

Gestão de Transportes



**DSMP – Documento de Simplificação e
Modernização do Processo**

Julho/2014

SUMÁRIO

PARTE I – Mapeamento do processo.....	3
1. Dados do processo	3
2. Legislação relacionada	4
3. Pessoas participantes/entrevistadas.....	5
4. Softwares utilizados	5
5. Indicadores utilizados.....	5
6. Diagrama do processo atual (modelo AS-IS).....	6
7. Diagnóstico do processo	7
PARTE II – Modelagem do Processo	11
1. Parecer consultivo sobre o processo	11
2. Árvore de soluções – Relação causa x efeito	11
3. Soluções propostas e motivações	15
4. Riscos na adoção das propostas apresentadas (probabilidade de incidência)	18
5. Indicadores de desempenho.....	18
6. Soluções de melhorias aprovadas.....	19
7. Ações necessárias	20
8. Diagrama do processo futuro (modelo TO-BE).....	22
LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS	24
ANEXOS.....	25

PARTE I – MAPEAMENTO DO PROCESSO

1. Dados do Processo

Processo:

- Suporte

Macroprocesso:

- Administração dos Recursos Materiais

Gestor do Processo:

- PROAD – Pró-Reitoria de Administração
 - Diretoria de Atividades de Apoio
 - Divisão de Atividades Auxiliares
 - Serviço de Transporte

Produto Produzido:

- Deslocamento realizado

Resumo:

O gerenciamento de frota é a gestão do conjunto de veículos oficiais da instituição, como caminhões, pick-ups, carros, dentre outros.

A gestão da frota inclui uma variedade de objetivos e funções como o monitoramento e controle da utilização dos veículos, a manutenção, a detenção remota, o diagnóstico mecânico, a administração dos condutores, o controle do uso de combustível, a gestão da segurança e, em geral, tudo o que se refere à análise dos dados e informações disponíveis para a tomada de decisões ligadas à frota de veículos da Instituição.

Para regulamentar o uso dos veículos oficiais temos diversas legislações específicas, como a Lei Federal 1.081 de 13 de abril de 1950, que entre os seus artigos destaca:

- **Art. 2º** O uso dos automóveis oficiais só será permitido a quem tenha:
 - a) obrigação constante de representação oficial, pela natureza do cargo ou função;
 - b) necessidade imperiosa de afastar-se, repetidamente, em razão do cargo ou função, da sede do serviço respectivo, para fiscalizar, inspecionar, diligenciar, executar ou dirigir trabalhos, que exijam o máximo de aproveitamento de tempo.

Destaca-se também a mais importante das legislações relacionadas ao tema, o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), Lei 9.503 de 23 de setembro de 1997, que trata desde a composição do sistema nacional de trânsito até os crimes cometidos no mesmo.

Por fim, cabe informar que para a elaboração deste documento foi utilizado como referência, além das entrevistas, os relatórios da Auditoria Interna nº 006/2013 (que avalia gestão da frota na sede da UNIRIO) e nº 009/2013 (que avalia a gestão da frota no HUGG).

Fronteiras do Processo (Diagrama de Contexto):



Atores Envolvidos:

- Serviço de Transporte / DAAUX

- Responsável pelo controle e gestão da frota e dos condutores da UNIRIO.
- Responsável por iniciar o processo de diárias quando necessário.
- Unidade Solicitante
 - Responsáveis pela solicitação de transportes.
- Pró-Reitoria de Administração (PROAD)
 - Responsável por dar ciência nos pedidos de viagem intermunicipais.
 - Responsável por autorizar os pedidos de diárias quando necessário.
- Diretoria de Atividades de Apoio (DAA)
 - Responsável por acionar o contrato de locação quando necessário.
- Condutores
 - Responsáveis pela execução dos deslocamentos.

2. Legislação relacionada

Norma / Ano	Esfera de Criação	Ementa	Grau de impacto no processo	Artigos importantes
Lei 12.619, de 2012	Federal	Dispõe sobre o exercício da profissão de motorista; altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 9.503, de 23 de setembro de 1997, 10.233, de 5 de junho de 2001, 11.079, de 30 de dezembro de 2004, e 12.023, de 27 de agosto de 2009, para regular e disciplinar a jornada de trabalho e o tempo de direção do motorista profissional; e dá outras providências.	Médio	Art. 1º; Art. 3º.
Decreto Nº 6.403, de 2008	Federal	Dispõe sobre a utilização de veículos oficiais pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional	Baixo	Art. 6º; Art. 8º.
Instrução Normativa SLTI/MPOG, Nº 3, de 2008	Federal	Dispõe sobre a classificação, utilização, especificação, identificação, aquisição e alienação de veículos oficiais e dá outras providências.	Alto	Art. 1º; Art.2º, Art. 6º; Art. 8º; Art. 10; Art. 23.
Ordem de Serviço GR Nº 2, de 2001	Institucional	Dispõe sobre normas de utilização do veículo do tipo "VAN", de 14 (quatorze) lugares	Baixo	Todos
Instrução Normativa MARE Nº 9, de 1994, alterada pela IN MARE Nº 6, de 1997	Federal	Dispõe sobre o controle geral de veículos oficiais	Alto	Todos
Lei 9.503, de 1997	Federal	Institui o Código de Trânsito Brasileiro	Alto	Todos
Lei 9.327, de 1996	Federal	Dispõe sobre a condução de veículo oficial	Baixo	Art. 1º.
Instrução Normativa DASP Nº 166, de 1984	Federal	Dispõe aos órgãos integrantes do Sistema de Serviços Gerais, alguns subsídios orientados para elaboração ou	Baixo	Art. 3º; Art. 6º.

revisão de procedimentos referentes à gestão de seus veículos, de modo que fiquem asseguradas condições de operacionalidade e de preservação de tais bens públicos.				
Decreto N° 50.640, de 1961	Federal	Dispõe sobre a aplicação da lei N° 1.081, de 13 de abril de 1950	Baixo	Art. 1º; Art. 3º; Art. 4º.
Lei 1,081, de 1950	Federal	Dispõe sobre o uso de carros oficiais	Alto	Art. 2º; Art. 3º; Art. 4º; Art. 6º; Art. 10º.
3. Pessoas Participantes / Entrevistadas				
Nome	Setor	Cargo	Contato	
Elson Lopes Martins	SERTRA – Serviço de Transporte	Chefe do Serviço de Transporte	(21) 2542-5455	
Ana Paula Martins dos Santos	SERTRA – Serviço de Transportes	Auxiliar Administrativa	(21) 2542-5455	
Sidney Rodrigues	SERTRA – Serviço de Transportes	Motorista	(21) 2542-5455	
Núria Mendes Sánchez	PROAD – Pró-Reitoria de Administração	Pró-Reitora de Administração	(21) 2542-5400	
Newley Magalhães	AUDINT – Auditoria Interna	Auditor	(21) 2542-6013	
Rogério Ruiz	AUDINT – Auditoria Interna	Auditor	(21) 2542-6013	
4. Softwares utilizados				
Nome	Esfera	Objetivo	Grau de Impacto no Processo	
Valecard	Interno	Controle dos abastecimentos dos veículos oficiais e relatórios gerenciais	Médio	
5. Indicadores utilizados				
Nome	Meta	Periodicidade	Instrumento de Medição	
Nenhum indicador é utilizado atualmente				
6. Diagrama do processo atual (Modelo AS-IS)				
a) Requisição de Transportes				

