



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

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

**DOCUMENTO ESTRATÉGICO**

**DATA DE VIGÊNCIA**

**24/04/2018**



## 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>5</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A DGLOG</b>	<b>5</b>
2.1	Dados referenciais:	5
2.2	História da DGLOG	6
<b>3</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>12</b>
4.1	Requisitos Gerais (NBR ISO 9001:2015, 4.1)	12
4.2	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da DGLOG (NBR ISO 9001:2015, 1 e 4.3)	13
<b>5</b>	<b>LIDERANÇA DA DGLOG</b>	<b>14</b>
5.1	Liderança (NBR ISO 9001:2015, 5)	14
5.2	Foco no Usuário (NBR ISO 9001:2015, 5.1.2)	15
5.3	Desenvolvendo e Comunicando a Política da Qualidade (NBR ISO 9001:2015, 5.2.1, 5.2.2)	16
5.4	Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)	17
<b>6</b>	<b>PLANEJAMENTO (NBR ISO 9001:2015, 6)</b>	<b>19</b>
6.1	Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (NBR ISO 9001:2015, 6.1, 6.1.1, 6.1.2)	19

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>16</b>	<b>2 de 51</b>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

<b>6.2</b>	<b>Objetivos da Qualidade e Planejamento para alcança-los (NBR ISO 9001:2015, 6.2)</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>APOIO (NBR ISO 9001:2015, 7)</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>26</b>
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2)</b>	<b>26</b>
<b>8.2.1</b>	<b>Comunicação com o Usuário (NBR ISO 9001:2015, 8.2.1)</b>	<b>26</b>
<b>8.2.2</b>	<b>Determinação dos Requisitos para Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.2.2)</b>	<b>27</b>
<b>7.3</b>	<b>Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços (NBR ISO 9001:2015, 8.3)</b>	<b>28</b>
<b>8.4</b>	<b>Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (NBR ISO 9001:2015, 8.4)</b>	<b>28</b>
<b>8.5.1</b>	<b>Controle de Produção e de Provisão de Serviço (NBR ISO 9001:2015, 8.5.1)</b>	<b>29</b>
<b>8.5.2</b>	<b>Identificação e Rastreabilidade (NBR ISO 9001:2015, 8.5.2)</b>	<b>35</b>
<b>8.7</b>	<b>Controle de saídas e produtos não conformes (NBR ISO 9001:2015, 8.7)</b>	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>39</b>
<b>9.1.2</b>	<b>Satisfação dos Usuários (NBR ISO 9001:2015, 9.1.2)</b>	<b>40</b>
<b>9.1.3</b>	<b>Análise e Avaliação (NBR ISO 9001:2015, 9.1.3)</b>	<b>40</b>
<b>9.3</b>	<b>Análise Crítica pelo DECAN, DELFA e DEIOP (NBR ISO 9001:2015, 9.3)</b>	<b>41</b>
<b>10</b>	<b>MELHORIA (NBR ISO 9001:2015, 10)</b>	<b>43</b>

<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>16</b>	<b>3 de 51</b>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

<b>11 ANEXOS .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO 1 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGLOG.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXO 2 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DOS MACROPROCESSOS DA DGLOG .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 3 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DECAN .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO 4 – DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DELFA .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO 6 - FLUXOGRAMA GERAL DE FUNCIONAMENTO DA DGLOG.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO 7 - DIAGRAMA DE BLOCOS DE ANÁLISE DE DADOS E MELHORIAS CONTÍNUAS .....</b>	<b>51</b>

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGLOG-001	<b>Revisão:</b> 16	<b>Página:</b> 4 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA 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 (RADs) 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 – 3º andar – sala 304 CEP: 20.010-010 – Centro - Rio de Janeiro - RJ	
<b>Telefone:</b> (0xx21) 3133-7068	<b>Fax:</b> (0xx21) 3133-7130
<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> 16	<b>Página:</b> 5 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

### 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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>6 de 51</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 51</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## 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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>8 de 51</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 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;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>9 de 51</b>
---	--	------------------------------	----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 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 ajustes na estrutura de cargos do Departamento de Contratos e Atos Negociais –DECAN, a saber:

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 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.

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.

### **3 DEFINIÇÕES**

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>10 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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. (Nova definição da NBR ISO 9000:2015)
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).
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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>11 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

### 4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

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

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 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).

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 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, que as avalia e providencia os recursos de acordo com as disponibilidades no PJERJ.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>12 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 (sistemas de suprimento às necessidades de tecnologia da informação), Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas – DGPEP (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.

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

📁 TEMP-GABPRES-DEGEP-002 – Análise do Contexto Organizacional.

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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>13 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 9001:2015**

**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”.

## **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>16</b>	<b>Página:</b> <b>14 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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

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 demonstram 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 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 9001:2015, 5.1.2)**

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 empresárias contratadas.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>15 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 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 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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>16 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

<b>Missão do PJERJ</b>	<b>Missão da DGLOG</b>	<b>Missão do DECAN</b>	<b>Missão do DELFA</b>	<b>Missão do DEIOP</b>
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.

