



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

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

DOCUMENTO ESTRATÉGICO

DATA DE VIGÊNCIA

20/09/2017



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

SUMÁRIO

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

1	EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO	4
2	INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG	5
2.1	Dados referenciais:	5
2.2	História da DGLOG	5
3	DEFINIÇÕES	9
4	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001, 4.1)	9
4.2	Requisitos da Documentação do SGQ/DGLOG (NBR ISO 9001, 4.2)	11
5	RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGLOG	14
5.1	Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1)	14
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.2)	14
5.3	Política da Qualidade (NBR ISO 9001, 5.3)	15
5.4	Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4)	16
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5)	17
5.6	Análise Crítica pelo DECAN, DELFA e DEIOP (NBR ISO 9001, 5.6)	18
6	GESTÃO DE RECURSOS	19
6.1	Provisão de Recursos (NBR ISO 9001, 6.1)	19
6.2	Recursos Humanos (NBR ISO 9001, 6.2)	20
6.3	Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3)	20
6.4	Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001, 6.4)	21
7	REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001, 7)	21
7.1	Planejamento dos processos de trabalho e de seus resultados (NBR ISO 9001, 7.1)	21
7.2	Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001, 7.2)	22
7.3	Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001, 7.3)	22

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 2 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001, 7.4)	23
7.5 Produção e prestação de serviços/informações (NBR ISO 9001, 7.5)	24
7.6 Validação dos instrumentos de medição e monitoramento (NBR ISO 9001, 7.6) ...	31
8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	32
8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)	32
8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001, 8.2)	32
8.3 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001, 8.3)	34
8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001, 8.4)	34
8.5 Melhoria (NBR ISO 9001, 8.5)	34
9 ANEXOS	35
ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG	36
ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGLOG	37
ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN	38
ANEXO 4 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DELFA	39
ANEXO 5 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP	40
ANEXO 7 - DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS	42

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 3 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

	DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG		
	Proposto por: Representante da Administração Superior (RD)	Analisado por: Diretores dos Departamentos da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	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 EXPLICAÇÃO INTRODUTÓRIA SOBRE O DOCUMENTO ESTRATÉGICO

O Documento Estratégico da DIRETORIA-GERAL DE LOGÍSTICA (DGLOG) contém as informações essenciais para a DGLOG funcionar de maneira eficaz, determinando e gerenciando os diversos processos de trabalho interligados de suas unidades organizacionais.

Substitui o Manual da Qualidade pois contém:

- o escopo do sistema integrado de gestão da DGLOG, bem como do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN), do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA) e do Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP) cujos sistemas integrados de gestão, além de sua aplicação interna, são usados para fins de certificação ISO 9001;
- a descrição dos macroprocessos e a interação entre os processos de trabalho do SGQ/DGLOG;
- referência às RAD Gerais, cujos procedimentos documentados são exigidos pela NBR ISO 9001.

O Documento Estratégico consolida também as seguintes informações do SIGA/DGLOG:

- a estrutura organizacional da DGLOG;
- as responsabilidades executivas, atribuições e respectivas autoridades de nível gerencial;
- os direcionadores estratégicos, incluindo a política da qualidade;
- funcionamento do sistema de gestão da qualidade.

O Documento Estratégico é também empregado no treinamento e no aprimoramento dos processos de trabalho da DGLOG.

Cabe ao Representante da Administração Superior da Diretoria-Geral (RD), bem como aos RAS das unidades com sistemas certificados, divulgar o Documento Estratégico e suas atualizações, podendo, no seu impedimento, ser realizada por respectivo substituto, ou ainda, por servidor designado.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 4 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

2 INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG

2.1 Dados referenciais:

ENDEREÇO: Praça XV de Novembro, nº 02 – 3º andar – sala 304 CEP: 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro - RJ	
Telefone: (0xx21) 3133-7068	Fax: (0xx21) 3133-7130
Home-page: http://www.tjrj.jus.br	e-mail: dglog@tjrj.jus.br
CNPJ: 28.538.734/0001-48	Inscrição Estadual: isenta

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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 5 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 PJERJ, 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 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, foi renomeado 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 6 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 são as seguintes:

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/ASTEC), Assessoria Jurídica (DGLOG/ASJUR), Órgãos Julgadores de Licitação (DGLOG/OJULI) e mais 6 (seis) Departamentos: Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN),

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 7 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), Departamento de Infraestrutura Operacional (DEIOP), Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM), Departamento de Transportes (DETRA) e Departamento de Engenharia (DEENG).

O Serviço de Programação e Produção Gráfica deixou de ser subordinado a 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.

As informações necessárias à compreensão da estrutura da DGLOG são complementadas mediante as 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 8 de 42
---	--	------------------------------	----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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	Resultado de um processo de trabalho.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	1) Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2) Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
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.
<u>Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)</u>	<u>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.</u>
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 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 Requisitos Gerais (NBR ISO 9001, 4.1)

A DGLOG estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema integrado de gestão. Este documento estratégico especifica os requisitos para o SGQ/DGLOG, bem como busca melhorar, continuamente, a eficácia de seu sistema pelas seguintes ações:

- determina os processos de trabalho, aplicáveis em suas unidades organizacionais;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 9 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- b) determina 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 os diagramas do DECAN, DELFA e DEIOP evidenciam 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, 3, 4 e 5);
- c) determina os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos de trabalho sejam eficazes. Os critérios são contemplados em rotinas administrativas (item 7.5.1) e o método é o desenvolvimento das atividades-fim por meio dos sistemas corporativos específicos dos departamentos (item 7.5.3);
- d) 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, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades no PJERJ (item 6 e segs);
- e) os gestores monitoram a realização dos processos de trabalho, medem, quando aplicável, e analisam esses processos (item 8 e segs);
- f) implementam ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos (item 8.5 e segs).

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 (sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação), Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas – DGPE (gestão de pessoas), Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento – DGCOM (comunicação, conhecimento e gestão de arquivos), Diretoria-Geral de Segurança Institucional – DGSEI (segurança e telefonia), Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento – DEGEP (apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e aos órgãos colegiados não jurisdicionais), e Diretoria-Geral de Planejamento Controle e Finanças – DGPCF (autorização de despesas).

A DGLOG também se utiliza de serviços contratados a 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 10 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

4.2 Requisitos da Documentação do SGQ/DGLOG (NBR ISO 9001, 4.2)

4.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 4.2.1)

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

- a) este Documento Estratégico;
- b) Documento Objetivos da Qualidade das unidades certificadas;
- c) planos de ação ou planos do projeto;
- d) RADs Gerais, com o fim de estabelecer os critérios comuns e indispensáveis de gestão para todas as unidades organizacionais do PJERJ, bem como os procedimentos documentados, previstos na NBR ISO 9001;
- e) RADs Operacionais, com a finalidade de formalizar procedimentos de execução dos diferentes processos de trabalho de cada unidade organizacional;
- f) demais documentos necessários à DGLOG, para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos de trabalho, a exemplo de normas externas, incluindo a legislação federal e estadual e normas expedidas por outras instituições públicas e privadas que interagem com a DGLOG;
- g) registros da qualidade relacionados aos processos de trabalho, identificados nas RADs respectivas.