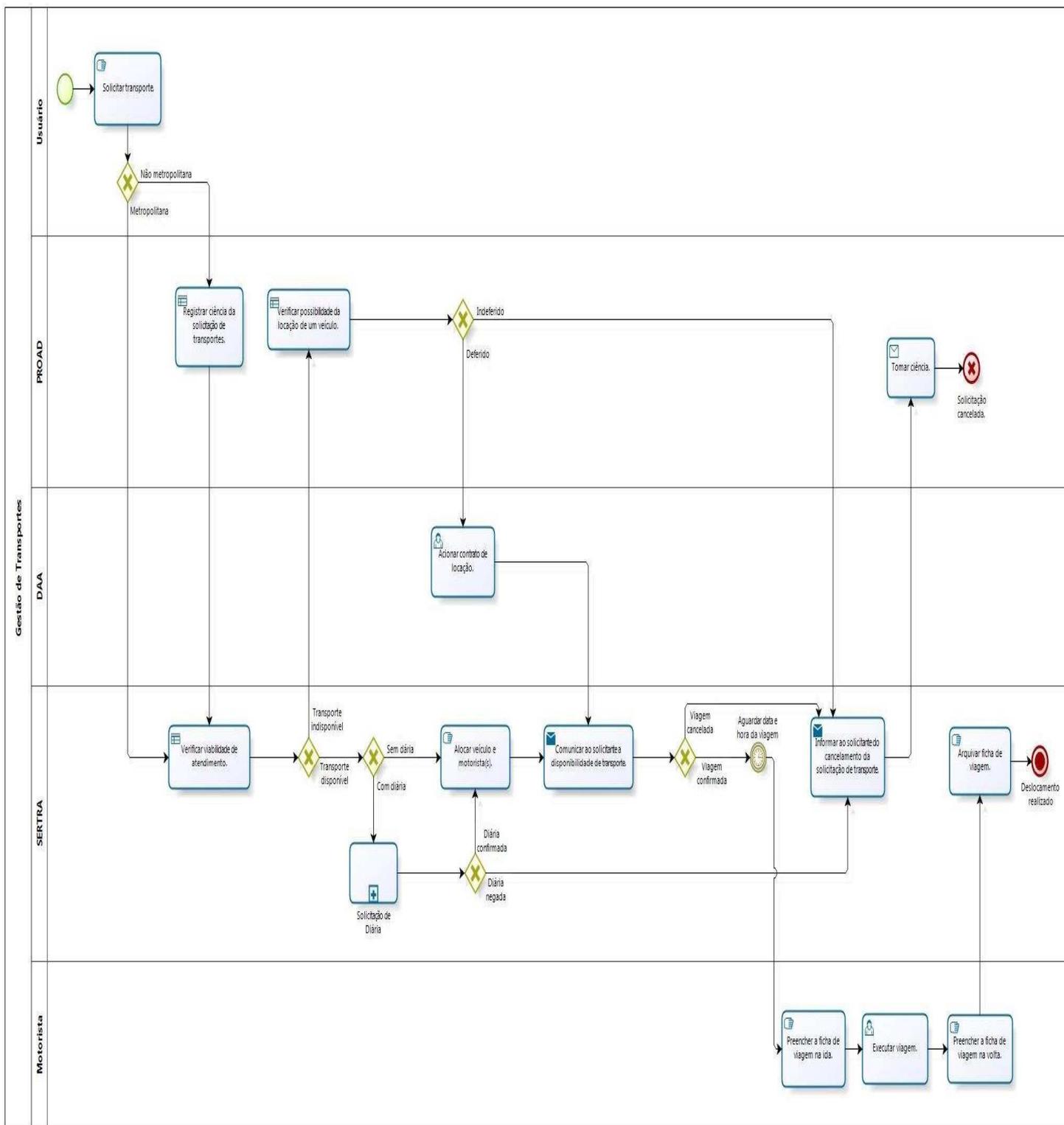


Diagrama do processo atual – Requisição de transporte.jpg

b) Manutenção da Frota

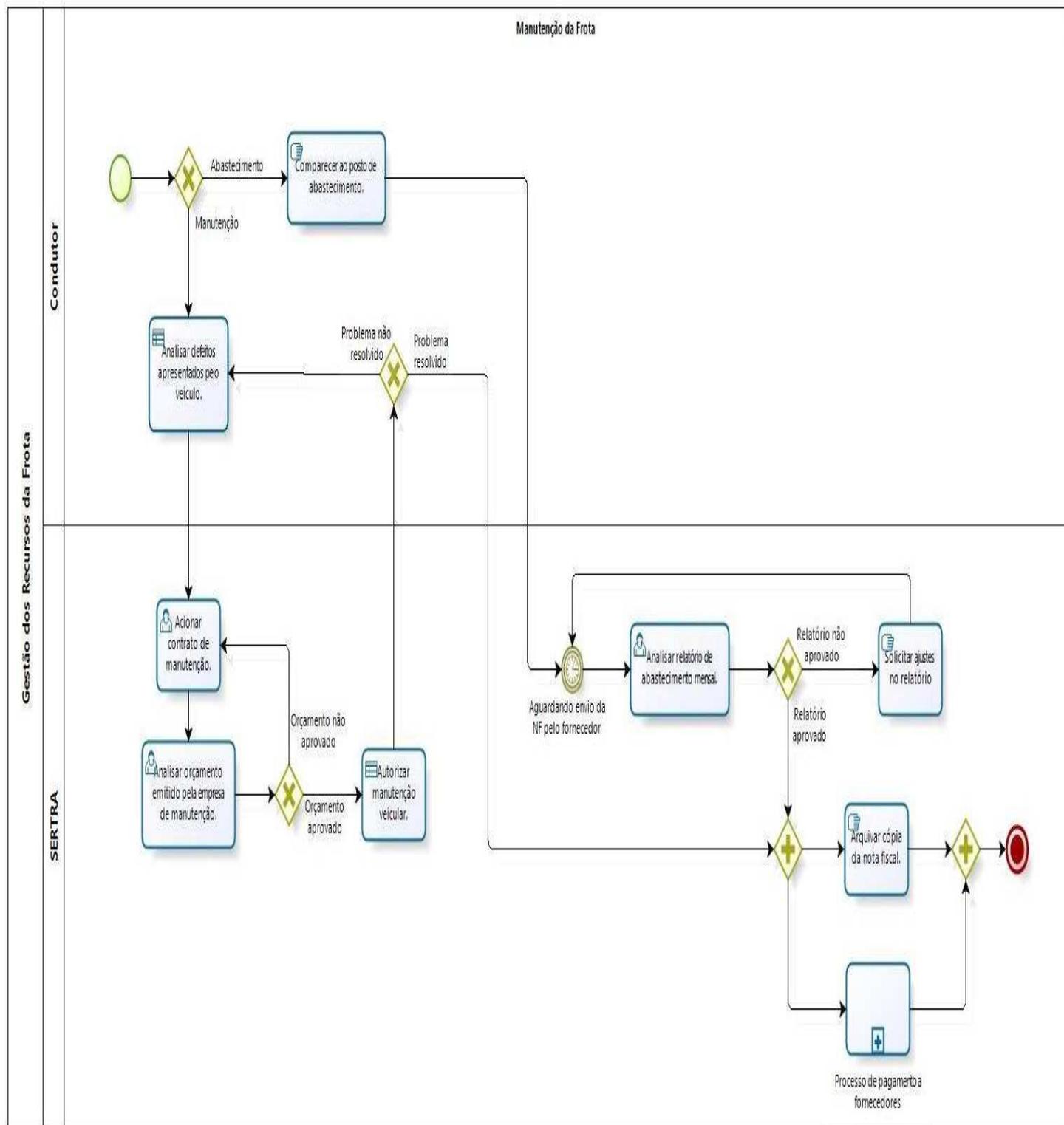


Diagrama do processo atual – Manutenção da Frota.jpg

7. Diagnóstico do Processo

a) Processo atual:

Atualmente, quando algum servidor da UNIRIO precisa agendar um transporte, se faz necessário enviar um memorando ou fazer contato telefônico com o Serviço de Transporte (SERTRA). Pede-se apenas um pouco de antecedência na solicitação (30 dias) para viagens fora da metrópole para se ter um melhor planejamento da frota, e quando necessário, para o SERTRA solicitar diárias.

