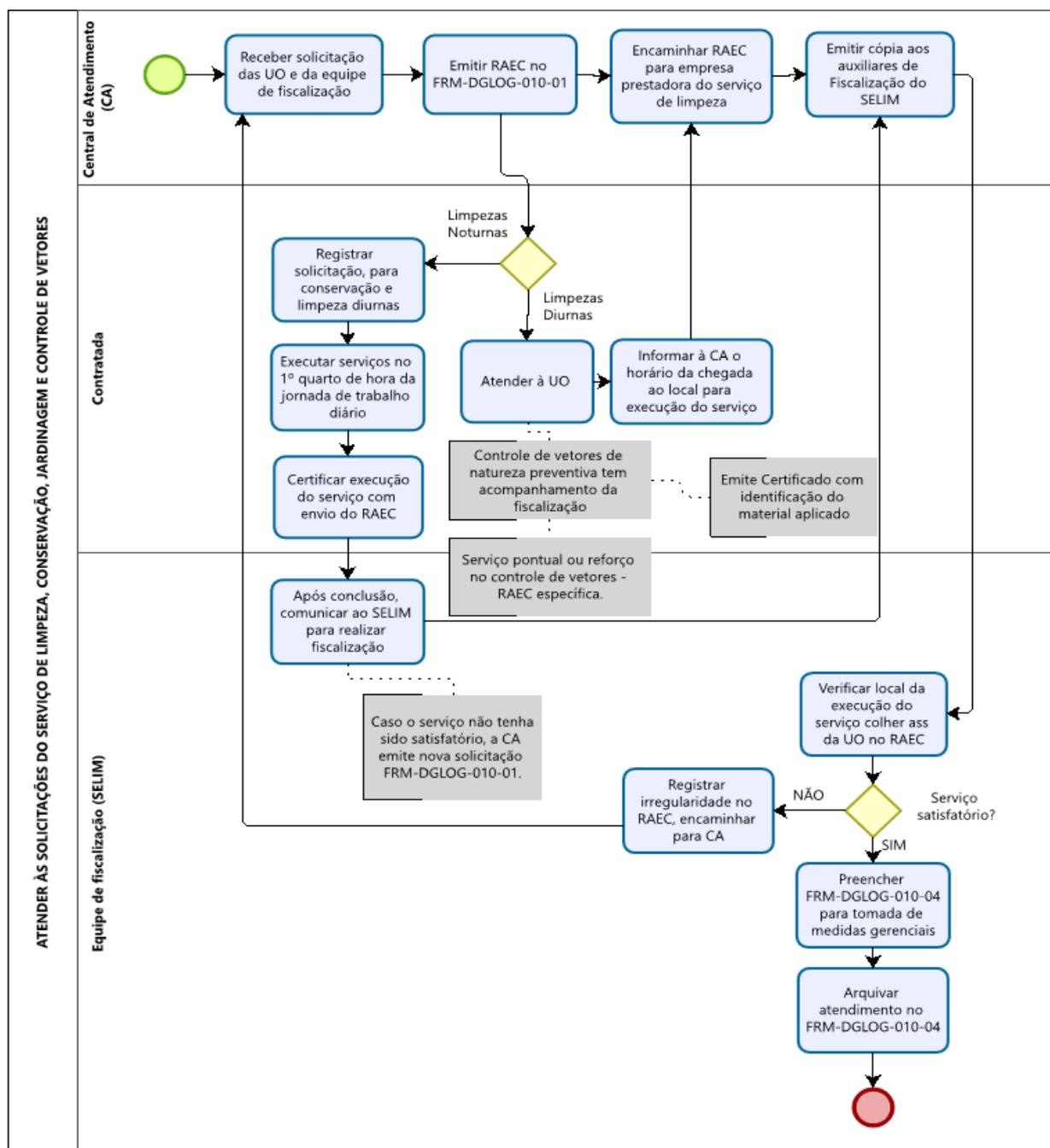
- Anexo 1 -Fluxo do procedimento para Atender às Solicitações de Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.
- Anexo 2 - Fluxo do procedimento para Monitorar o Serviço de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores.

=====

<b>Base Normativa</b>	<b>Código:</b>	<b>Revisão:</b>	<b>Página:</b>
<b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-010</b>	<b>14</b>	<b>7 de 9</b>

# CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

## ANEXO 1- FLUXO DO PROCEDIMENTO PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES



# CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

## ANEXO 2 - FLUXO DO PROCEDIMENTO PARA MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