Com o fim de estabelecer a base legal para as suas rotinas administrativas (RADs), 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.

Pormenores são encontrados no seguinte documento:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 11 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e controle de documentos e Registros.

4.2.2 Manual da Qualidade e Escopo (NBR ISO 9001, 4.2.2)

O Documento Estratégico representa o Manual da Qualidade e contém o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGLOG, do DECAN, do DELFA e do DEIOP.

- **Escopo da DGLOG**

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) Coordenar procedimentos pertinentes a contratos de serviços, locações e atos negociais (DECAN);
- b) elaborar Atos Convocatórios, Formalizar Ajustes, Cadastrar Fornecedores e Apurar Faltas Contratuais (DELFA);
- c) gerenciar os Julgamentos das Licitações (OJULI);
- d) gerenciar Atividades de Infraestrutura Operacional e a movimentação de expedientes, correspondências e protocolo administrativo (DEIOP).
- e) gerenciar Patrimônio e Material (DEPAM);
- f) gerenciar Transportes (DETRA);
- g) Gerenciar Obras e Serviços de Engenharia.

- **Escopos Certificados de acordo com a NBR ISO 9001 (4.2.2 a)**

DECAN: Macroprocesso de trabalho “Coordenar procedimentos pertinentes a contratos de serviços, locações e atos negociais”.

DELFA: Macroprocesso de trabalho “Elaborar Atos Convocatórios, Formalizar Ajustes, Cadastrar Fornecedores e Apurar Faltas Contratuais”.

DEIOP: Macroprocesso de trabalho “Gerenciar a Movimentação de Expedientes, Correspondências e Protocolo Administrativo”.

Todos os requisitos da NBR ISO 9001 são aplicados, não havendo, portanto, exclusão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 12 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

4.2.3 Controle de Documentos (NBR ISO 9001, 4.2.3)

O Controle de documentos para o Sistema de Gestão da Qualidade(SQG) está estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e controle de documentos e Registros, que define os controles necessários para a documentação, aplicáveis a todas as unidades do PJERJ com SQG implementado e em processo de implementação e complementados pelas RAD 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.

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

- 📁 RAD-PJERJ-002- Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros;
- 📁 RAD-DGCOM-002- Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA;
- 📁 RAD-DGCOM-009- Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais;
- 📁 RAD-DGLOG-046- Desincorporação de Bens Permanentes;
- 📁 RAD-DGLOG-017- Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;

4.2.4 Controle de Registros (NBR ISO 9001, 4.2.4)

O Controle de registros para o Sistema de Gestão da Qualidade(SQG) está estabelecido na RAD-PJERJ-002 – Organização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e controle de Documentos e Registros.

Os registros da DGLOG são compostos pelos documentos que comprovam que a diretoria cumpre os requisitos estabelecidos para o SQG/DGLOG.

Por se tratarem de documentos que necessitam de pronta identificação e recuperação, são elencados nas respectivas RAD, na tabela de gestão de registros, com as informações indispensáveis para tal.

Cabe ao representante da Administração Superior (RAS e RD) ou Representante da Direção Setorial (RDS) planejar e gerenciar os arquivos em sua área de atuação, orientando, inclusive, os demais servidores.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 13 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

Cabe a todos os servidores manter a integridade dos registros dos seus respectivos processos de trabalho.

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

- 📁 RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e controle de Documentos e Registros;
- 📁 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;

5 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DA DGLOG

5.1 Comprometimento da Administração Superior (NBR ISO 9001, 5.1)

A administração superior da DGLOG é o diretor-geral e a do DECAN, do DELFA e do DEIOP, os diretores dos respectivos departamentos.

A administração superior da DGLOG, bem como a do DECAN, do DELFA e do DEIOP fornecem evidência do 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 a 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 RAD, 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 DECAN, para o DELFA e para o DEIOP são estabelecidos;
- d) conduzindo as reuniões de análise crítica;
- e) assegurando os recursos dentro da disponibilidade do PJERJ.

5.2 Foco no Usuário (NBR ISO 9001, 5.2)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 14 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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

No DECAN, no DELFA e no DEIOP pode-se especificá-los como unidade organizacional, fiscal de contrato, gestor de contrato, entidades externas e sociedades empresarias contratadas.

A administração superior assegura que os requisitos normativos sejam cumpridos e demais requisitos estabelecidos para os produtos serem 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 Política da Qualidade (NBR ISO 9001, 5.3)

A política da qualidade da DGLOG, bem como a do DECAN, do DELFA e 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 DECAN, do DELFA e do DEIOP.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 15 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

Missão do PJERJ	Missão da DGLOG	Missão do DECAN	Missão do DELFA	Missão do DEIOP
Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.	Prover e gerenciar de forma integrada, eficiente e eficaz, os recursos de logística para que as unidades organizacionais do PJERJ realizem a prestação jurisdicional.	Coordenar, de forma eficiente e eficaz, procedimentos pertinentes a contratos de serviços, locações e atos negociais.	Gerir de forma eficiente a elaboração de atos convocatórios e de termos de ajustes com vistas à promoção da sustentabilidade, o cadastramento de fornecedores e a apuração de faltas contratuais, objetivando a satisfação dos usuários internos e externos.	Assegurar o provimento dos serviços de infraestrutura operacional necessários ao funcionamento das unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Visão do PJERJ	Visão da DGLOG	Visão do DECAN	Visão do DELFA	Visão do DEIOP
Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.	Atender as demandas com eficiência, eficácia e pontualidade reconhecidas pelo usuário com base em indicadores de desempenho.	Ser reconhecido como um Departamento integrado e eficaz na coordenação de procedimentos pertinentes a contratos de serviços, locações e atos negociais.	Ser um referencial de excelência em matéria de licitações e formalização de ajustes.	Ser reconhecido pela gestão integrada e eficiente dos serviços relacionados à infraestrutura operacional.

5.4 Planejamento (NBR ISO 9001, 5.4)

5.4.1 Objetivos da Qualidade (NBR ISO 9001, 5.4.1).

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

São mensuráveis e monitorados por indicadores de desempenho com metas e período para sua realização.

No caso dos objetivos da qualidade, a cada período realizado, a administração superior do DECAN, do DELFA e a do DEIOP declaram novos objetivos.

5.4.2 Planejamento do SGQ/DGLOG (NBR ISO 9001, 5.4.2)

O planejamento é realizado com o fim de atender às atribuições determinadas para a DGLOG em resolução do Órgão Especial, aos requisitos normativos, aos requisitos para o sistema de gestão da DGLOG contidos neste documento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 16 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

Quando são introduzidas mudanças no SGQ, todas planejadas e implementadas, a integridade do SGQ/DGLOG é assegurada pelas ações coordenadas pelo diretor-geral, pelos RAS, RD, pelos RDS e diretores de departamento.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação (NBR ISO 9001, 5.5).