No momento do pedido é analisado pelo SERTRA se o deslocamento se dará apenas na região metropolitana ou não.

Caso seja metropolitana, o próprio SERTRA pode dar início aos encaminhamentos necessários, uma vez que se tenha veículos e motoristas disponíveis para o período solicitado.

Porém, caso a solicitação seja para atender a uma viagem que não irá ultrapassar os limites da metrópole, se faz necessário enviar um memorando a Pró-reitora de Administração (PROAD), para que ela dê ciência do pedido, com cópia para o SERTRA realizar os devidos encaminhamentos.

Uma vez o pedido realizado via memorando e com disponibilidade da frota no período desejado o solicitante é informado do atendimento do seu pedido. Se o agendamento foi feito via contato telefônico a confirmação é feita de imediato. O SERTRA então irá registrar, por meio de controle manual, os deslocamentos confirmados. Caso a viagem tenha sido agendada com antecedência (30 dias ou mais) um contato próximo a data marcada para o deslocamento é feito com o solicitante para confirmar o pedido.

Pode ocorrer de não ter veículo disponível para o período desejado. Neste caso a Diretoria de Atividades de Apoio (DAA) gerencia um contrato de locação de frota, para atender aos pedidos da UNIRIO quando ela está com toda a frota em operação. Porém para utilizar esse contrato o DAA precisa de autorização da PROAD.

Aguarda-se então o período do deslocamento, onde um motorista, ou dois dependendo do caso, é disponibilizado para atender o pedido, e terá que preencher uma “Ficha de Liberação da Viatura” para as viagens que necessitem de apenas um motorista, ou a “Ficha de Serviço” para os casos de viagens onde sejam necessários dois motoristas. Nas fichas constam dados do veículo, como o modelo, a placa, a quilometragem de saída, e dados do deslocamento, como horário de saída, percurso, serviço a executar, entre outras observações.

No retorno do deslocamento a mesma ficha deverá ser preenchida com a quilometragem de chegada, os abastecimentos realizados, a hora de chegada entre outras observações. A ficha então será homologada pelo SERTRA e arquivada em uma caixa-arquivo correspondente a da viatura. Feito isso o deslocamento será dado como concluído.

Vale destacar que o agendamento de transporte nos veículos alocados no HU, é feito e gerenciado pelo próprio HU, sem interferência da sede da UNIRIO, através do Serviço de Administração do Edifício que está vinculado a Divisão de Atividades de Apoio. Para os carros alocados em setores da sede da UNIRIO, como GR e Pró-Reitorias, não se faz necessário um prévio agendamento para sua utilização, bastando somente o preenchimento da ficha, a ser entregue ao final do dia no SERTRA.

Existem também deslocamentos fixos, que são feitos rotineiramente, onde, apesar de não possuírem um cadastro físico ou eletrônico, também é realizado o preenchimento da ficha de viagem que é entregue no SERTRA ao final do dia.

Com relação a manutenção mecânica da frota da UNIRIO, esta é feita por uma empresa contratada para essa finalidade. Sendo que, uma vez detectado algum problema mecânico, necessidade de revisão, ou troca de peças, é solicitado um orçamento para a empresa, caso o orçamento seja aprovado a manutenção é realizada.

As manutenções preventivas ainda estão sendo estudadas, visto que a empresa responsável foi contratada a pouco tempo.

Já os veículos que estão em garantia tem sua revisão feita pela própria concessionária, sendo que o SERTRA aproveita algum período em que o carro não será utilizado (férias do reitor por exemplo) para realizar o serviço.

O abastecimento também é feito por uma empresa contratada, onde cada veículo possui um cartão, e cada motorista possui uma senha de utilização para abastecer o carro quando necessário. O abastecimento é feito em postos credenciados à empresa contratada. Para os casos de viagens fora da metrópole é feito um planejamento prévio para detectar quais os postos credenciados.

Sempre ao final do mês a empresa responsável pelo abastecimento envia a nota de pagamento contendo um relatório de detalhado dos abastecimentos feitos no período, inclusive os que foram realizados pela frota do HU. E sempre que necessário é acessado o site oficial da empresa para baixar relatórios analíticos de abastecimento.

Já no que tange ao controle da documentação da frota oficial e dos documentos dos motoristas, é feito de forma manual, de modo que se tem conhecimento das datas de vencimento de cada um dos documentos controlados.

Caso ocorram danos ou sinistros com os veículos o seguro é acionado para resolução dos problemas, porém em caso de multa ainda não se tem definido uma estratégia de tratamento.

Todos os veículos da frota da UNIRIO são guardados nas dependências da UNIRIO, seja na sede, seja nos polos.

b) Sugestão de Melhorias Levantadas:

- Definição de um prazo mínimo para solicitação de transporte
- Definição de regras para uma melhor utilização da frota

c) Pontos Positivos

- Existência da prática de viagens agendadas.
- Preenchimento rotineiro das fichas de utilização dos veículos para registrar informações sobre o deslocamento. Inclusive para os deslocamentos fixos, urgentes e em carros alocados em outros setores da UNIRIO.
- Existência da prática de registro da documentação dos veículos e dos motoristas.
- Possuem relatórios detalhados sobre as manutenções e os abastecimentos feitos em cada veículo.

d) Pontos Fracos e Oportunidades de Melhoria (OM)

- OM1. Fichas de controle de viagem com possíveis de erros de preenchimento
- OM2. Uso de cartões de abastecimento de veículos oficiais indisponíveis
- OM3. HUGG sem acesso aos relatórios da empresa de abastecimento
- OM4. Alta frequência de rendimentos do veículo fora dos parâmetros e quilometragem incorreta nos abastecimentos.
- OM5. Não utilização do Mapa de Controle de Desempenho e Manutenção do Veículo Oficial, conforme exige o Anexo II – da IN nº 3/2008
- OM6. Falta de um sistema informatizado de gestão para registro e controle das requisições
- OM7. As solicitações não seguem um prazo mínimo para agendamento, onde muitos pedidos são feitos de um dia para o outro, impedindo planejamentos prévios;
- OM8. As unidades solicitantes não possuem um mecanismo de consulta das viagens solicitadas, autorizadas ou disponíveis;
- OM9. A alocação dos motoristas e dos veículos são feitas, geralmente, no dia do deslocamento;
- OM10. Subutilização da capacidade dos veículos utilizados;
- OM11. Necessidade de acionar, quando necessário, um contrato de locação para atendimento da demanda da instituição;
- OM12. Qualquer servidor pode solicitar transporte, diretamente, ao SETRA.

Os dados acima apresentados, referem-se as práticas de trabalho e legislações em vigor na 2ª quinzena de março/2014

Deyvison Luiz da Silva Queiroz
Consultor - Síntese

Renata Alves Campos
Líder da Seção de Modelagem de Processos /DTIC

Elson Lopes Martins
Chefe do Serviço de Transportes / DAA

PARTE II – MODELAGEM DO PROCESSO

1. Parecer Consultivo sobre o processo

A descentralização de algumas atividades operacionais da requisição de transporte para as unidades da UNIRIO, bem como a integração do sistema de gestão da UNIRIO com os sistemas de empresas de manutenção da frota são fundamentais para a melhoria do processo de uma maneira geral, uma vez que o SERTRA é extremamente onerado por atividades manuais e centradas neste setor, sendo também atividades demoradas e trabalhosas de execução.

Idealmente, a requisição de transportes deverá ser feita pela secretaria da unidade do demandante. Porém, por entendermos que, num primeiro momento, essa melhoria é de grande complexidade, afetando bastante a cultura hoje existente conforme identificado no mapeamento do processo, resolvemos apresentar esse ponto como uma sugestão de melhoria para quando o processo estiver mais consolidado, assim, inicialmente as solicitações continuam sendo feitas da forma atual, porém serão todas registradas no SIE pelo SERTRA, e num segundo momento serão descentralizadas para as demais unidades.

