



SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	CONDIÇÕES GERAIS.....	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS	3
4	GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES	5
5	RECOMENDAÇÕES PARA O FUNCIONAMENTO DO DETRA.....	6
6	CONTROLAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO	9
7	COMUNICAÇÃO INTERNA.....	10
8	IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DETRA	10
9	DEFINIÇÕES.....	11



Elaborado por:

Diretores de Divisão e Chefes de Serviços do Departamento de Transportes
(DETRA)



Aprovado por:

Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG)



Data de Vigência:

25/06/2026

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a gestão do Departamento de Transportes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DETRA).

2 CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1** O fiscal técnico dos contratos de obras deve ser servidor do PJERJ com formação, capacitação específica e regular no Conselho de Classe (CREA e/ou CAU), com conhecimento de engenharia necessário ao acompanhamento de execução de obras de reformas, e novas construções em geral, sendo capaz de realizar e analisar medições, elaborar planilhas e documentos técnicos pertinentes ao cumprimento dos contratos, assim como emitir relatórios sobre obras e reformas de imóveis, a ser designado pelo Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG).
- 2.1.1** Dependendo do tamanho e/ou da complexidade da obra, poderão ser designados 2 (dois) ou mais servidores para exercer a função de fiscal técnico.
- 2.2** O fiscal técnico de serviços de engenharia deve ser servidor do PJERJ, capaz de realizar e analisar medições, elaborar planilhas e documentos pertinentes ao cumprimento dos contratos, assim como emitir relatórios sobre serviços de engenharia e manutenção, a ser designado pelo Secretário-Geral da SGLOG.
- 2.3** O fiscal de contrato previsto nos itens 6.1 e 6.2, é assistido e subsidiado pelos assistentes de fiscal, conforme consta nos termos da Lei de Licitações e Contratos Administrativos que serviu de base para a realização da função de fiscalização do contrato na licitação da obra/serviço de engenharia.
- 2.4** Um fiscal técnico pode ser designado para uma ou mais obras/reformas ou serviços de engenharia, de acordo com a sua disponibilidade, bem como das características das obras ou dos serviços.
- 2.4.1** Caso necessário, os diretores das divisões do DEENG ajustam entre si a distribuição dos fiscais disponíveis.
- 2.5** A partir de janeiro de 2024 as licitações e contratações públicas passaram a ser regidas pela Lei nº 14.133/21. Os contratos derivados de licitação ou de processo de contratação direta fundamentados na Lei nº 8.666/93 ou na Lei nº 10.520/02 serão regidos até sua extinção por estas leis.

- 2.6** Conforme previsão expressa do art. 5º da NLLC (Lei 14.133/21), deverá ser observada a segregação das funções de gestão e de fiscalização, vedada sua acumulação pelo mesmo servidor. Essa medida visa evitar sobrecarga de funções para aquele que foi nomeado fiscal técnico. Essa sobrecarga de funções dificulta o exercício do labor com eficiência, principalmente em contratos decorrentes de obras ou de serviços, que pedem a sua presença constante.