<b>Visão do PJERJ</b>	<b>Visão da DGLOG</b>	<b>Visão do DECAN</b>	<b>Visão do DELFA</b>	<b>Visão do DEIOP</b>
Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionador a 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 Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais (NBR ISO 9001:2015, 5.3)

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-DGLOG-001	<b>Revisão:</b> 16	<b>Página:</b> 17 de 51
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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>• No DECAN, no DELFA e no DEIOP conduzir as reuniões de análise crítica dos seus respectivos departamentos.</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>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>18 de 51</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 (RADs).

### **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 DECAN, o DELFA e o DEIOP identificam e monitoram os eventos de riscos estabelecidos para, mediante acompanhamento, executarem ações para evitar e mitigar os riscos.

Após ocorrência, o evento de risco deve ser tratado por abertura de Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas- RACAP, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004.

Pormenores dos itens NBR ISO 9001:2015, **6.1**, são tratados nos seguintes documentos:

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>19 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

TEMP-GABPRES-DEGEP- 005- Análise de Riscos.

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

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

Os objetivos da qualidade, seus indicadores, metas e períodos de realização são consolidados e mantidos atualizados nos documentos “Objetivos da Qualidade” do DECAN, do DELFA e 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 DECAN, do DELFA e a do DEIOP declaram novos objetivos.

### **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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>20 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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.

### **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, Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC) e a Diretoria-Geral de Segurança Institucional (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>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>21 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 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)**

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 Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e, em particular, da Escola de Administração Judiciária

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>22 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

(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.

### **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:**

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>16</b>	<b>23 de 51</b>

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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, bem como os procedimentos documentados, previstos na NBR ISO 9001;
- d) as 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, atos oficiais do PJERJ e normas expedidas por outras instituições públicas e privadas, que interagem com a DGLOG;
- g) registros dos processos de trabalho, identificados ao final de cada uma das respectivas RADs.

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;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>24 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 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 de Documentos e Registros, 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.

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 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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>25 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

### **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.

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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>26 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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.

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.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>27 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG


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

### **7.3 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 à 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 é encontrado 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.

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 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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>28 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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
Contratação de empresa terceirizada	
Manutenção Predial e de Equipamentos	
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	Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas/ESAJ

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>16</b>	<b>Página:</b> <b>29 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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:

- **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 Ajustes;
- 📁 RAD-DGLOG-026 – Apoiar a Execução Administrativa dos Contratos de Prestação de Serviços;
- 📁 RAD-DGLOG-027 – Revisar Documentos de Referência para Licitação, Relativos à Contratação de Serviços;
- 📁 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;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>30 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 📁 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;
- 📁 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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>31 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 Processos 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 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**

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>16</b>	<b>32 de 51</b>


















## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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-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;
-  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 Veículos Oficiais;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>33 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- 📁 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 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.

Respectivos processos de trabalho:

RAD-DGLOG-072- Manutenção de Instalações

RAD-DGLOG-073- Manutenção Corretiva de Equipamentos Eletromecânicos e Rede Lógica;

RAD-DGLOG-074- Manutenção Preventiva de Equipamentos e Rede Lógica;

RAD-DGLOG-075- Manutenção Preventiva de Obras;

RAD-DGLOG-076- Execução de Obras de Pequeno Porte e de Readequação Predial;

RAD-DGLOG-077- Projetos de Alteração de Layout;

RAD-DGLOG-078 – Monitorar e Avaliar a Fiscalização de Obras e de Serviços de Engenharia;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>34 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 SGQ e Controle de Documentos e Registros;
- d) os funcionários são capacitados de acordo com a política de capacitação estabelecida para o PJERJ que é administrada pela DGPES;
- e) realimentação necessária e suficiente à implementação de ações preventivas, 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>IDENTIFICAÇÃO</b>	<b>RASTREABILIDADE</b>
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	Contrato com a empresa de correios e telégrafos para correspondência individualizada ou carta comercial (SEED) e agrupada (SERCA-Malote).

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>35 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

IDENTIFICAÇÃO	RASTREABILIDADE
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.
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.
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.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGLOG-001</b>	Revisão: <b>16</b>	Página: <b>36 de 51</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

<b>SERVIÇO QUE ENVOLVE PERTENCE DO USUÁRIO</b>	<b>CUIDADOS NECESSÁRIOS</b>
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 respectiva.
Dados Cadastrais de Fornecedores	Armazenados no Sistema Informatizado de Licitação limitado por senha de acesso.
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) o processo administrativo que instrui os contratos e atos negociais é manuseado e mantido com os cuidados necessários à sua proteção;
- d) os veículos que realizam o transporte no PJERJ são preservados conforme norma estabelecida na unidade organizacional responsável pelos veículos;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>37 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

- e) 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)**

As atividades de pós-entrega de serviço/produto na DGLOG são realizadas obedecendo os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos pela legislação processual vigente, em especial a Lei Federal nº 8.666/93, e considerando, quando pertinentes, os requisitos do cliente e resultado de pesquisa de satisfação Ex: pedidos de esclarecimentos e impugnações de Editais, de Documentos de Referência, 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)**



<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>38 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

O controle das saídas e produtos não conformes é definido pelos gestores das unidades organizacionais na RADs específica de tratamento de saídas e 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 Saídas e Produtos Não Conformes na DGLOG.