No que tange a manutenção de frota, a proposta é de integrar os sistemas utilizados pelas empresas terceirizadas com o SIE, bem como disponibilizar mais ferramentas de gestão para o setor, desafogando-o de atividades operacionais para então focar em atividades gerenciais.

Destaca-se que o Processo de Gestão de Transporte é composto pelas seguintes fases:

- Demanda (Requisições)
- Veículos Aptos a Uso
 - Aquisição/Baixa
 - Manutenção Física da Frota
 - Manutenção Documental da Frota
- Condutores Disponíveis
 - Contratação/Autorização
 - Gestão Documental

Mas que por decisão da instituição só foram trabalhadas as seguintes fases:

- Demanda (Requisições)
- Manutenção Física da Frota

2. Árvore de Soluções – Relação Causa x Efeito

Oportunidades de Melhoria (efeito)	Causa	Solução proposta
OM1. Fichas de controle de viagens com possíveis erros de preenchimento	Ficha com preenchimento manual e com grande número de informações a serem inseridas	PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão PM5. Redesenho das fichas de controle de viagem atuais

	<p>Falta de conferência se a ficha foi preenchida e se as informações estão corretas</p> <p>Falta de assinatura do usuário do deslocamento</p> <p>Falta de um sistema onde seja obrigatório o preenchimento das fichas de viagem</p> <p>A ficha não vem pré-preenchida com os dados da viagem</p>	<p>PM11. Criação de impactos na utilização do veículo no próximo deslocamento, quando do não preenchimento da ficha anterior</p>
<p>OM2. Uso de cartões de abastecimento de veículos oficiais indisponíveis</p>	<p>Por conta do não registro de inatividade do veículo nos mecanismos de controle disponíveis</p> <p>Os documentos dos veículos, bem como os cartões de abastecimento, não ficam dentro de cada veículo, gerando portanto a possibilidade de trocas no momento de pegar um ou outro cartão.</p>	<p>PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão</p> <p>PM4. Criação de um “Kit carro”</p> <p>PM10. Elaboração e divulgação de uma legislação interna com as regras da gestão de frota</p> <p>PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo, etc)</p>
<p>OM3. HUGG sem acesso aos relatórios da empresa de abastecimento</p>	<p>Todo o controle do abastecimento da frota é gerenciado unicamente pelo SERTRA</p> <p>Culturalmente o SERTRA foi estabelecido como único canal de comunicação com as empresas de abastecimento.</p>	<p>PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão</p> <p>PM3. Disponibilização de relatórios da empresa de abastecimento para o HUGG</p>
<p>OM4. Alta frequência de rendimentos do veículo fora dos parâmetros e quilometragem incorreta nos abastecimentos</p>	<p>Ficha com preenchimento manual</p> <p>Falta de conferência se a ficha foi preenchida e se as informações estão corretas</p>	<p>PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão</p> <p>PM4. Criação de um “Kit carro”</p> <p>PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas</p>

	Alimentação de dados incorreta no sistema de abastecimento das empresas contratadas	mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo, etc.)
OM5. Não utilização do Mapa de Controle de Desempenho e Manutenção do Veículo Oficial, conforme exige o Anexo II – da IN no 3/2008	O Mapa de controle é até impresso, mas não é cobrado o seu preenchimento por parte do Setor Dificuldade de coletar as informações necessárias e fidedignas para o correto preenchimento do Mapa de Controle	PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão PM6. Desenvolvimento, no SIE, do relatório do Mapa de Controle de Desempenho e Manutenção do Veículo Oficial
OM6. Falta de um sistema informatizado de gestão para registro e controle das requisições	Por conta da cultura e do costume, adotou-se os mecanismos manuais como forma de trabalho Falta de familiaridade, por parte do setor, com sistemas virtuais e informatização em geral	PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão PM7. Informatização das requisições nas unidades
OM7. As solicitações não seguem um prazo mínimo para agendamento, onde muitos pedidos são feitos de um dia para o outro, impedindo planejamentos prévios	Falta de uma legislação que disponha regras sobre prazos para solicitação de deslocamento Falta de planejamento das unidades solicitantes, deixando os pedidos sempre para o último momento	PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão PM7. Informatização das requisições nas unidades PM10. Elaboração e divulgação de uma legislação interna com as regras da gestão de frota
OM8. As unidades solicitantes não possuem um mecanismo de consulta das viagens solicitadas, autorizadas ou disponíveis	Como as solicitações são controladas por meios manuais, não há como divulgar de forma ampla o status da solicitação de deslocamento Prevalcimento do contato telefônico para obter conhecimento do status da solicitação de deslocamento	PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão PM2. Adoção do registro de marcação de rotas fixas PM7. Informatização das requisições nas unidades PM13. Disponibilização de uma consulta pública para os deslocamentos de toda a frota da UNIRIO

<p>OM9. A alocação dos motoristas e dos veículos são feitas, geralmente, no dia do deslocamento</p>	<p>Falta de um sistema informatizado que registre a alocação de veículos e condutores</p> <p>Falta de relatórios que informem ao SERTRA os condutores e veículos disponíveis no momento do agendamento</p>	<p>PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão</p> <p>PM9. Adoção da alocação do veículo e do condutor no momento da confirmação da viagem</p>
<p>OM10. Subutilização da capacidade dos veículos utilizados</p>	<p>Falta de uma consulta que forneça aos demandantes as viagens disponíveis</p> <p>Falta de relatórios gerenciais que disponibilizem ao SERTRA um melhor controle da frota</p> <p>Solicitação de veículos de grande capacidade de passageiros quando não há necessidade para tal</p> <p>Os demandantes, em sua maioria, querem ser transportados sozinhos durante os deslocamentos.</p>	<p>PM7. Informatização das requisições nas unidades viagem</p> <p>PM9. Adoção da alocação do veículo e do condutor no momento da confirmação da viagem</p> <p>PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo, etc)</p> <p>PM13. Disponibilização de uma consulta pública para os deslocamentos de toda a frota da UNIRIO</p>
<p>OM11. Necessidade de acionar, quando necessário, um contrato de locação para atendimento da demanda da instituição</p>	<p>Falta de relatórios gerenciais que disponibilizem ao SERTRA um melhor controle da frota</p> <p>Excesso de veículos inativos</p> <p>OM10. Subutilização da capacidade dos veículos utilizados</p>	<p>PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão</p> <p>PM2. Adoção do registro de marcação de rotas fixas</p> <p>PM9. Adoção da alocação do veículo e do condutor no momento da confirmação da viagem</p> <p>PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo, etc)</p>

PM7. Informatização das requisições nas unidades viagem

PM10. Elaboração e divulgação de uma legislação interna com as regras da gestão de frota

OM12. Qualquer servidor pode solicitar transporte, diretamente, ao SERTRA

Falta de uma legislação que disponha regras sobre quem pode solicitar deslocamento

3. Soluções Propostas e Motivações

Proposta de Melhoria

Motivação

Complexidade

Riscos

PM1. Implantação o módulo frota do SIE como ferramenta de gestão

1. O SIE é o sistema de gestão utilizado pela UNIRIO
2. É possível parametrizar o SIE para que ele possa gerar as fichas conforme a legislação vigente.
3. O SIE faz uma série de análises para verificar se os dados informados no preenchimento da ficha são aceitáveis, fazendo vínculo com a rota percorrida
4. O SIE permite a migração dos relatórios das empresas de abastecimento e manutenção, fazendo com que o SIE se torne a ferramenta de gestão do setor de transportes.
- 5 Com a adoção do SIE e um preenchimento de dados adequado, serão disponibilizados vários relatórios gerenciais para auxiliar o setor de transportes
6. Com a descentralização da solicitação de deslocamento, o SERTRA disponibilizara de mais tempo para atividades gerenciais, livrando-se de atividades de execução