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Transportes da Secretaria-Geral de logística (SGLOG/DETRA)	• Assessorar o secretário-geral nos assuntos pertinentes a transportes; • determinar e coordenar a elaboração de projetos básicos e executivos de sua competência; • supervisionar o cumprimento de todas as questões que dizem respeito ao atendimento dos requisitos do SGQ/DETRA; • avaliar os resultados de desempenho do DETRA; • planejar, supervisionar e orientar as atividades realizadas pelas equipes das divisões DETRA; • promover a política da qualidade aumentando a conscientização, a motivação e o envolvimento da equipe; • garantir que o SGQ/DETRA, eficaz e eficiente, seja estabelecido, implementado, mantido e melhorado continuamente; • exercer o provisionamento dos meios necessários ao funcionamento do DETRA, mediante delegação aos diretores da Divisão de Infraestrutura de Transportes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DITRA), Divisão de Atendimento à Solicitação de Transportes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DIATE) e Divisão de Gestão da Frota da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DIFRO); • gerir os recursos humanos no DETRA; • dar ciência à direção da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG) dos principais fatos ocorridos no DETRA ou que impactem as atividades da unidade; • fornecer dados necessários à SGLOG para a elaboração do RIGER Setorial;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SIGA.
Diretores de Divisão	• Assessorar o diretor do DETRA em suas atribuições; • zelar pelo bom ambiente de trabalho e pelo bom relacionamento interpessoal; • informar ao diretor do DETRA as movimentações de pessoal e eventuais alterações nas escalas de férias das pessoas lotadas nas divisões; • apoiar o diretor do DETRA nas suas atividades administrativas; • controlar a frequência do pessoal de suas divisões; • manter o controle patrimonial e dos materiais; • manter atualizado e organizado o acervo documental de sua divisão; • administrar a utilização dos materiais de consumo; • propiciar que as instalações sejam mantidas em condições de conservação, limpeza e funcionamento, inclusive organização espacial; • acompanhar a evolução dos indicadores de forma a identificar e adotar providências para o saneamento do resultado não esperado; • promover constante acompanhamento dos processos de trabalho, com vistas a mantê-los atualizados; • fornecer ao diretor do DETRA dados para elaboração do RIGER Setorial; • apoiar o diretor do DETRA na gestão de pessoas e manter controle da capacitação dos servidores; • promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SIGA.
Chefes de Serviço	• Apoiar o diretor da divisão nas suas atividades administrativas; • cumprir adequadamente o processo de trabalho que lhe é atribuído; • contribuir com sugestões de melhoria nos processos de trabalho; • informar ao diretor da divisão qualquer fato que prejudique ou impossibilite atender à satisfação dos destinatários do processo de trabalho sob sua responsabilidade;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SIGA.
RDS (Representante da Administração Superior)	• Assegurar que os processos de trabalho do SGQ/DETRA sejam estabelecidos, implementados e mantidos; • acompanhar auditorias de gestão na unidade; • relatar ao diretor do Departamento o desempenho do SGQ/DETRA, bem como qualquer necessidade de melhoria; • promover a realização de pesquisa de satisfação e de opinião do usuário; • promover a conscientização sobre as implicações das não conformidades com os requisitos do SIGA.
Equipe do Departamento de Transportes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DETRA)	• Informar ao chefe de Serviço qualquer necessidade de material verificada para a execução adequada de seus processos de trabalho; • informar ao chefe de Serviço os seus dados pessoais e suas atualizações; • informar ao chefe de serviço qualquer necessidade referente ao seu treinamento, para a execução adequada de seus processos de trabalho; • informar ao chefe de serviço eventuais necessidades de realização de serviços de limpeza ou conservação; • realizar as atividades inerentes aos seus processos de trabalho com autocontrole; • manter os indicadores de desempenho e acompanhamento atualizados; • informar aos chefes de serviço qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários dos processos de trabalho; • utilizar os recursos e materiais disponíveis de forma adequada;

4 GESTÃO DE AUTOS DE PROCESSOS E EXPEDIENTES

4.1 O DETRA realiza a gestão e a triagem dos autos de processos administrativos e expedientes recebidos e encaminha ao setor pertinente.

4.2 Os autos de processos administrativos e os expedientes são movimentados para a unidade destinatária utilizando-se sistema eletrônico próprio, caso se trate de processo físico, com emissão de guia de

remessa, para recolhimento pelo Serviço de Mensageria e Malote da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SEMGM), sendo arquivada cópia com recibo no arquivo de cada divisão.

- 4.3** O pedido de autuação de expedientes administrativos ou a transformação de processos administrativos em expedientes é realizada por meio do SEI, sob responsabilidade de cada divisão do DETRA.
- 4.4** As divisões do DETRA podem manter arquivados, para consulta, os autos de processos administrativos e expedientes a que deram origem.

5 RECOMENDAÇÕES PARA O FUNCIONAMENTO DO DETRA

5.1 Quanto à gestão de pessoas

- 5.1.1** O Departamento comunica a lotação dos serventuários e as movimentações de pessoal mediante envio de memorando à Secretaria-Geral de Gestão de Pessoas (SGPES), por intermédio da SGLOG.
- 5.1.2** O Departamento mantém um cadastro de servidores e prestadores de serviços em atividade, bem como de seus dados pessoais e profissionais.
- 5.1.3** Quando do recebimento de novos colaboradores, os diretores e chefes de serviço realizam a integração, disponibilizando, com apoio do RDS, as rotinas administrativas relacionadas ao Departamento e ao seu processo de trabalho, para conhecimento acerca do funcionamento do DETRA e exercício de suas funções.
- 5.1.4** Organiza a lotação do DETRA em condições de assegurar a plena realização de seus processos de trabalho, mediante a verificação da adequação do perfil (competência/habilidade) do servidor com as atribuições de cada unidade ou processo de trabalho, observando-se a Matriz de Competências Profissionais estabelecida para as funções do DETRA.
 - 5.1.4.1** No âmbito das divisões, o diretor da divisão organiza a lotação em condições de assegurar a plena realização de seus processos de trabalho, mediante a verificação da adequação do perfil (competência/habilidade) do servidor com as atribuições de cada unidade ou processo de trabalho, observando-se a Matriz de Competências Profissionais estabelecida para as funções da divisão.
- 5.1.5** Recebe e integra novos servidores, disponibilizando, com apoio do RDS, as RADs relacionadas ao Departamento e ao seu processo de trabalho, para conhecimento acerca do funcionamento do DETRA e exercício de suas funções.
- 5.1.6** A capacitação e desenvolvimento dos servidores são promovidos pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ).