## **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 Conformidade Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas;

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 RAD, quando aplicáveis.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>39 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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-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.

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

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, 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:

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>40 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------



## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

-  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.

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 DECAN, DELFA e 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

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>41 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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, 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;
  - 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;

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>42 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

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 Ações Corretivas e Ações Preventivas - RACAP, segundo os critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

### **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 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 7 desse documento.

## **11 ANEXOS**

- Anexo 1 – Estrutura Organizacional 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>16</b>	<b>Página:</b> <b>43 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## 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;
- 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.

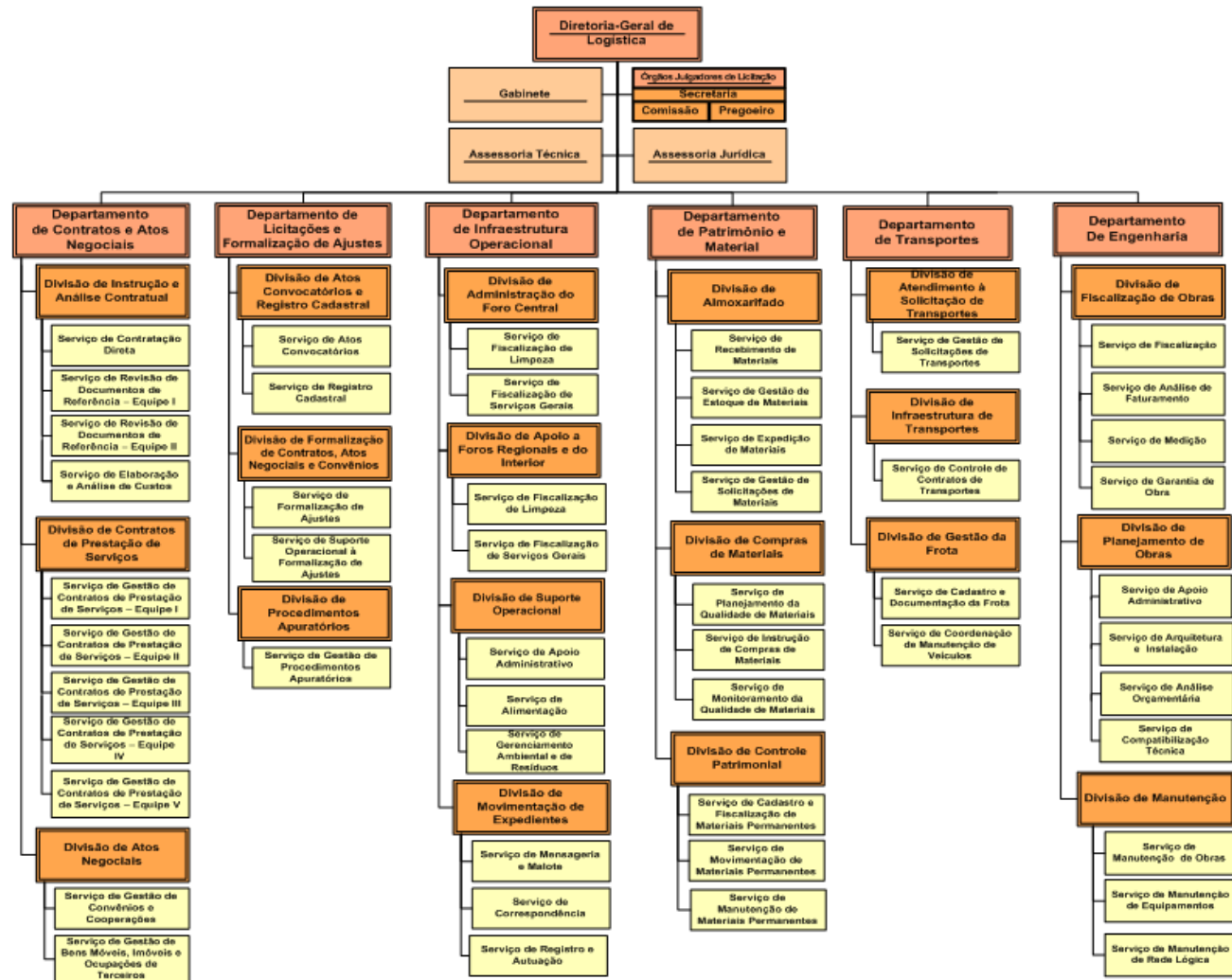
=====

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b> <b>16</b>	<b>Página:</b> <b>44 de 51</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