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

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

5.5.1 Responsabilidade e autoridade (NBR ISO 9001, 5.5.1)

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">Planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes dos departamentos da DGLOG e do GBLOG;aprovar rotinas administrativas da DGLOG;comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;interagir com outras diretorias-gerais, nas atividades que envolvam ações integradas ou complementares.
Diretores de Departamento	<ul style="list-style-type: none">Gerir a realização das atividades atribuídas aos respectivos Departamentos;monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos ao departamento;identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições;No DECAN, no DELFA e no DEIOP conduzir as reuniões de análise crítica dos seus respectivos departamentos.
Diretores de Divisão	<ul style="list-style-type: none">Coordenar a realização das atividades atribuídas à divisão;monitorar o desempenho e a tendência dos processos de trabalho afetos à divisão;identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 17 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.
Chefes de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Administrar a realização das atividades do respectivo serviço;• identificar as necessidades de treinamento e integração nos seus respectivos processos de trabalho;• comunicar às equipes de trabalho as informações necessárias e suficientes para o pleno exercício de suas atribuições.
Equipe	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho.

5.5.2 Representante da Administração Superior – RD e RAS (NBR ISO 9001, 5.5.2)

Cabem ao RD e ao RDS, designados pelo diretor-geral da DGLOG, e ao RAS, designado pelo gestor do departamento, mediante portaria:

- assegurar que os processos de trabalho necessários ao funcionamento do SGQ/DGLOG sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- relatar à administração superior o desempenho do sistema integrado de gestão, bem como qualquer necessidade de melhoria;
- acompanhar as auditorias de gestão da unidade;
- assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em todo o ambiente da DGLOG.

5.5.3 Comunicação Interna (NBR ISO 9001, 5.5.3)

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

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

5.6 Análise Crítica pelo DECAN, DELFA e DEIOP (NBR ISO 9001, 5.6)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 18 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

5.6.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 5.6.1)

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, a fim de assegurar a contínua adequação, suficiência, eficácia e eficiência da gestão, avaliando-se as oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, bem como a política da qualidade, os objetivos da qualidade e/ou projetos.

5.6.2 Entradas para as reuniões de análise crítica (NBR ISO 9001, 5.6.2)

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

- a) resultados de auditorias;
- b) retroalimentação de usuário;
- c) desempenho de processo de trabalho e conformidade de produto;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores pela direção;
- f) mudanças que possam afetar o sistema integrado de gestão; e
- g) recomendações para melhoria.

5.6.3 Saídas da análise crítica (NBR ISO 9001, 5.6.3)

As saídas da análise crítica devem incluir decisões e ações relacionadas a:

- a) melhoria da eficácia do sistema integrado de gestão e de seus processos;
- b) melhoria do produto em relação aos requisitos do usuário, e
- c) necessidade de recursos.

6 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de Recursos (NBR ISO 9001, 6.1)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 19 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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.

6.2 Recursos Humanos (NBR ISO 9001, 6.2)

6.2.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 6.2.1)

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.

6.2.2 Competência, treinamento e conscientização (NBR ISO 9001, 6.2.2)

O incremento da capacitação dos servidores é incumbência da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, da Escola de Administração Judiciária (DGPES/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 no seguinte documento:

-  RAD-DGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores;
-  RAD-DGPES-073 – Implementar Rotinas Administrativas;
-  RAD-DGLOG-028 – Gerir o Departamento de Contratos e Atos Negociais;
-  RAD-DGLOG-054 – Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes.
-  RAD-DGLOG-059- Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional – DEIOP.

6.3 Infraestrutura (NBR ISO 9001, 6.3)

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 20 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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, 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.

6.4 Ambiente de trabalho (NBR ISO 9001, 6.4)

A administração superior promove a criação de ambiente de trabalho sob condições favoráveis à sua execução, tais como, ruído, temperatura e iluminação.

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

7 REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE TRABALHO (NBR ISO 9001, 7)

7.1 Planejamento dos processos de trabalho e de seus resultados (NBR ISO 9001, 7.1)

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) os respectivos indicadores, de desempenho e de acompanhamento.

No caso de indicadores de desempenho, os gestores estabelecem metas para serem alcançadas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 21 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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.

7.2 Processos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001, 7.2)

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados ao produto. (NBR ISO 9001, 7.2.1)

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.

7.2.2 Análise Crítica dos requisitos relacionados aos usuários (NBR ISO 9001, 7.2.2)

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.

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

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

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

7.2.3 Comunicação com os Usuários (NBR ISO 9001, 7.2.3)

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.

7.3 Projeto e Desenvolvimento de Produto (NBR ISO 9001, 7.3)

Quando for necessária elaboração de projetos para o desenvolvimento de produtos, a DGLOG os realiza sob os requisitos da NBR ISO 9001.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 22 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 é encontrado no seguinte documento:

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

7.4 Aquisição de Materiais e Serviços (NBR ISO 9001, 7.4).

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.

A partir da requisição, inicia-se, pela DGLOG, o processo de trabalho cujas atividades são reguladas pela Lei Federal nº 8.666/1993 e descritas na RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos, RAD-DGTEC-041 – Ciclo de de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação e RAD-DGTEC-042 – Ciclo de Execução de Contratos de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

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:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 23 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

AQUISIÇÃO	<u>UNIDADE ORGANIZACIONAL</u> QUE PROVÊ
Material de consumo e permanente	Diretoria-Geral de Logística
Contratação de empresa terceirizada	
<u>Manutenção Predial e de Equipamentos</u>	
Contratação de auditores externos de gestão da qualidade	<u>Departamento</u> de Gestão Estratégica e Planejamento
Equipamentos de tecnologia da informação	Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e <u>Comunicação de Dados</u>
Equipamentos de comunicação	Diretoria-Geral de Segurança Institucional
Professores para ESAJ	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ

7.5 Produção e prestação de serviços/informações (NBR ISO 9001, 7.5)

7.5.1 Controle de produção e prestação de serviços/informações (NBR ISO 9001, 7.5.1)

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:

- disponibilidade das informações sobre os produtos – os produtos da DGLOG encontram-se na *internet*, na página da DGLOG;
- disponibilidade das instruções de trabalho – as instruções de trabalho, contidas nas Rotinas Administrativas da DGLOG (RAD/DGLOG), encontram-se na *internet*, na página do Sistema Integrado de Gestão;
- o uso de equipamento adequado – a DGLOG utiliza os sistemas corporativos informatizados adequados para a realização dos processos de trabalho;
- disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição – o monitoramento da realização dos processos de trabalho é feito a partir de relatórios dos sistemas informatizados e dos indicadores em planilhas eletrônicas de cálculos e estão disponíveis para os gestores das unidades organizacionais da DGLOG.