- 5.1.6.1** Cada servidor é responsável por acompanhar a programação dos cursos na ESAJ, por fazer sua inscrição, com a anuência do chefe imediato, priorizando o planejamento e a necessidade voltada ao processo de trabalho.
- 5.1.6.2** Os servidores verificam se as horas pertinentes ao curso realizado foram computadas. Caso não tenham sido, devem contatar a ESAJ, exceto se os cursos tiverem sido programados pelo Gabinete da Secretaria-Geral.
- 5.1.7** Os gestores preenchem, de acordo com o determinado na RAD-SGPES-072 – Promover a Recepção e a Integração de Servidores, o FRM-SGPES-072-01 - Recepção e Integração do Servidor Recém-ingressado na Unidade para registro das necessidades iniciais de capacitação identificadas, que tem como objetivo auxiliar na recepção e na integração de servidores recém-ingressados na unidade e avaliar as suas competências mínimas necessárias.
- 5.1.7.1** Os treinamentos realizados por prestadores de serviços para adequação aos processos de trabalho são registrados no FRM-SGPES-073-01 - Registro de Implementação de Rotinas Administrativas.
- 5.1.8** Monitora o quantitativo de servidores lotados no DETRA.
- 5.1.9** O diretor do DETRA e os diretores de divisão controlam e o servidor indicado pelo diretor do Departamento lança a frequência no Sistema FREQWEB (Intranet), até o terceiro dia útil do mês subsequente ou outro prazo que venha a ser estabelecido pela diretoria competente. O boletim de frequência é arquivado.
- 5.1.9.1** A frequência dos profissionais terceirizados é consolidada pelo chefe do Serviço de Controle de Contratos de Transportes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/SECET), nos FRM-SGCOL-005-07 - Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato (REMAC) - Serviços Parte ½ Avaliação a Cargo do Fiscal do Contrato, FRM-SGCOL-005-09 - Relação Mensal de Identificação de Prestadores de Serviço - Levantamento de Satisfação, FRM-SGCOL-005-10 - Relação de Ocorrências do Mês de Faturamento, que são encaminhados, via processo eletrônico administrativo, à Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços da Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL/DICON).
- 5.1.10** As férias da equipe são definidas a partir de uma escala que garanta a suficiência da lotação do Departamento durante todo o exercício, cabendo aos diretores de divisão a elaboração, aprovação e encaminhamento ao diretor do DETRA.
- 5.1.10.1** A escala de férias dos serventuários é lançada no Sistema de acordo com período estabelecido pela SGPES, e arquivada em pasta própria.

5.1.11 As unidades do Departamento definem e mantêm atualizadas as informações constantes do FRM-SGLOG-079-03 - Atividades da Equipe – DETRA, tais como atividades operacionais de cada equipe, os responsáveis por sua execução e os respectivos substitutos e apoio.

5.2 Quanto à gestão do acervo documental

5.2.1 Os documentos administrativos recebidos e gerados pelo Departamento são classificados e arquivados em pastas, para posterior consulta e recuperação, de acordo com a TTD (Tabela de Temporalidade de Documentos).

5.2.2 Mantém o acervo documental identificado, classificado, conservado, de modo a garantir a sua pronta recuperação e acesso, propiciando a movimentação, o arquivamento e desarquivamento dos documentos do DETRA.

5.2.3 Anualmente, verifica-se a necessidade de eliminação de documentos, e caso necessário, preenche o Formulário Termo de Eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares) - FRM-SGCON-009-03, conforme estabelecido na RAD-SGCON-009 - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais, procedendo em seguida à eliminação dos documentos relacionados.

5.2.4 Presta informações sobre arquivamento e desarquivamento de documentos.

5.3 Quanto à gestão da infraestrutura

5.3.1 O diretor do DETRA, ou quem ele indicar, mantém o controle patrimonial de entrada e saída de materiais de consumo e permanente e requisita o seu fornecimento de acordo com as necessidades reais de consumo.

5.3.1.1 A solicitação de material de consumo e permanente para o Departamento é realizada mediante registro no Sistema de Material, disponibilizado na Intranet do Tribunal de Justiça.

5.3.2 Ao receber o material, o diretor do DETRA ou quem ele indicar, atesta o recebimento na guia “Solicitação de Material”, emitida pela SGLOG.