# 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

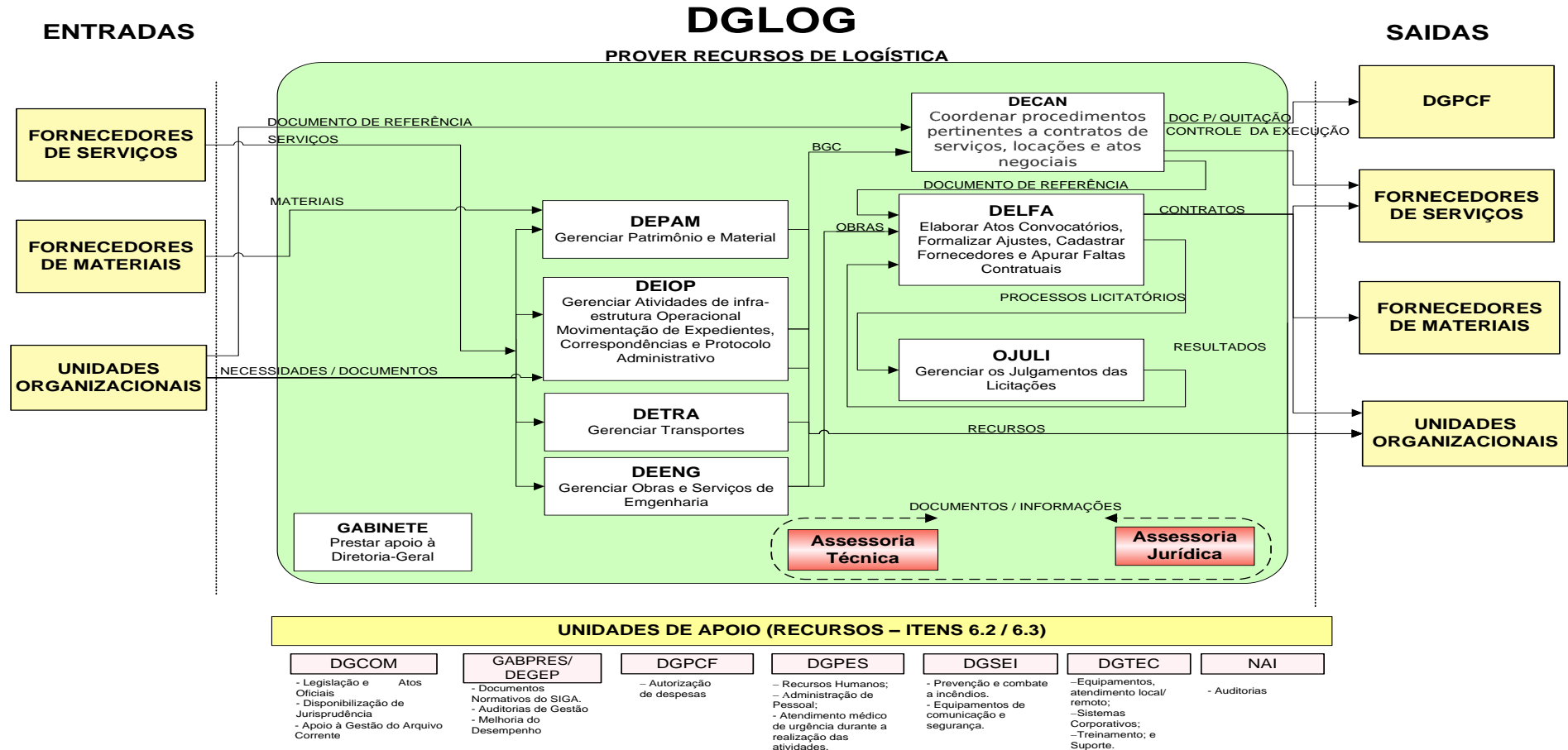


<b>Base Normativa:</b>  <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Ato Executivo 2.950/2003</p>	<b>Código:</b>  <p style="text-align: center; font-weight: bold;">RAD-DGLOG-001</p>	<b>Revisão:</b>  <p style="text-align: center; font-weight: bold;">16</p>	<b>Página:</b>  <p style="text-align: center; font-weight: bold;">45 de 51</p>
--	---	---	--