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 24 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- **Coordenar procedimentos pertinentes a contratos de serviços e atos negociais**

Realizado sob responsabilidade do Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN) e consiste em efetivar a coordenação dos contratos de serviços, locações e atos negociais firmados com o PJERJ.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-003 – Controlar a Ocupação por Terceiros em Imóveis sob a Responsabilidade do PJERJ;
- 📁 RAD-DGLOG-005 – Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos;
- 📁 RAD-DGLOG-013 – Formalizar Convênios e Cooperações;
- 📁 RAD-DGLOG-026 – Apoiar a Execução Administrativa dos Contratos de Prestação de Serviços;
- 📁 RAD-DGLOG-027 – Revisar Documentos de Referência para Licitação;
- 📁 RAD-DGLOG-028 – Gerir o Departamento de Contratos e Atos Negociais;
- 📁 RAD-DGLOG-030 – Analisar e Instruir a Contratação Direta;
- 📁 RAD-DGLOG-031 – Controlar Imóveis Ocupados pelo PJERJ;
- 📁 RAD-DGLOG-032 – Controlar Transferência de Bens Móveis a Terceiros;
- 📁 RAD-DGLOG-033 – Controlar Recebimento de Bens Móveis;
- 📁 RAD-DGLOG-034 – Controlar Processamento de Notas de Débitos e Comprovantes de Encargos;

- **Elaborar atos convocatórios, formalizar ajustes, cadastrar fornecedores e apurar faltas contratuais (DELFA)**

Realizado sob a responsabilidade do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA), consiste na elaboração e publicidade dos atos convocatórios referentes aos procedimentos licitatórios; formalização de ajustes, cadastramento de fornecedores e processamento de apuração de falta contratual.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-022- Elaborar Relatório de Procedimento Apuratório;
- 📁 RAD-DGLOG-023- Ciclo Pré-Licitatório e Licitatório;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 25 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 📁 RAD-DGLOG-042- Administrar os Serviços de Apoio ao DELFA;
- 📁 RAD-DGLOG-048- Elaborar Minuta de Ato Convocatório e Divulgar Certame Licitatório;
- 📁 RAD-DGLOG-050- Formalizar Termo de Ajuste;
- 📁 RAD-DGLOG-053- Convocar para Assinar Termo de Ajuste;
- 📁 RAD-DGLOG-054- Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes;
- 📁 RAD-DGLOG-055- Administrar o Cadastro de Fornecedores.

O DELFA acompanha o ciclo licitatório no PJERJ, que envolve outras diretorias- gerais do PJERJ, conforme descrito na RAD-DGLOG-023 – Ciclo Pré-Licitatório e Licitatório, cuja revisão é realizada pelo DELFA.

- **Acompanhar os julgamentos das licitações.**

Realizado pelos Órgãos Julgadores de Licitação, compostos pela Comissão Permanente de Licitação, Pregoeiros e Leiloeiros, responsáveis pelo julgamento e desenvolvimento dos procedimentos licitatórios e escolha das propostas mais vantajosas para o PJERJ.

- **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 e Controle de Vetores;
- 📁 RAD-DGLOG-015- Gerir o Trâmite de Expedientes;
- 📁 RAD-DGLOG-017- Receber, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos;
- 📁 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 26 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 📁 RAD-DGLOG-024- Abertura e Fechamento de Malotes;
- 📁 RAD-DGLOG-057- Realizar controle de claviculário;
- 📁 RAD-DGLOG-059- Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional– DEIOP;
- 📁 RAD-DGLOG-058- Coordenar e Fiscalizar Permissão/Concessão de Uso das Áreas do Foro Central, Regionais e do Interior;
- 📁 RAD-DGLOG-062- Instruir Processo de Pagamento de Contas de Consumo;
- 📁 RAD-DGLOG-067- Vistoriar a Infraestrutura Predial e a Comunicação Visual dos Prédios do Complexo do Foro Central.

- **Gerenciar Patrimônio e Material.**

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.

Respectivos processos de trabalho:

- 📁 RAD-DGLOG-009- Gerenciar o Fornecimento de Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-012- Realizar Serviços Gráficos Não Codificados;
- 📁 RAD-DGLOG-043- Receber e Conferir Materiais;
- 📁 RAD-DGLOG-044- Retirada e Redistribuição 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 27 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

-  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.

- **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:

-  RAD-DGLOG-035- Atender a Solicitações de Transportes;
-  RAD-DGLOG-036- Manutenção Corretiva de Carros Oficiais;
-  RAD-DGLOG-037- Processar Infrações de Trânsito;
-  RAD-DGLOG-038- Apurar e Adotar Providências em Casos de Sinistros em Carros Oficiais;
-  RAD-DGLOG-039- Remanejamento de Carros 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- Cadastramento para Condução de Veículos e Viaturas Oficiais.

- **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 as obras e serviços pertinentes à engenharia, determinando a elaboração de projetos de engenharia, tanto básicos quanto executivos, bem como a requisição de material específico.

Devido a complexidade dos processos de trabalho oriundos da extinta diretoria geral, que são de atribuição do atual Departamento de Engenharia, as rotinas administrativas estão em processo final de revisão.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 28 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

7.5.2 Validação dos processos de trabalho e fornecimento de serviço (NBR ISO 9001, 7.5.2)

Os processos de trabalho da DGLOG são validados para alcançar os resultados planejados conforme os critérios abaixo elencados e, se houver processos de trabalho ainda não formalizados, esses são validados pela administração superior, uma vez que as atividades são previstas em leis e/ou atos oficiais que os determinam. As pessoas que as executam são orientadas pela administração superior, em sua área de atuação.

Critérios para validação dos processos de trabalho formalizados:

- são documentados em RAD/DGLOG, propostas pela equipe envolvida no processo, analisadas criticamente e aprovadas pela autoridade conforme linha de aprovação contida nas próprias RAD;
- no período máximo de um ano as RAD são avaliadas e, sendo necessário, revisadas conforme critérios definidos na RAD-PJERJ-002 – Organização da Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Controle de Documentos e Registros;
- as RADs são implementadas para as equipes relacionadas aos processos de trabalho, sempre que ocorrerem emissões e revisões, ou quando ocorrer o ingresso de funcionário na DGLOG;
- os processos de trabalho são medidos por indicadores, quando aplicável, quanto ao desempenho ou quanto ao sentido de melhoria. Esses indicadores são analisados periodicamente e, quando necessárias, são deliberadas ações gerenciais, que devem ser implementadas e analisadas em sua eficácia;
- os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES.