5.3.3 Providencia que o sistema informatizado seja mantido operante, de acordo com as necessidades e atendendo aos processos de trabalho do DETRA, sendo solicitada a manutenção dos sistemas e de equipamentos à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (SGTEC).

5.3.4 Providencia que as instalações sejam mantidas em adequadas condições de organização espacial, conservação, limpeza e funcionamento. O diretor do DETRA ou quem ele indicar solicita serviços especiais sempre que observar alguma disfunção.

5.3.5 Providência, quando necessário, o apoio de segurança que se mostrar suficiente e oportuno para o atendimento à integridade das pessoas e instalações do DETRA.

5.4 Quanto ao desempenho

5.4.1 O monitoramento dos indicadores de acompanhamento e desempenho do DETRA é realizado de acordo com a tabela de indicadores de cada RAD.

5.4.2 Os relatórios estatísticos do DETRA são analisados pelo diretor do DETRA, pelos gestores e pelo RDS, que comunicam à equipe os resultados.

5.4.3 As necessidades de melhorias sugeridas, a partir da análise dos indicadores de desempenho ou acompanhamento, são aprovadas pelo diretor do DETRA e implementadas pela equipe do Departamento.

5.4.4 Quando o indicador contrariar a tendência de melhoria estabelecida, o diretor do Departamento, os gestores e o RDS analisam os dados e propõem ações adequadas, que podem ser ações gerenciais simples ou estruturadas por meio de ações corretivas.

5.4.5 Elabora o Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) setorial.

6 CONTROLAR A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO

6.1 O DETRA realiza Pesquisa de Satisfação em relação aos serviços prestados pelo Departamento através do formulário FRM-SGLOG-079-01 Pesquisa de Satisfação do Usuário-DETRA encaminhado ao usuário, via SISTRANSPWEB, automaticamente, logo após a finalização do atendimento.

6.2 O DETRA acompanha a pesquisa de satisfação através de relatórios emitidos mensalmente no SISTRANSPWEB.

6.3 O RDS acompanha a realização da pesquisa, a fim de completar a amostra, caso verifique a necessidade.

6.4 Os resultados da pesquisa são avaliados, após sua conclusão, pelo diretor do DETRA, e tratados por ações gerenciais, se for o caso ou, ainda, quando necessário, mediante registro no RANAC.

6.5 São divulgados aos condutores e à equipe do DETRA, os resultados da Pesquisa de Satisfação, bem como as eventuais tratativas que sejam necessárias, após avaliação do diretor do DETRA, sendo afixada uma cópia em quadro de aviso.

7 COMUNICAÇÃO INTERNA

- 7.1** A comunicação do diretor do DETRA, com todos os seus funcionários, se realiza de forma imediata e ampla, conforme a necessidade, por reuniões periódicas, por intermédio dos diretores de divisão, por meio do correio eletrônico repassado pelo RDS/RDS substituto, ou por divulgação no quadro de avisos, onde são afixadas informações.

8 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE SAÍDAS E PRODUTOS NÃO CONFORMES NO DETRA

- 8.1** O servidor, ao identificar a saída ou produto não conforme, promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao gestor da sua unidade para tratar a não conformidade ou ocorrência de fatos que impactam ou impedem o desenvolvimento das atividades.
- 8.1.1** Registra o produto não conforme no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes - DETRA (FRM-SGLOG-079-02), o número do processo relacionado (se for o caso), a data da ocorrência, como foi corrigido, o nome do executor da correção e se foi resolvido ou não, lançando a data da resolução.
- 8.2** O RDS verifica, mensalmente, no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes, as correções não resolvidas e sua frequência, analisando, dentre outras consequências, as que afetam o usuário final, para promover ações corretivas, se for o caso.
- 8.2.1** Os limites mensais aceitáveis serão estabelecidos e avaliados, ao menos 01 (uma) vez ao ano.
- 8.2.2** As ocorrências identificadas no Quadro de Controle de Saídas e de Produtos Não Conformes são monitoradas pelo RDS, que registra no FRM-PJERJ-004-01 – Relatório de Avaliação de Não Conformidade, com o gestor da divisão correspondente, para solução das não conformidades observadas quando o número de ocorrências mensais ultrapassar o limite constante do FRM-SGLOG-079-02, bem como, sendo observada, pontualmente, a importância da ocorrência.
- 8.2.3** Ao RDS cabe o controle das ações corretivas, bem como a responsabilidade de informar ao Departamento de Governança e Planejamento Estratégico da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC/DEGEP) a abertura de ações corretivas e a evolução das ações, de acordo com o estabelecido na RAD-PJERJ-004 – Tratamento de Não Conformidades.

9 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).