# 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



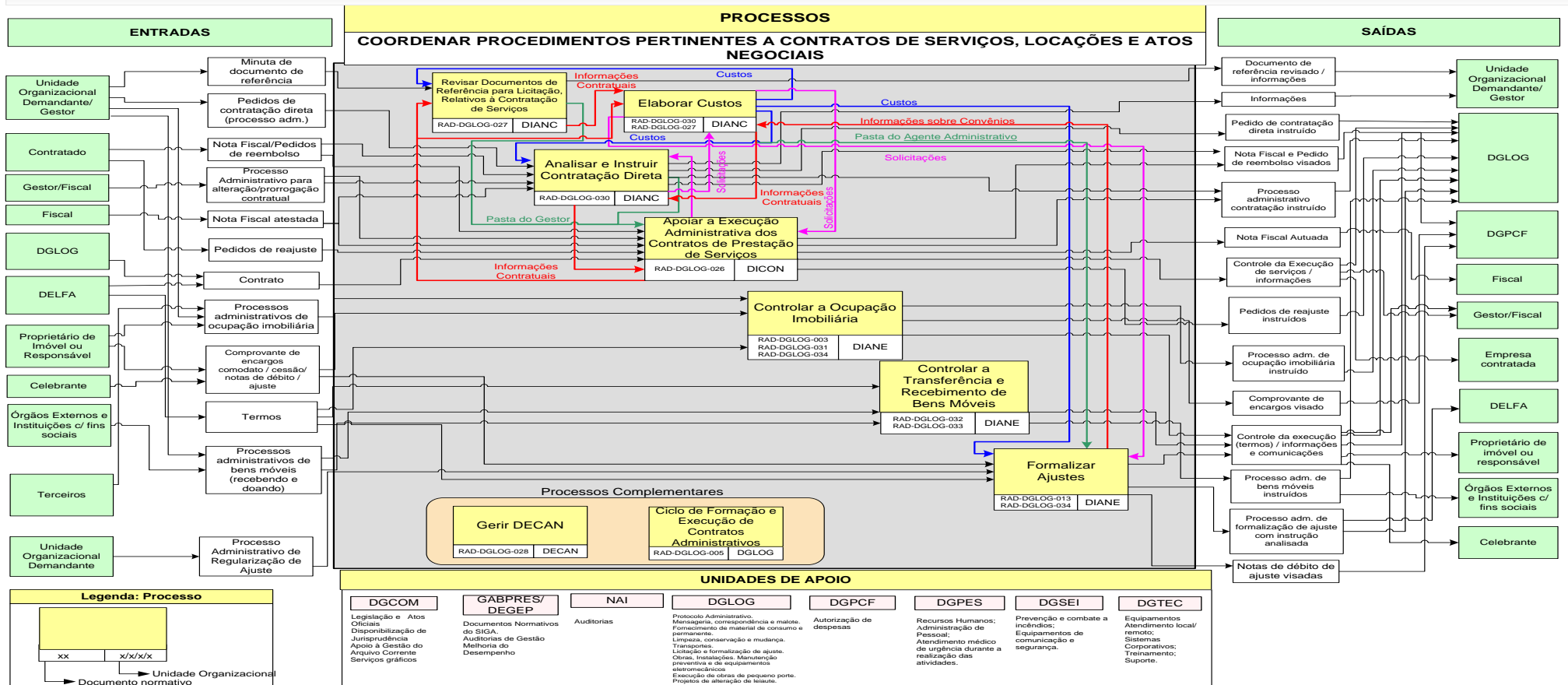
<b>Base Normativa:</b> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>Ato Executivo 2.950/2003</b></p>	<b>Código:</b> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>RAD-DGLOG-001</b></p>	<b>Revisão:</b> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>16</b></p>	<b>Página:</b> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>46 de 51</b></p>
--	---	---	--