Alta

R1¹
R7³
R9²

PM2. Adoção da prática de marcação de rotas fixas

1. O SIE é capaz de cadastrar as rotas fixas definidas pela UNIRIO

Baixa

	2. É possível, através do sistema, disponibilizar via web as rotas fixas para prévio agendamento das unidades demandantes		
PM3. Disponibilização de relatórios de abastecimento para o HUGG	<p>1. O SIE permite a migração dos relatórios das empresas de abastecimento e manutenção, fazendo com que o SIE se torne a ferramenta de gestão do setor de transportes.</p> <p>2. Através de atribuições de papéis no sistema, o HUGG passará a enxergar os relatórios de abastecimento no sistema</p>	Baixa	
PM4. Criação de um “kit carro”	<p>1. Deixar cada veículo oficial da UNIRIO equipado com seu cartão de abastecimento, a chave do veículo, fichas de viagem, etc.</p> <p>2. Evitar o esquecimento de itens importantes de constar em cada deslocamento realizado</p>	Baixa	R4 ¹ R10 ³
PM5. Redesenho das fichas de controle de viagens atuais	<p>1. Fazer com que conste nas fichas de viagens apenas as informações importantes e necessárias ao deslocamento</p> <p>2. Emitir a ficha diretamente do SIE, onde este irá trazer informações pré-preenchidas com dados do deslocamento a ser realizado</p>	Média	R7 ¹ R9 ³
PM6. Desenvolvimento, no SIE, de um relatório do Mapa de Controle de Desempenho e Manutenção do Veículo Oficial	<p>1. É possível parametrizar o SIE para que ele possa gerar as fichas conforme a legislação vigente.</p> <p>2. Várias das informações constantes na ficha o SIE pode preencher automaticamente</p>	Média	R7 ¹ R9 ³
PM7. Informatização das requisições nas unidades	1. Com a descentralização da solicitação de deslocamento, o SERTRA disponibilizara de mais tempo para atividades gerenciais, livrando-se de atividades de execução	Alta	R1 ³ R2 ² R3 ² R4 ¹ R5 ¹ R6 ¹ R7 ¹ R8 ³ R9 ²

	<p>2. Reduzir substancialmente as solicitações feitas por contato telefônico</p> <p>3. As unidades poderão consultar a qualquer tempo o status de suas requisições</p> <p>4. Através da solicitação de deslocamento realizada somente pelas secretarias das unidades, fica estabelecido um único ponto de contato entre o setor responsável pelos transportes e os demandantes.</p>		
PM8. Adoção da prática de autorização somente para deslocamento com diárias	<p>1. Simplificar o fluxo do processo, tornando-o mais ágil</p> <p>2. É possível parametrizar o SIE para que somente as requisições com diária passem pelo crivo de uma instância superior</p>	Média	R4 ²
PM9. Adoção da alocação do veículo e do condutor no momento da confirmação da viagem	<p>1. O SIE permite que no momento da aprovação do deslocamento o SERTRA selecione o condutor e veículo que irão atender esta demanda.</p> <p>2. A adoção desta prática irá permitir ao SERTRA planejar com bastante antecedência os deslocamentos agendados</p> <p>3. Irá permitir que o respectivo setor de transportes disponibilize relatórios para os condutores informando previamente seus deslocamentos agendados</p>	Alta	R1 ³ R9 ²
PM10. Elaboração e divulgação de uma legislação interna com as regras da gestão de frota	<p>1. Regrar as práticas relacionadas a Gestão de Frota, principalmente no que tange as solicitações de deslocamento</p> <p>2. Elaborar um Manual de Políticas e Procedimentos que disponha de todas as regras e procedimentos em todo o processo de deslocamento de veículo.</p>	Média	R1 ³ R2 ² R4 ²
PM11. Criação de impactos na utilização do veículo no próximo deslocamento, quando do não preenchimento da ficha anterior	<p>1. Extinguir a prática do não preenchimento da ficha de viagem</p> <p>2. Fazer com que os condutores dos veículos se alto gerenciem</p>	Alta	R10 ³

<p>PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo)</p>	<p>1. Disponibilizar ao setor informações diversas, de cunho gerencial, para que este organize da melhor maneira possível a frota da UNIRIO</p>	<p>Média</p>	<p>R7¹ R9³</p>
<p>PM13. Disponibilização de uma consulta pública para os deslocamentos de toda a frota da UNIRIO</p>	<p>1. Tornar público todos os deslocamentos da frota 2. Fazer com que os demandantes antes de solicitar deslocamentos verifiquem se já existem deslocamentos disponíveis para o qual deseja</p>	<p>Baixa</p>	<p>R7¹ R9³</p>
<p>4. Riscos na adoção das propostas apresentadas (probabilidade de incidência)</p>			
<p>R1. Resistência das unidades em aceitar as novas práticas estabelecidas R2. A solicitação de deslocamento, de forma descentralizada, pode ser vista como uma medida impositiva, não sendo aceita pelos Servidores. R3. Os deslocamentos emergenciais podem não ser lançados no sistema, bem como solicitações feitas via contato telefônico. R4. As instruções e procedimentos definidos em legislação interna podem não ser cumpridos efetivamente, aumentando assim a possibilidade de falhas no processo. R5. As Secretarias Administrativas podem não comparecer na capacitação, causando um desconhecimento dos procedimentos envolvidos. R6. Falta de estrutura nas Secretarias Administrativas R7. Erro nas parametrizações do SIE. R8. Acomodação do servidor em solicitar deslocamento pelo SIE e solicitar via contato telefônico R9. Inconsistências nos dados dos relatórios devido a preenchimentos de informações incorretas no sistema R10. Resistência dos condutores da UNIRIO em seguir as novas práticas adotadas.</p> <p>¹ Indica riscos com BAIXA probabilidade de incidência ² Indica riscos com MÉDIA probabilidade de incidência ³ Indica riscos com ALTA probabilidade de incidência</p>			
<p>5. Indicadores de Desempenho</p>			
<p>Nome</p>	<p>Meta</p>	<p>Periodicidade</p>	<p>Instrumento de medição</p>
<p>Não definido para este processo</p>			
<p>6. Soluções de melhorias aprovadas</p>			
<p>PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão</p>		<p>Aprovada com previsão de implementação em Jul/2014 (1ª. fase)</p>	

PM2. Adoção da prática de marcação de rotas fixas	Aprovada com previsão de implementação em Jul/2014 (1ª. fase)
PM3. Disponibilização de relatórios de abastecimento para o HUGG	Aprovada com previsão de implementação em Jul/2014 (1ª. fase)
PM4. Criação de um “kit carro”	Aprovada com previsão de implementação em Jul/2014 (1ª. fase)
PM5. Redesenho das fichas de controle de viagens atuais	Aprovada com previsão de implementação em Jul/2014 (1ª. fase)
PM6. Desenvolvimento, no SIE, de um relatório do Mapa de Controle de Desempenho e Manutenção do Veículo Oficial	Aprovada com previsão de implementação em Set/2014 (2ª. fase)
PM7. Informatização das requisições nas unidades	Aprovada com previsão de implementação em Set/2014 (2ª. fase)
PM8. Adoção da prática de autorização somente para deslocamento com diárias	Não aprovada
PM9. Adoção da alocação do veículo e do condutor no momento da confirmação da viagem	Aprovada com previsão de implementação em Set/2014 (2ª. fase)
PM10. Elaboração e divulgação de uma legislação interna com as regras da gestão de frota	Aprovada com previsão de implementação em Jul/2014 (1ª. fase)
PM11. Criação de impactos na utilização do veículo no próximo deslocamento, quando do não preenchimento da ficha anterior	Aprovada com previsão de implementação em Nov/2014 (3ª. fase)
PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo)	Aprovada com previsão de implementação em Nov/2014 (3ª. fase)
PM13. Disponibilização de uma consulta pública para os deslocamentos de toda a frota da UNIRIO	Aprovada com previsão de implementação em Nov/2014 (3ª. fase)

a. Da reunião de aprovação:

Reunião realizada às 10 horas do dia 29/05/2014 na Sala de Treinamento da DTIC, sendo a mesma foi conduzida pelos consultores Alexander Perelló e Deyvison Queiroz que contou com a presença dos seguintes servidores:

- Pela DTIC: Renata Alves, Camila Luna;
- Pelo SERTRA: Elson Lopes, Ana Paula, Adailton;

A reunião teve uma breve apresentação do processo mapeado e das oportunidades de melhorias levantadas durante o entendimento do processo. Após essa introdução foram apresentadas as sugestões de melhorias para o processo, onde destacam-se as seguintes observações sobre as decisões tomadas:

- Das 12 sugestões de melhorias inicialmente apresentadas 11 foram aprovadas, sendo reprovada apenas a PM8 – Adoção da prática de autorização somente para deslocamentos com diárias, visto que na visão do SERTRA essa prática deve ser mantida para que a PROAD tenha ciência e controle dos deslocamentos.
- A implantação do SIE irá ocorrer em uma primeira fase das implementações das melhorias, onde o SERTRA usará o SIE de forma centralizada, ou seja, as unidades irão solicitar da forma atual porém o SERTRA irá lançar os pedidos de deslocamento no sistema. Também irá ocorrer a marcação de rotas fixas e criação de um kit carro, o SERTRA também se disponibilizou a enviar frequentemente o relatório de abastecimento dos veículos do HUGG, bem como redesenhar as fichas de viagem e elaborar uma minuta com as regras da gestão da frota em conjunto com o setor de modelagem da DTIC.
- Em uma segunda fase de implementação, onde pode-se considerar esta a etapa de maior complexidade, será feita a descentralização dos pedidos de deslocamento, onde as unidades da UNIRIO não mais irão solicitar por telefone ou ofício, mas somente pelo SIE. Para tal, serão feitas capacitações para as unidades e a legislação a ser

elaborada na primeira fase deverá contemplar essa descentralização. Nesta fase também teremos a adoção da prática de alocação do veículo e condutor no momento da confirmação da viagem e a confecção no SIE do Mapa de Controle de cada veículo, onde este mapa irá exigir que os dados lançados no SIE sejam fidedignos para que não ocorra em erros de informação.

d) A terceira fase é a de controle e monitoramento do processo pelo SERTRA, onde o mesmo irá dispor de indicadores de gestão que irão lhe possibilitar tomar decisões com base em tais indicadores. Também teremos a criação de impactos quando do não preenchimento da ficha de viagem anterior, onde a intenção é que os condutores adotem essa prática de sempre preencher tais fichas no momento do deslocamento.

e) Durante a reunião foi sugerido pelo SERTRA mais uma melhoria, a PM13. Disponibilização de uma consulta pública para os deslocamentos de toda a frota da UNIRIO, onde está também será implementada durante a terceira fase de melhoria do processo.

7. Ações necessárias para implementação das melhorias

• PM1. Implantação do módulo frota do SIE como ferramenta de gestão

- a. Coletar dados de abastecimento da frota
- b. Elaborar ferramenta de migração dos relatórios de abastecimento
- c. Realizar cadastros iniciais (rotas, condutores, veículos, ocorrências, fluxo, etc)
- d. Realizar testes de validação do módulo
- e. Capacitar os usuários do SERTRA

• PM2. Adoção da prática de marcação de rotas fixas

- a. Definir quais as rotas deverão ser marcadas como fixas
- b. Cadastrar as rotas fixas no SIE

• PM3. Disponibilização de relatórios de abastecimento para o HUGG

- a. Definir forma de envio do relatório (e-mail ou ofício)
- b. Iniciar prática de envio do relatório

• PM4. Criação de um “Kit Carro”

- a. Definir itens que irão compor o kit carro
- b. Disponibilizar em cada veículo oficial o seu respectivo kit carro
- c. Instruir os condutores para que utilizem este kit de forma correta

• PM5. Redesenho das fichas de controle de viagens atuais

- a. Definir quais informações deverão compor as fichas
- b. Definir quais informações virão já informadas pelo SIE
- c. Parametrizar o SIE para que possa emitir as fichas pelo sistema.

• PM6. Desenvolvimento, no SIE, de um relatório do Mapa de Controle de Desempenho e Manutenção do Veículo Oficial

- a. Definir quais informações virão já informadas pelo SIE
- b. Parametrizar o SIE para que possa emitir o Mapa pelo sistema.

• **PM7. Informatização das requisições nas unidades**

- a. Definir fluxo da solicitação de deslocamento
- b. Definir o setor de cada unidade responsável por solicitar deslocamento ao SERTRA
- c. Coletar nome e cpf dos solicitantes em cada unidade
- d. Verificar possibilidade de utilizar a ferramenta Asten Processos para otimizar o processo
- e. Cadastrar os solicitantes no grupo de usuários para solicitantes de deslocamento
- f. Realizar divulgação da descentralização
- g. Realizar capacitação dos usuários solicitantes

• **PM9. Adoção da alocação do veículo e do condutor no momento da confirmação da viagem**

- a. Capacitar os usuários do SERTRA

• **PM10. Elaboração e divulgação de uma legislação interna com as regras da gestão de frota**

- a. Propor as regras que irão compor a Ordem de Serviço
- b. Emitir a nova Ordem de Serviço
- c. Cadastrar a Ordem de Serviço no SIE

• **PM11. Criação de impactar na utilização do veículo no próximo deslocamento, quando do não preenchimento da ficha anterior**

- a. Definir quais impactos serão dados ao condutor que não preencher a ficha, ou preencher de forma indevida
- b. Definir formas de fiscalização das fichas de controle no momento dos deslocamentos
- c. Conscientizar os condutores o porquê da adoção desta prática

• **PM12. Implantação de indicadores de gestão no processo (subutilização, rotas mais utilizadas, não utilização, inatividade, consumo por veículo)**

- a. Definir quais indicadores deverão compor o dashboard do SERTRA
- b. Utilizar o Asten Indicadores para atender a esta demanda
- c. Preencher a ficha de cadastro do indicador para cada indicador definido, visando registrar informações importantes do mesmo.

• **PM13. Disponibilização de uma consulta pública para os deslocamentos de toda a frota da UNIRIO**

- a. Definir quais informações serão apresentadas na consulta
- b. Desenvolver consulta ao banco de dados do SIE
- c. Desenvolver interface web para acompanhamento dos deslocamentos da frota
- d. Comunicar a comunidade da UNIRIO a existência da consulta e os motivos pelo qual a mesma foi elaborada