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001, 7.5.3)

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

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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 29 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
Serviço de correspondência	Contrato com a empresa de correios e telégrafos para correspondência individualizada ou carta comercial (SEED) e agrupada (SERCA-Malote).
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	Sistema Informatizado de Protocolo Administrativo.
Coordenação de contratos, locações e atos negociais	Sistema Informatizado de Contratos e Atos Negociais; Sistema Informatizado de Requisição de Serviços; Sistema Informatizado de Imóveis.
Licitação	Sistema Informatizado de Licitações.
<u>Engenharia</u>	<u>Sistema Informatizado para serviços de engenharia.</u>

7.5.4 Cuidados dispensados aos pertences dos usuários (NBR ISO 9001, 7.5.4)

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.
Correspondência e Malote	As especificações de cuidado com as correspondências estão previstas no termo do contrato e cartilha
Dados Cadastrais de Fornecedores	Armazenados no Sistema Informatizado de Licitação limitado por senha de acesso.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 30 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

SERVIÇO QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO	CUIDADOS NECESSÁRIOS
Transporte de passageiros	Seguro de acidentes pessoais (APP) previsto na contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de seguro da frota.
<u>Manutenção Predial</u>	<u>Procedimentos de manutenção corretiva e preventiva das instalações prediais.</u>

7.5.5 Preservação de Produto (NBR ISO 9001, 7.5.5)

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:

- o material de consumo e permanente pelo DEPAM é armazenado em local próprio e adequado à sua preservação até a entrega;
- os malotes e os demais itens são preservados desde o recebimento até a entrega ao destinatário final;
- o processo administrativo que instrui os contratos e atos negociais é manuseado e mantido com os cuidados necessários à sua proteção;
- os veículos que realizam o transporte no PJERJ são preservados conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsável pelos veículos;
- as instalações prediais do PJERJ são conservadas conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsáveis pela manutenção.

7.6 Validação dos instrumentos de medição e monitoramento (NBR ISO 9001, 7.6)

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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 31 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

8 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 Generalidades (NBR ISO 9001, 8.1)

Os processos necessários para monitoramento, medição, análise e melhoria estão implementados no PJERJ para todas as unidades com SGQ implementado, ou em processo de implementação, nas seguintes RAD Gerais:

- 📁 RAD-PJERJ-004- Tratamento de Não Conformidade Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- 📁 RAD-PJERJ-005- Auditorias de Gestão;
- 📁 RAD-PJERJ-010- Medir a Percepção do Usuário.

8.2 Monitoramento e Medição (NBR ISO 9001, 8.2)

8.2.1 Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001, 8.2.1)

A percepção do usuário é medida com base no grau de satisfação apresentado nos resultados da pesquisa de satisfação 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-054- Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes;
- 📁 RAD-DGLOG-028- Gerir o Departamento de Contratos e Atos Negociais;
- 📁 RAD-DGLOG-059- Gerir o Departamento de Infraestrutura Operacional – DEIOP.

8.2.2 Auditorias Internas da Qualidade (NBR ISO 9001, 8.2.2)

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 32 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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.

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.

8.2.3 Monitoramento e medição de processos de trabalho (NBR ISO 9001, 8.2.3)

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

8.2.4 Monitoramento e medição de produtos (NBR ISO 9001, 8.2.4)

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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 33 de 42
---	--	------------------------------	-----------------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

8.3 Controle de produtos não conformes (NBR ISO 9001, 8.3)

O controle dos produtos não conformes é definido pelos gestores das unidades organizacionais na RAD específica de tratamento de produtos não conformes na DGLOG.

Pormenores sobre os produtos não conformes da DGLOG são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-004- Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;
-  RAD-DGLOG-029- Controlar Produtos Não Conformes na DGLOG.

8.4 Análise de Dados (NBR ISO 9001, 8.4)

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 RIGER Setorial do 1º Semestre e RIGER Setorial Anual, com o fim de manter os registros pertinentes e indispensáveis à avaliação do desempenho e formar as séries históricas.

Pormenores sobre a elaboração de RIGER são encontrados no seguinte documento:

-  RAD-PJERJ-007- Consolidar e Divulgar Informações Gerenciais.

8.5 Melhoria (NBR ISO 9001, 8.5)

8.5.1 Melhoria Contínua (NBR ISO 9001, 8.5.1)

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 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 bloco, anexo a este documento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 34 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

8.5.2 Ações Corretivas e Ações Preventivas (NBR ISO 9001, 8.5.2 e 8.5.3)

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

9 ANEXOS

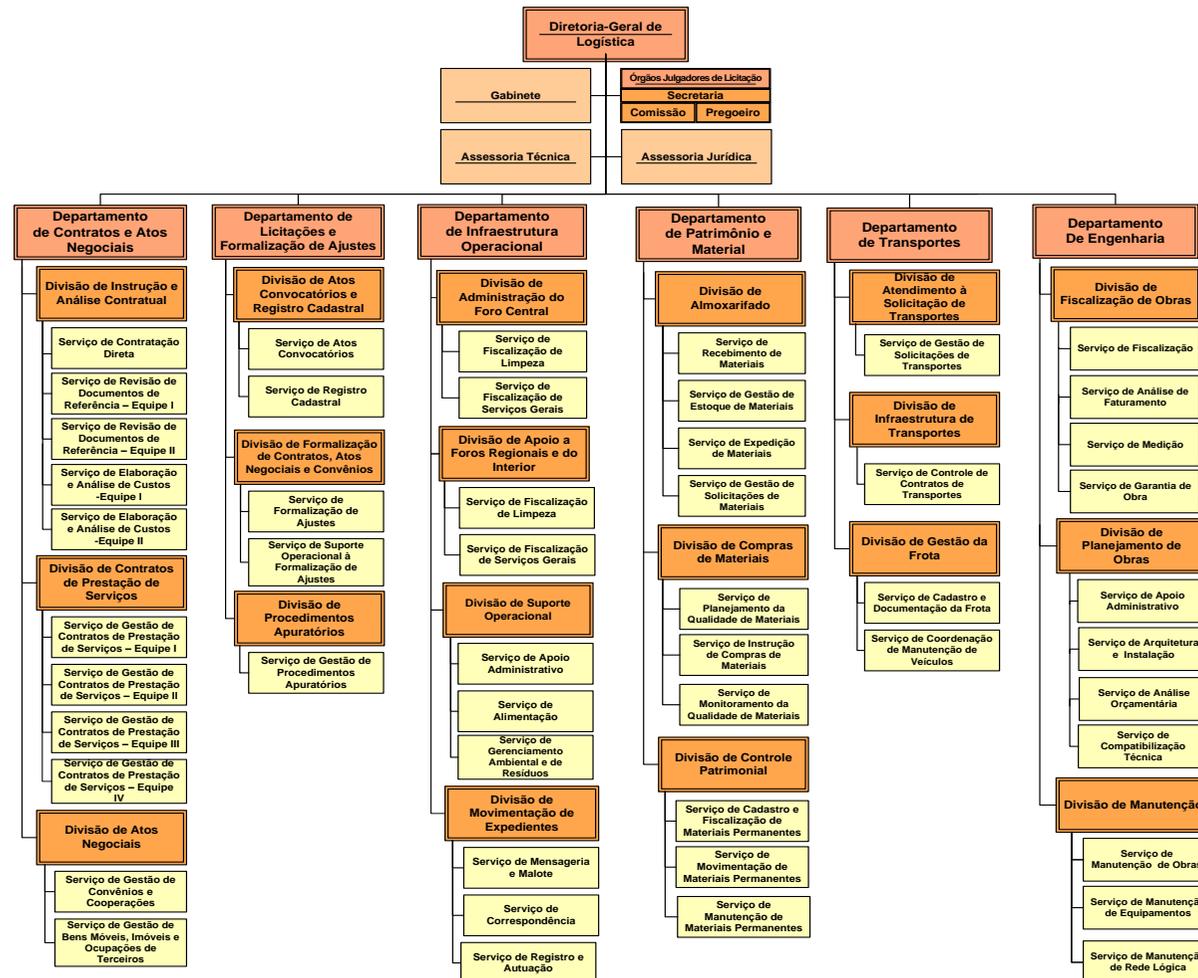
- Anexo 1 – Estrutura Organizacional da DGLOG;
- Anexo 2 – Diagrama de Contexto dos Macroprocessos da DGLOG;
- Anexo 3 -Diagrama de contexto do DECAN;
- Anexo 4 -Diagrama de contexto do DELFA;
- Anexo 5- Diagrama de Contexto do DEIOP;
- Anexo 6 – Fluxograma Geral de Funcionamento da DGLOG;
- Anexo 7 – Diagrama de Blocos de Análise de Dados e Melhorias Contínuas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-001	Revisão: 14	Página: 35 de 42
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-001