# 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**



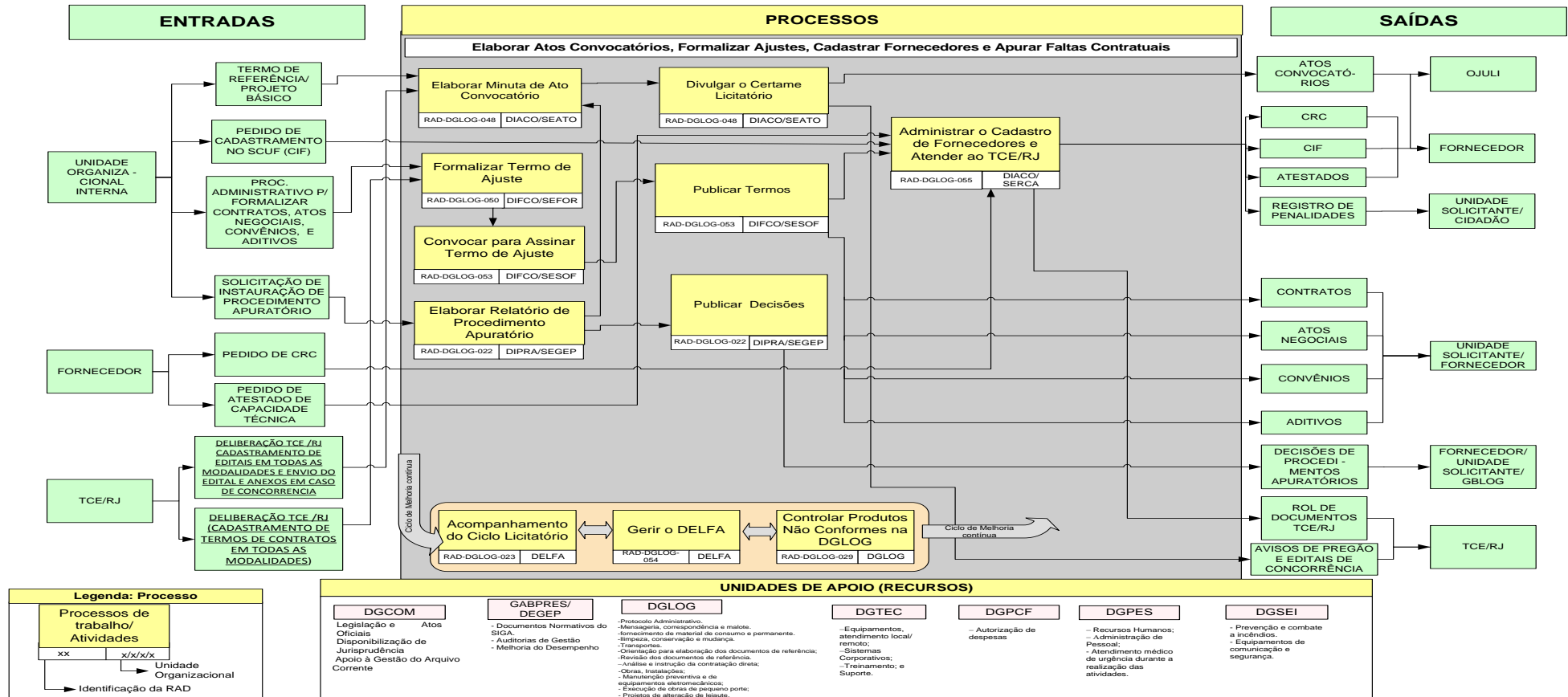
<b>Base Normativa:</b>  <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b>  <b>RAD-DGLOG-001</b>	<b>Revisão:</b>  <b>16</b>	<b>Página:</b>  <b>47 de 51</b>
---	--	----------------------------------	---------------------------------------