8. Diagrama do processo (modelo TO BE) – diagrama considerando SOMENTE as propostas APROVADAS

a. Requisição de Transportes

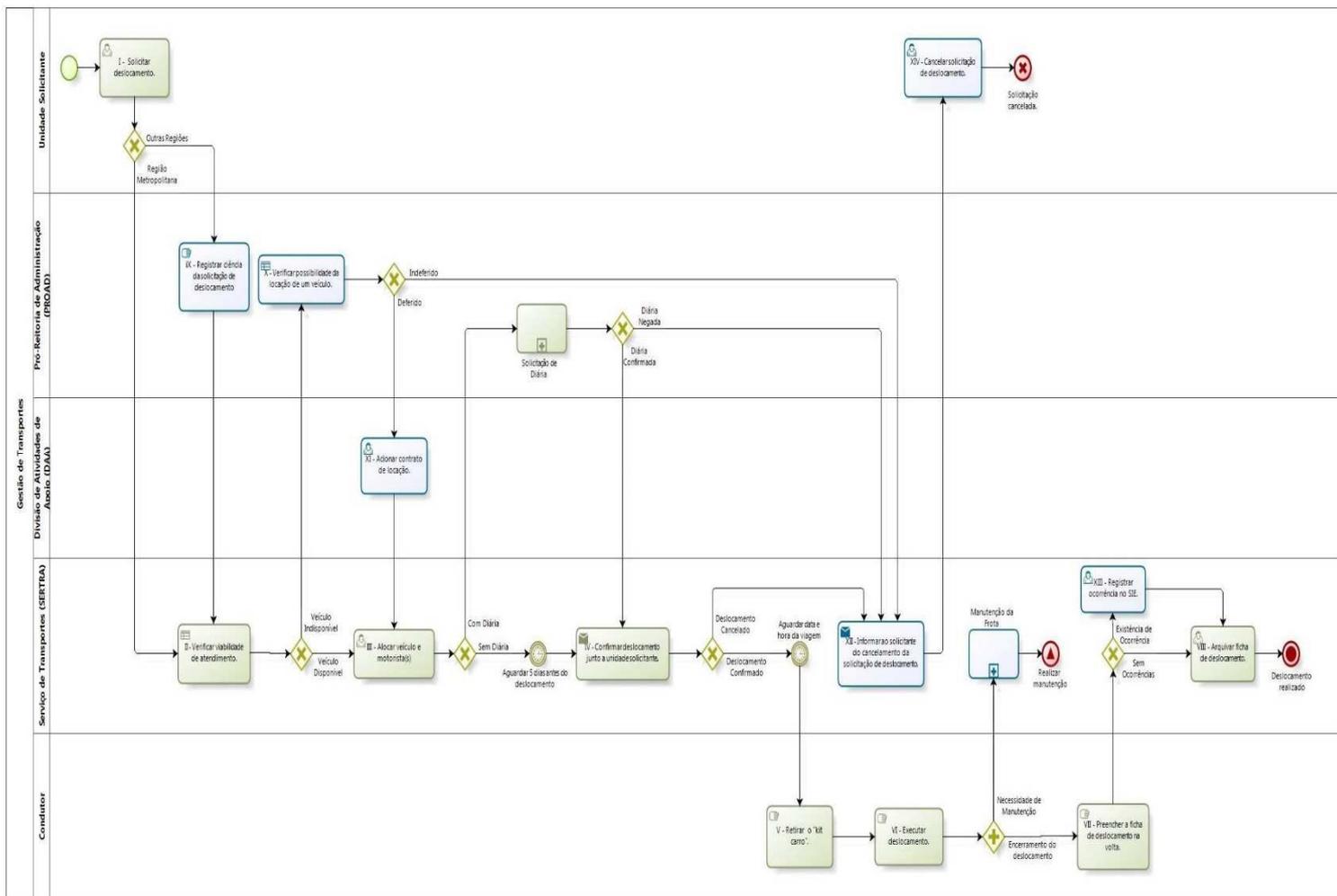


Diagrama TO BE – Gestão de Transportes – Solicitação de Deslocamento.jpg

b. Manutenção da Frota

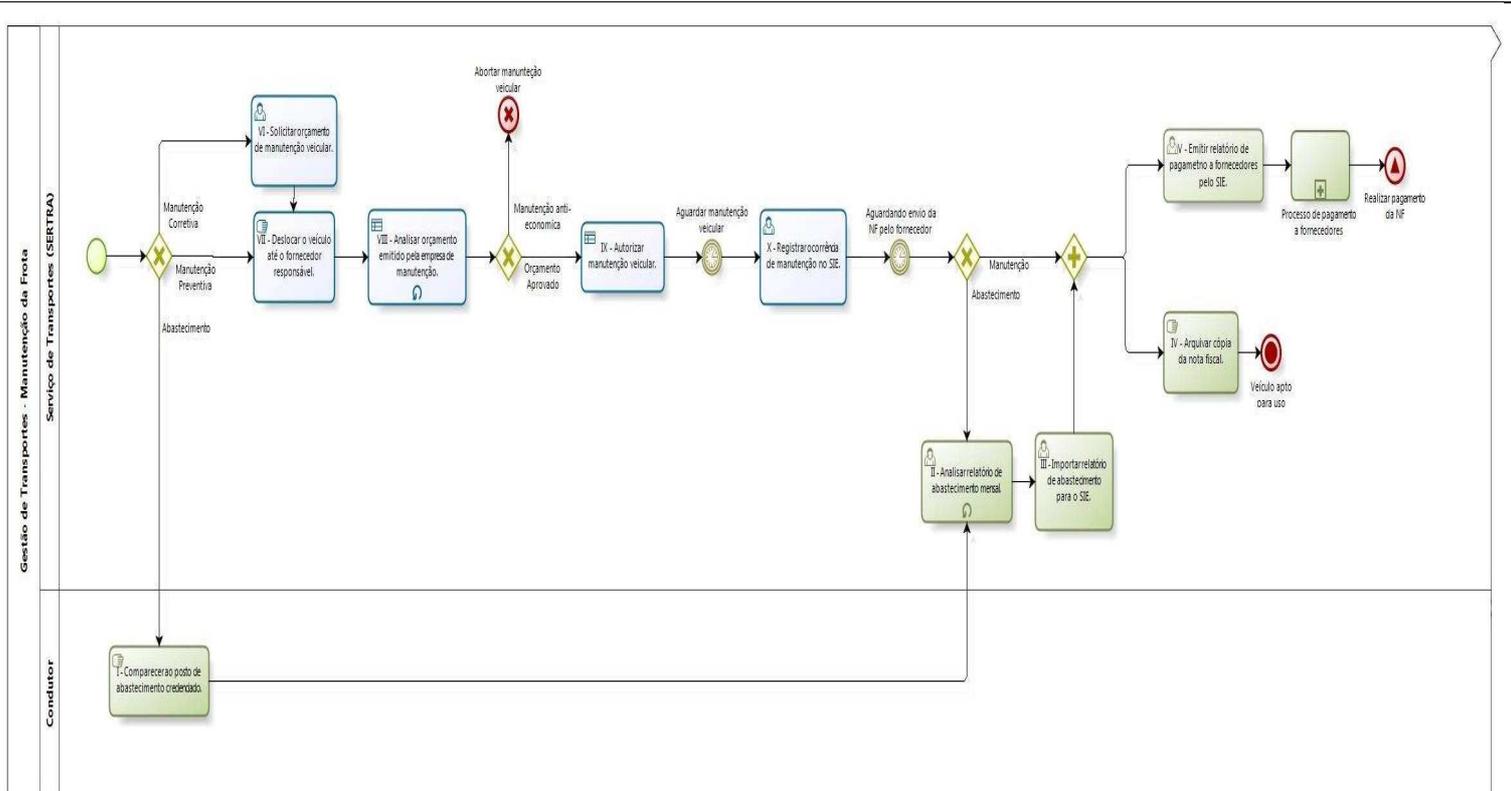


Diagrama TO-BE – Gestão de Transportes – Manutenção da Frota.jpg

Validação da Modelagem do Processo

Alexander Perelló de Freitas
Consultor

Renata Alves Campos
Líder da Seção de Modelagem de Processos /DTIC

Elson Lopes Martins
Serviço de Transportes

LISTA DAS SIGLAS UTILIZADAS

SERTRA – Setor de Transportes

DSMP – Documento da Simplificação e Modernização do Processo

DTIC – Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

DAA – Diretoria de Atividades de Apoio

DAAUX – Divisão de Atividades Auxiliares

AUDINT – Auditoria Interna

GR – Gabinete da Reitoria

HUGG – Hospital Universitário Gaffrée e Guinle

CTB – Código de Trânsito Brasileiro

OM – Oportunidade de Melhoria

PM – Proposição de Melhoria

RH – Recursos Humanos

RTF – Rich Text Format. Formato de texto específico trabalhado pela Microsoft Word

SIE – Sistema de Informações para o Ensino

UNIRIO – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

TERMO DE VISTORIA VEÍCULAR

Anexo 4.