Revisão:

14

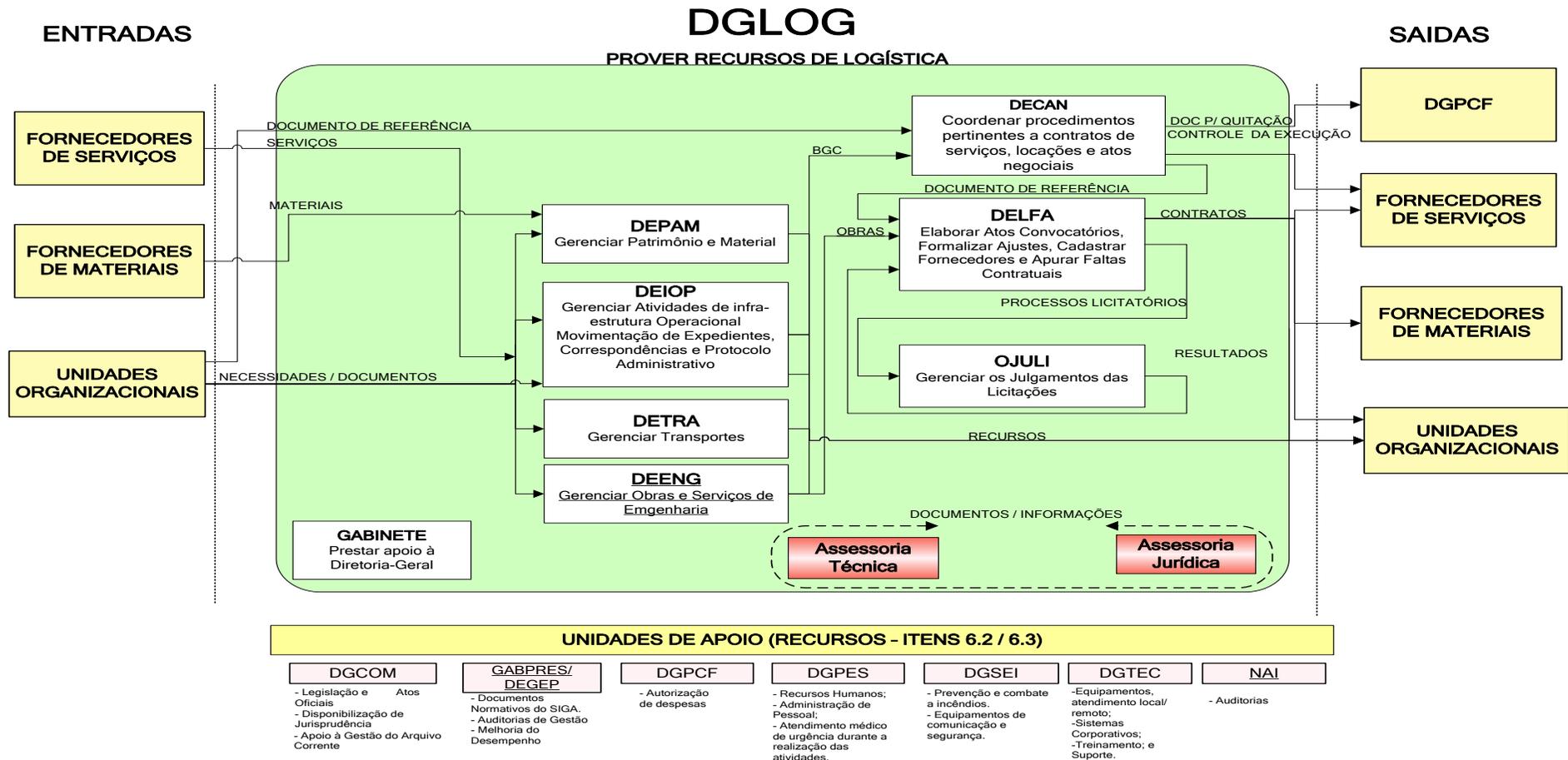
Página:

36 de 42

DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGLOG

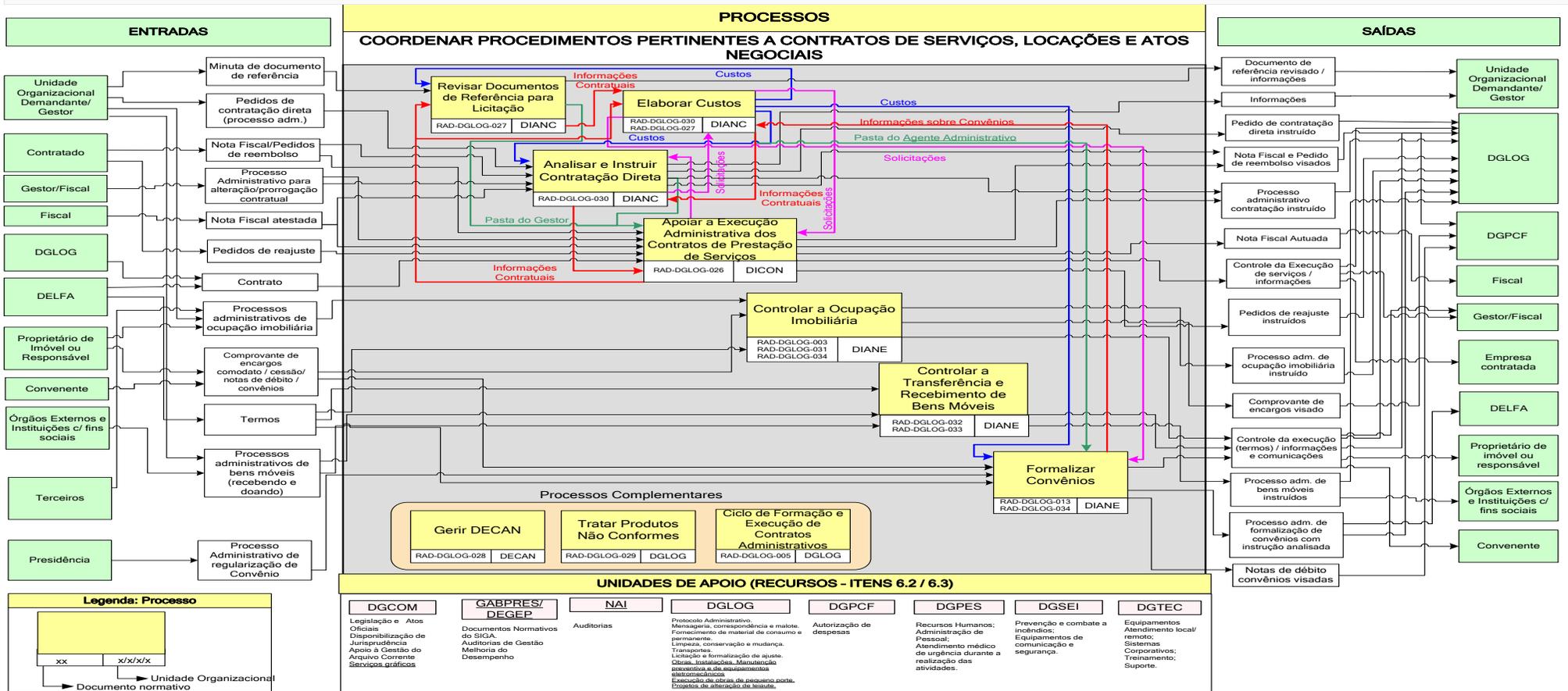


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN

Diagrama de Contexto - Departamento de Contratos, Locações e Atos Negociais - DECAN