# 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**

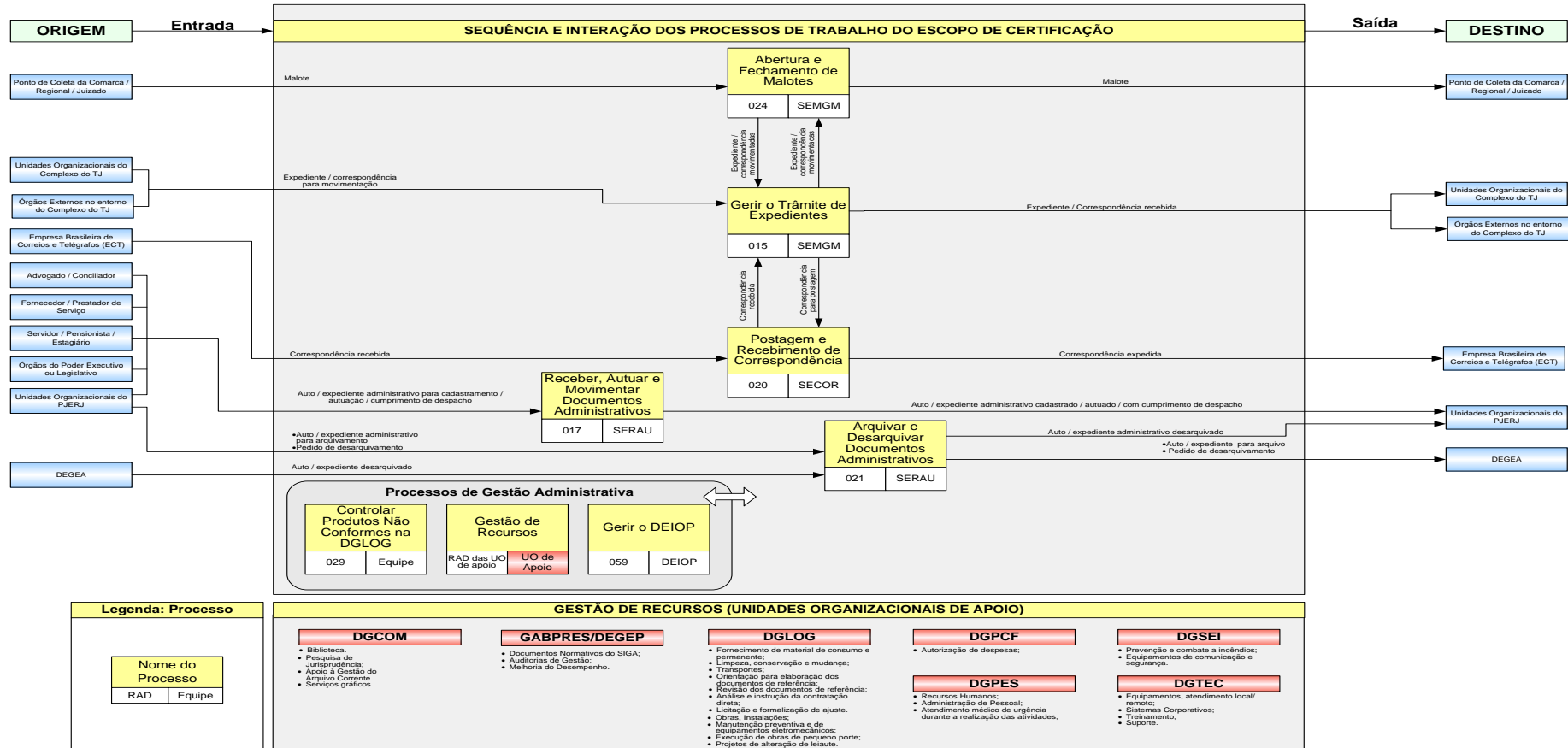




# DOCUMENTO ESTRATÉGICO DA DGLOG

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

## ANEXO 5 - DIAGRAMA DE CONTEXTO DO DEIOP



**Base Normativa:**

**Ato Executivo 2.950/2003**

**Código:**

**RAD-DGLOG-001**

**Revisão:**

**16**

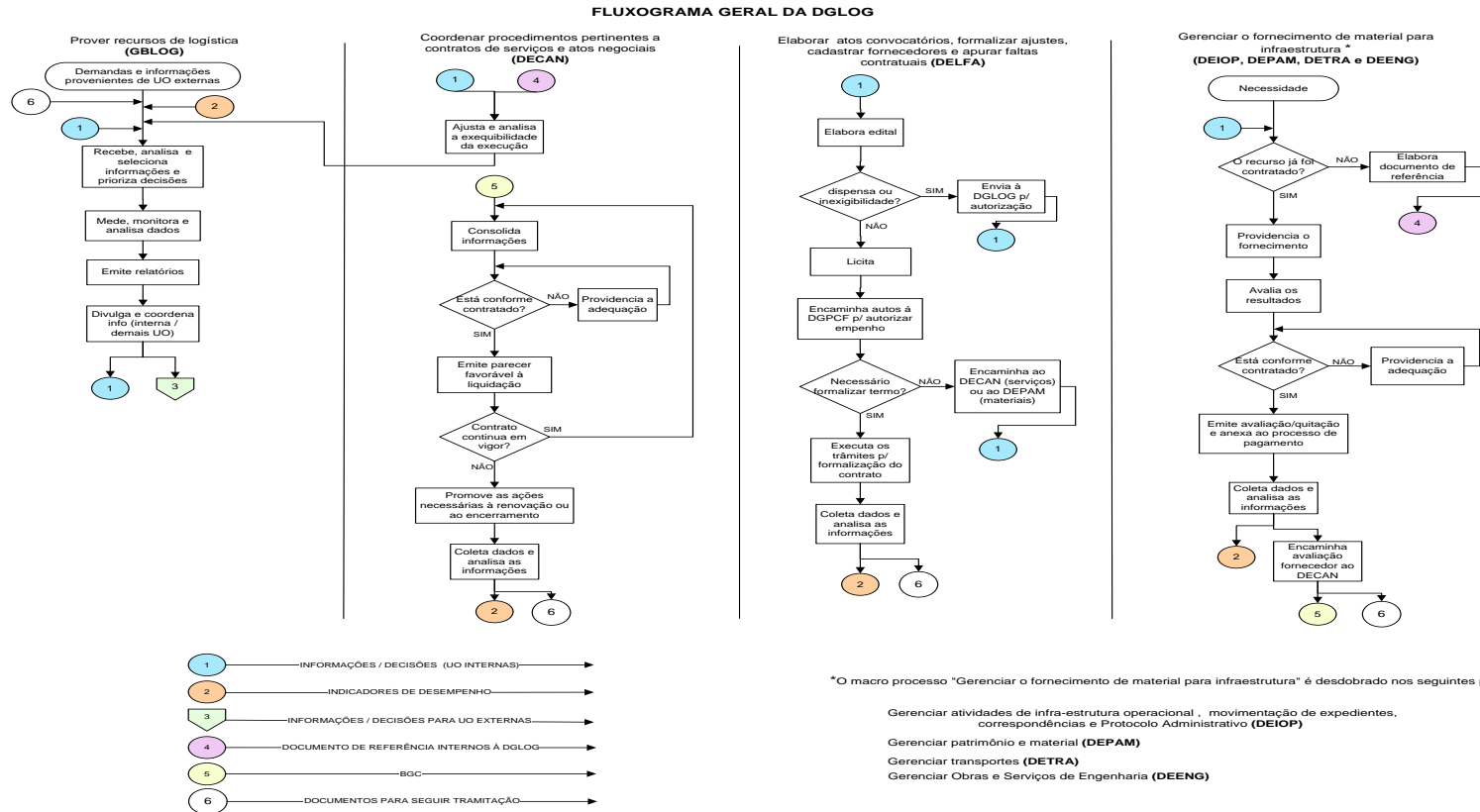
**Página:**

**49 de 51**

# 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

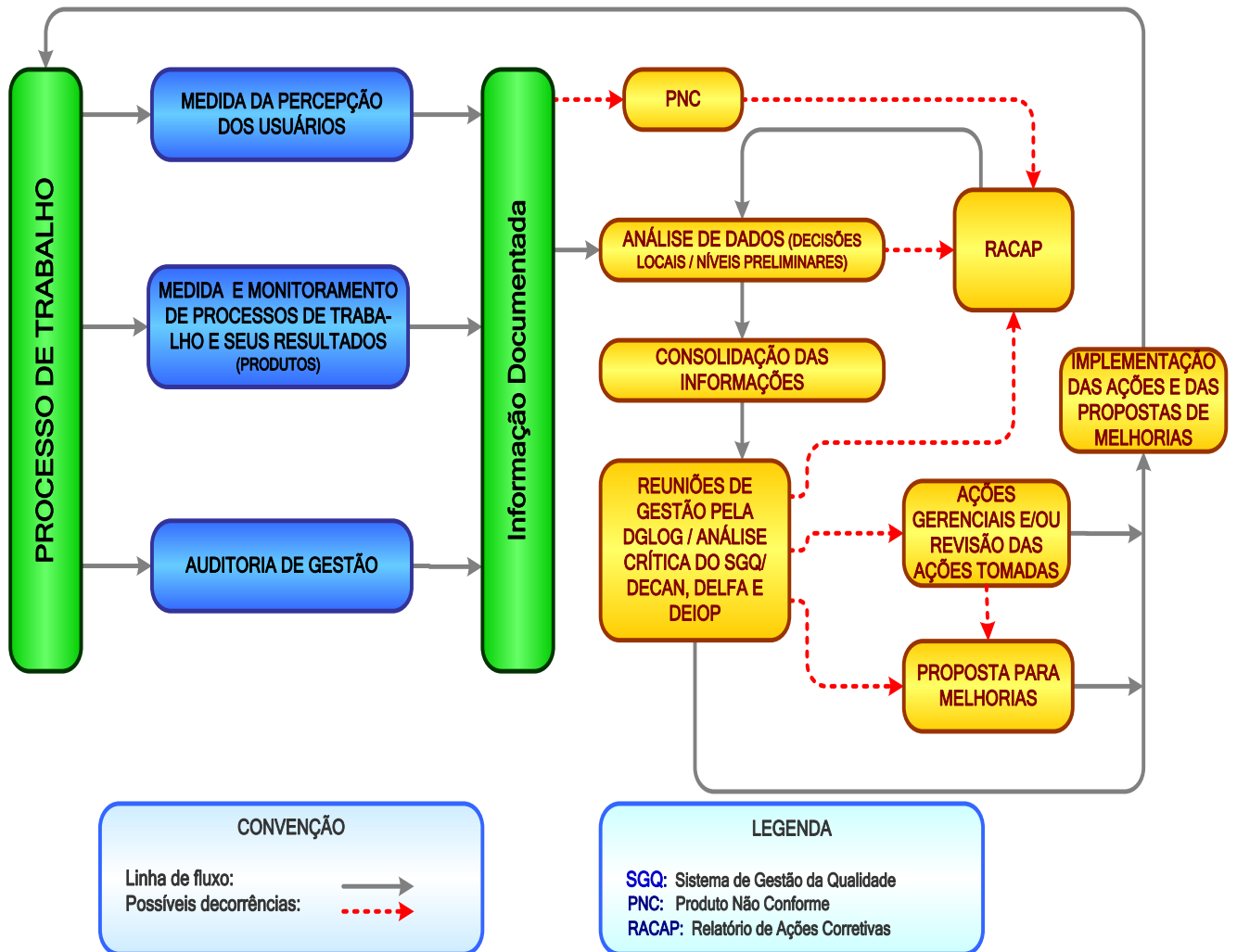


<b>Base Normativa:</b>  Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b>  RAD-DGLOG-001	<b>Revisão:</b>  16	<b>Página:</b>  50 de 51
--	-------------------------------------	---------------------------	--------------------------------

# 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



Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGLOG-001	16	51 de 51