TERMO DE VISTORIA										2001				
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL SISTEMA DE SERVIÇOS GERAIS				MINISTÉRIO / ÓRGÃO / ENTIDADE FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO										
MARCA / SUBMARCA				COMBUSTIVEL		CHASSI								
MOTOR				COR		PLACA		ANO / FAB.						
TEMPO DE USO				KILOMETRAGEM		VALOR DA AQUISIÇÃO								
VISTORIA														
	B	R	I	F		B	R	I	F		B	R	I	F
1 MOTOR					Braços de Direção						Marcador de Óleo			
2 ALIMENTAÇÃO					9 FREIOS						Marcador de Temperatura			
Tanque combustível					Estacionamento						Odômetro			
Bomba de Gasolina					Marcha						14 ESTOFADO/FORRAÇÃO			
Carburador					10 RODAS						Bancos Dianteiros			
Injetores					Aros						Bancos Traseiros			
Bomba Injetora					Pneus						Tetos e Laterais			
Injeção Eletrônica					Estepe						Tapetes			
3 ARREFECIMENTO					11 IGNIÇÃO						15 VIDROS			
Sistema a Água					Chave						Dianteiro			
Sistema a ar					Velas						Traseiros			
Tubos e Mangueiras					Bobina						Laterais			
4 EXAUSTÃO					Distribuidor						Espelhos Retrovisores			
Tubos e Silenciosos					12 EQUIP. ELÉTRICO						16 LATARIA			
5 TRANSMISSÃO					Dinamo / Alternador						Portas			
Caixa de mudanças					Bateria						Para-Lamas			
Árvore de Transmissão					Motor de Partida						Para-Choques			
Diferencial					Fiação						Caput			
6 EMBREAGEM					Regulador						Teto			
7 SUSPENSÃO					Lanternas						17 FERRAMENTAS			
Eixo Dianteiro					Faróis						18 EXTINTORES			
Eixo Traseiro					Buzina						19 TRIANGULO			
Molas					Sinaleira de Direção						20 CINTO DE SEGURANÇA			
Amortecedores					Limpador de Para-Brisa						21 PARA-SOL			
8 DIREÇÃO					13 INSTRUMENTOS						22 PINTURA			
Volante					Velocímetro						23 EQUIPA. SEGURANÇA			
Caixa de direção					Marcador Combustível									
OUTRAS INFORMAÇÕES:														
CONVENÇÃO: (B) – BOM (R) – REGULAR (I) – IMPRESTÁVEL (F) - FALTANDO														
ESTADO GERAL:														
TEM CONDIÇÕES DE LOCOMOÇÃO?														
RESPONSÁVEL PELA VISTORIA						Rio de Janeiro,								
						_____ Assinatura /Carimbo								
RESPONSÁVEL PELA UNIDADE						Rio de Janeiro,								
						_____ Assinatura /Carimbo								

MAPA DE CONTROLE ANUAL DE VEÍCULO OFICIAL

Anexo 3.

MAPA DE CONTROLE ANUAL DE VEÍCULO OFICIAL								2002
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL SISTEMA DE SERVIÇOS GERAIS – SISG				MINISTÉRIO / ÓRGÃO / ENTIDADE FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO				
MARCA / TIPO / MODELO						COR	ANO FAB.	
GRUPO			COMBUSTIVEL			PATRIMONIO NR		
PLACA ANTERIOR	UF	UF	LOCALIZAÇÃO (MUNICÍPIO)					
PLACA ATUAL	UF	UF	LOCALIZAÇÃO (MUNICÍPIO)					
CHASSI				HP		CÓDIGO RENAVAL		
MÊS	KM. RODADOS NO MÊS	CONSUMO DE COMBUSTIV EM LITROS	KM. RODADO POR LITRO	VALOR DA DESPESA			TOTAL (\$)	MÉDIA POR KM RODADO (\$)
				COMBUSTIVEL	MANUT./CONSER.	REPAROS		
JAN.								
FEV.								
MAR.								
ABR.								
MAL.								
JUN.								
JUL.								
AGO.								
SET.								
OUT.								
NOV.								
DEZ.								
TOTAL.								
RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES								
_____				<u>CHEFE DO SERVIÇO DE TRANSPORTES</u>				
SERVIDOR				CARGO				
<u>RIO DE JANEIRO</u>		_____		_____				
LOCAL		DATA		ASSINATURA / CARIMBO				

FICHA DE CADASTRO DE VEÍCULO OFICIAL

Anexo 2.

FICHA CADASTRO DE VEÍCULO OFICIAL									
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL SISTEMA DE SERVIÇOS GERAIS – SISG			MNISTÉRIO / ÓRGÃO / ENTIDADE FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO						ANO
MARCA / TIPO / MODELO							COR		ANO FAB
GRUPO				COMBUSTÍVEL			PATRIMONIO NR		
PLACA ANTERIOR		UF	UF	LOCALIZAÇÃO (MUNICÍPIO)					
PLACA ATUAL		UF	UF	LOCALIZAÇÃO (MUNICÍPIO)					
CHASSI				HP			CÓDIGO RENAVAM		
AQUIRIDO DE							DATA		
MODALIDADE DE AQUISIÇÃO						VALOR DE AQUISIÇÃO			
OBSERVAÇÃO									
RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES:									
<p>Rio de Janeiro, 07 de janeiro de 2002.</p> <p>_____</p> <p align="center">ASSINATURA E CARIMBO</p>									

FICHA DE LIBERAÇÃO DE VIATURA



*Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
 Pró-Reitoria de Administração - PROAD
 Departamento de Atividades de Apoio - DAA
 Divisão de Atividades Auxiliares - DAAux
 Serviço de Transportes - SERTRA*

FICHA DE LIBERAÇÃO DE VIATURA

Motorista:	Viatura:	Placa:
Hora de Saída:	Hora de Chegada:	
Data de Saída:	Data de Chegada:	
Hodômetro de Saída:	Hodômetro de Chegada:	
Serviço a executar:		
Pedido por:	Cargo:	
Setor:	Memo n.º:	
Percursos:		
Abastecimento: Km:	Litros:	Valor:

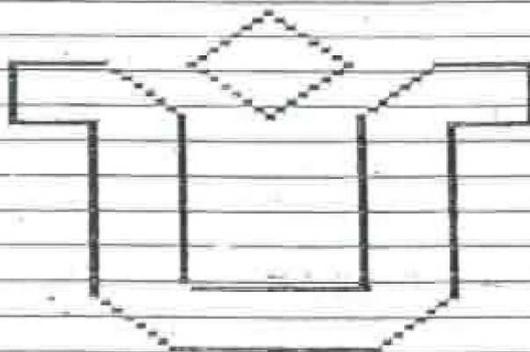
AUTORIZAÇÃO DO SERTRA

 Chefe do Sertra.

LIBERAÇÃO DO USUÁRIO

Data: _____ Hora: _____
 Nome Completo / Cargo

Ocorrências/observações:





OBSERVAÇÕES

OCORRÊNCIAS

DEFEITOS DO VEÍCULO



Extrato/Fatura - Relatório de Conferência da Nota Fiscal

Usuário: 399708
 Cliente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 Número NF: 277639 Período: 01/02/2014 até 28/02/2014
 Data Emissão: 02/03/2014 Vencimento: 26/03/2014

Descrição	Quantidade	Valor Unit.	Valor Total	Qtd	Valor Total	Qtd	Valor Total
PRODUTOS - PRODUTOS ALIMENTÍCI	024 UNIDADES	R\$ 2,310	R\$ 558,42	024 UN	R\$ 558,42	024 UN	R\$ 558,42
PRODUTOS - PRODUTOS ALIMENTÍCI	001 UNIDADE	R\$ 2,310	R\$ 2,310	001 UN	R\$ 2,310	001 UN	R\$ 2,310
Total			R\$ 560,73		R\$ 560,73		R\$ 560,73

Total Geral: R\$ 21.310,84 7191,48

TOTAL CONSUMO:	R\$ 21.310,84
Taxes Administração:	R\$ 0,00
Desconto:	R\$ 0,00
Taxes de Alug.	R\$ 21.310,84