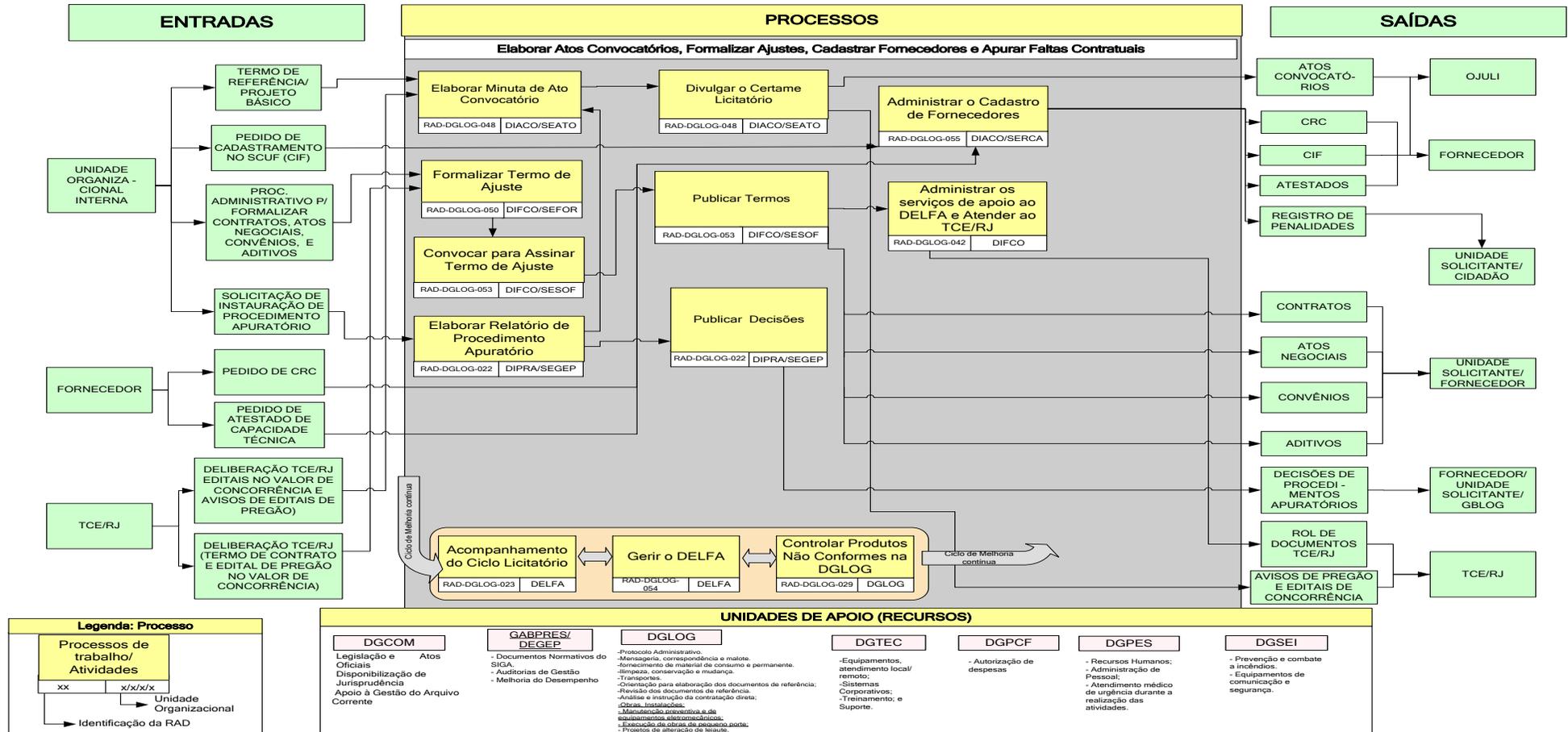


DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

ANEXO 4 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DELFA

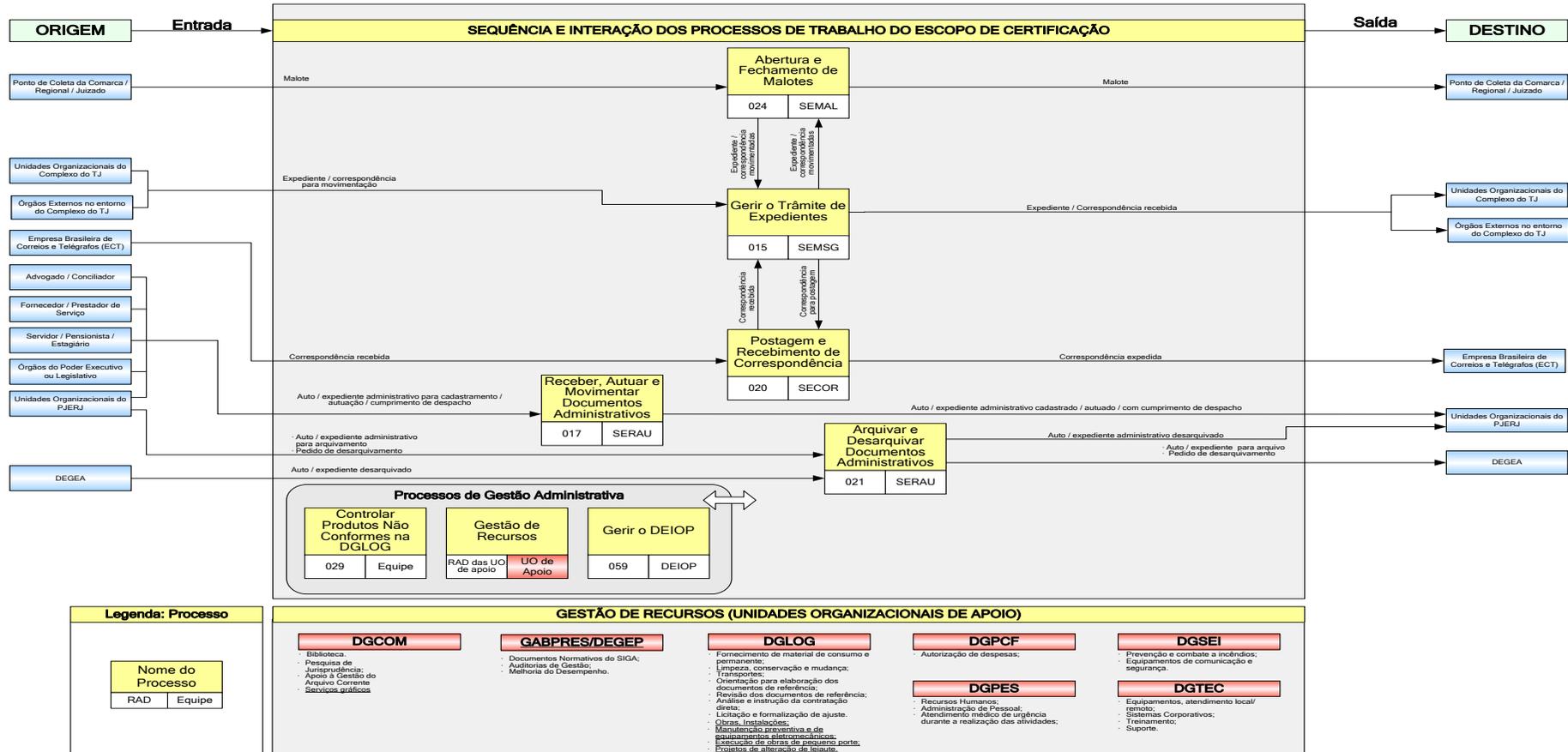
Diagrama de Contexto - Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes - DELFA



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

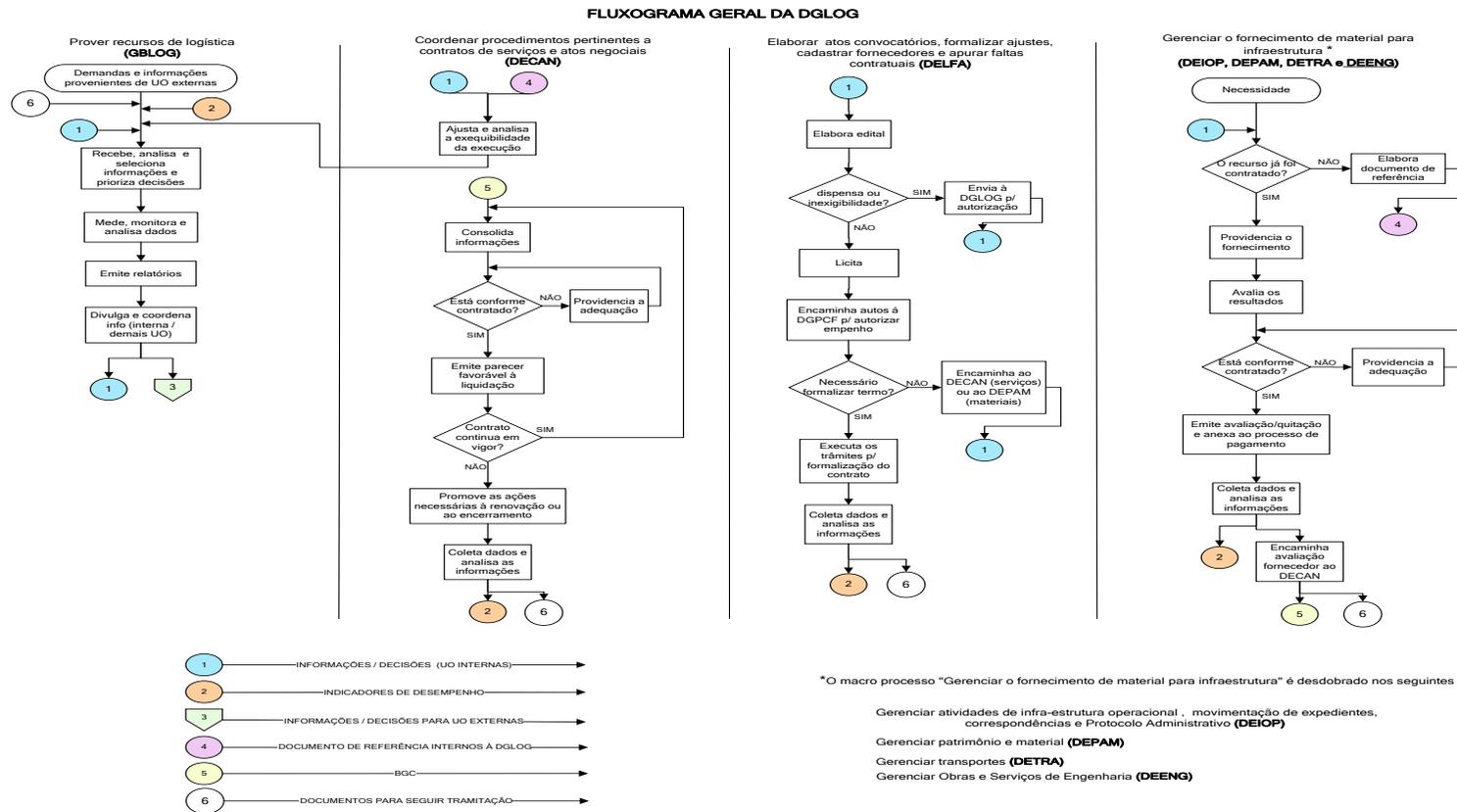
ANEXO 5 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

ANEXO 6 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DA DGLOG



DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

ANEXO 7 - DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS

