



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

Tribunal de Justiça

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DIRETORIA: DRVAC – DIRETORIA REGIONAL – VALE DO ACRE

UNIDADE: GEINS - GERÊNCIA DE INSTALAÇÕES

INTERFACE: DILOG – DIRETORIA DE LOGÍSTICA

NOME DO PROCESSO: REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

CÓDIGO: MAP-DILOG-001

VERSÃO: 02





MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

Código: MAP-DILOG-001

Versão: 02

Data de Emissão: 13/12/2021

Elaborado por: Gerência de Instalações

Aprovado por: Diretoria Regional

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	03
2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA	03
3. ORIENTAÇÕES GERAIS	03
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	05
4.1 – REALIZAR VISITAS PERIÓDICAS MENSAIS ÀS INSTALAÇÕES DO PJAC.....	05
4.2 – REALIZAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA.....	05
4.2 – REALIZAR MANUTENÇÃO CORRETIVA.....	06
5. GESTÃO DO PROCESSO	08
6. INDICADORES	09
7. REGISTROS	09
8. ANEXOS	09
FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO.....	10



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

Código: MAP-DILOG-001

Versão: 02

Data de Emissão: 13/12/2021

Elaborado por: Gerência de Instalações

Aprovado por: Diretoria Regional

1 OBJETIVO

Estabelecer o ciclo do processo para a manutenção predial corretiva e preventiva, identificar os procedimentos e formulários, descrever as atividades que serão desenvolvidas no processo e estabelecer mecanismos de gestão, avaliação e controle de indicadores de desempenho.

2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Norma ABNT NBR ISO 9001:2008; e
- Normas e regulamentos do CREA.

3 INFORMAÇÕES GERAIS

A manutenção dos bens imóveis do PJAC é executada pelas Diretorias Regionais por meio de contrato de manutenção predial firmado com empresas especializadas.

Para os efeitos deste manual, considera-se manutenção o conjunto de atividades que conservam ou recuperam a capacidade funcional da edificação e de seus componentes, a fim de atender as necessidades e a segurança de seus usuários. A manutenção pode ser:

- Corretiva: manutenção que exige intervenção imediata que garanta a continuidade de funcionamento da edificação ou de seus componentes; e
- Preventiva: manutenção planejada que previne a ocorrência de danos potenciais.

A identificação da necessidade de manutenção dos bens é constatada por ocasião das vistorias periódicas mensais que as Diretorias Regionais fazem às instalações do PJAC.

Nas visitas são verificados os seguintes itens de manutenção:

- Instalações elétricas;
- Instalações hidráulicas;
- Iluminação;



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

- Alvenarias, portas e divisórias;
- Telhados e forração;
- Telefonia;
- Redes de dados (física);
- Refrigeração;
- Equipamentos de combate a incêndio e pânico; e
- Para-raios.

Durante a vistoria, é preenchido o formulário “Lista de Verificação de Itens de Manutenção Predial” (FOR-DILOG-002-01), que contém a identificação dos componentes e a descrição do que deve ser verificado, bem como a sua periodicidade.

No que diz respeito à realização dos serviços de manutenção corretiva, os usuários lotados nas diversas unidades organizacionais do PJAC abrem ordem de serviço (OS) por meio da Unidade Central de Atendimento (UNICA) sempre que um item de manutenção apresentar defeito ou problema. A UNICA, após os procedimentos formais, distribui os chamados para as Diretorias Regionais realizarem os atendimentos.

O ciclo do processo de manutenção das instalações compreende, portanto, as seguintes fases:

- Manutenção preventiva
 - Visitas periódicos mensais;
 - Identificação de necessidade de manutenção preventiva;
 - Abertura de ordem de serviço;
 - Realização do serviço; e
 - Avaliação e melhorias.
- Manutenção Corretiva
 - Solicitação de manutenção corretiva;
 - Abertura de ordem de serviço;
 - Realização do serviço; e
 - Avaliação e Melhorias.

Nenhuma instalação ou equipamento podem ser reparados, restaurados ou revisados sem autorização da Diretoria Regional.



4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 Realizar visitas periódicas mensais às instalações do PJAC

- Nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro de cada ano, as Diretorias Regionais encaminham para a Gerência de Instalações o formulário “Calendário de Verificação das Instalações” (FOR-DILOG-002-02), informando as datas das visitas mensais, as unidades a serem visitadas e os itens a serem verificados;
- Na data estabelecida no calendário, o responsável pela visita segue o roteiro definido na lista de verificação e registra o estado geral e o funcionamento dos itens de manutenção:
 - Caso um ou mais itens não possam ser verificados, registra no formulário a impossibilidade e reagenda a visita para complementação da verificação.
- Ao final das visitas mensais definidas em cada calendário, a Diretoria Regional encaminha as listas de verificação preenchidas para a Gerência de Instalações para planejamento das necessidades de manutenção, obras e serviços de engenharia nas instalações do PJAC; e
- Registra o resultado das visitas no FOR-DILOG-002-02.

4.2 Realizar manutenção preventiva

- Os procedimentos e a periodicidade de manutenção preventiva dos equipamentos encontram-se descritos nos seus respectivos manuais, podendo ser ajustados com o prestador do serviço em cada contrato firmado;
- A manutenção preventiva das instalações decorre das visitas periódicas das Diretorias Regionais às instalações do PJAC;
- Ao final de cada visita, a Diretoria Regional identifica os itens que necessitam de atenção ou representam riscos potenciais para o funcionamento das instalações;
- Emite, em duas vias, Ordem de Serviço (OS) (FOR-DILOG-002-03) para empresa prestadora de serviço de manutenção, que elabora orçamento prévio e o submete à aprovação da Diretoria Regional;
- De posse do orçamento, verifica a compatibilidade dos custos apresentados com o tipo de serviço a ser executado, bem como se os preços unitários estão de acordo com os fixados no contrato;



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

- Verifica a disponibilidade de recursos em face da cota mensal de desembolso;
- Verificada a conformidade do orçamento, aprova a despesa e autoriza a execução na Ordem de Serviço, anexando a ela o orçamento e fixando prazo para a sua realização, nos termos do contrato;
- Acompanha a finalização dos serviços, observando a qualidade do que foi executado e o cumprimento do prazo estabelecido:
 - Em caso de constatação de qualquer irregularidade ou descumprimento do prazo, informa à Gerência de Contratação por meio do formulário “Termo de Ocorrência de Execução de Contrato” (FOR-DILOG-001-12) as ocorrências com o prestador do serviço. A OS permanece aberta até que a solução para a ocorrência seja apresentada pelo prestador do serviço.
- O Diretor Regional atesta na OS a finalização do serviço e encaminha uma via para o prestador do serviço, que realiza o faturamento mensal junto à Diretoria Financeira;
- Arquiva a OS na pasta “OS finalizadas”.
- Registra o resultado da manutenção realizada na planilha “Manutenções Realizadas” (FOR-DILOG-002-04), mantendo assim um histórico das manutenções realizadas nas diversas instalações durante o ano.

4.2.1 Realizar manutenção corretiva

A manutenção corretiva acontece quando ocorre falha em sistemas elétricos ou hidráulicos, ou algum dano na estrutura do imóvel que necessite de correção imediata, sob pena de comprometer a funcionalidade do prédio ou mesmo a segurança de servidores, magistrados e usuários:

- A manutenção deve ser acionada por meio da Unidade Central de Atendimento (UNICA);
- Após o recebimento e registro da demanda, a UNICA disponibiliza o chamado para a Diretoria Regional que tem jurisdição sobre a unidade demandante;
- A Diretoria Regional verifica reiteradamente no sistema da UNICA, buscando identificar demandas registradas;
- Uma vez identificada a existência de um chamado, executa os seguintes procedimentos:
 - Preenche a Ordem de Serviço (OS);



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

- Verifica *in loco* a extensão e gravidade do dano;
 - Registra as informações na OS (descrição do defeito, gravidade e serviços a serem executados);
 - Encaminha a OS para o prestador de serviço para que este apresente o orçamento;
 - De posse do orçamento, verifica a compatibilidade dos custos apresentados com o tipo de serviço a ser executado, bem como se os preços unitários estão de acordo com aqueles fixados no contrato;
 - Verifica a disponibilidade de recursos em face da cota mensal de desembolso;
 - Decide sobre a autorização dos serviços, estabelecendo prazo de conclusão, nos termos do contrato;
 - Acompanha a finalização dos serviços, observando a qualidade do que foi executado e o cumprimento do prazo estabelecido; e
 - Em caso de constatação de qualquer irregularidade ou descumprimento do prazo, informa à Gerência de Contratação por meio do formulário “Termo de Ocorrência de Execução de Contrato” (FOR-DILOG-001-12) as ocorrências com o fornecedor. A OS permanece aberta até que a solução para a ocorrência seja apresentada pelo fornecedor.
- O Diretor Regional atesta na OS a finalização do serviço e encaminha uma via para o fornecedor, que realiza o faturamento mensal junto à Diretoria Financeira;
 - Finaliza o chamado junto à UNICA, identificando-o com status de concluído;
 - Arquiva a OS na pasta “OS finalizadas”; e
 - Registra o resultado da manutenção realizada na planilha “Manutenções Realizadas” (FOR-DILOG-002-04), mantendo assim um histórico das manutenções realizadas nas diversas instalações durante o ano.

5 GESTÃO DO PROCESSO

- A Diretoria Regional exerce controle rígido das aberturas de chamados e também da qualidade dos serviços realizados;



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

- Providencia juntamente a Gerência de Contratação, Termo de Referência com vistas à ampliação dos serviços prestados ou substituição dos atuais contratos;
- As ordens de serviço são arquivadas por ordem cronológica de números, separadas por mês e prestador de serviço;
- Mantém registro atualizado, por unidade, de todas as manutenções realizadas durante o ano;
- Mensalmente, elabora a planilha “Controle Mensal de Manutenção Predial” (FOR-DILOG-002-05) individualizada por prestador de serviço, anexando a respectiva fatura;
- Os casos reiterados de não conformidade dos serviços prestados por empresas são comunicados à Gerência de Contratação;
- A Diretoria Regional consolida durante o mês os indicadores do processo nas planilhas existentes na unidade;
- Encaminha para a Gerência de Instalações (GEINS) e para a Gerência de Processos (GEPRO), até o quinto dia útil de cada mês, o resultado consolidado dos indicadores;
- Acompanha regularmente os indicadores para verificar tendências nas demandas e possibilitar o gerenciamento da equipe;
- Realiza, a cada dois meses, Reunião de Equipe (RE) para discutir questões relacionadas à melhoria e à gestão do processo;
- A RE é documentada para evidenciar a análise dos processos; e
- Arquiva os formulários nas respectivas pastas e realiza o controle de sua temporalidade.

6 INDICADORES

Nome	Fórmula	Meta	Período de apuração	Fonte
Quantidade de atendimentos	Total de atendimentos		Mensal	UNICA
Índice de execução dos serviços	[total de atendimentos finalizados / total de atendimentos registrados]		Mensal	UNICA
Satisfação do usuário	[total de usuários satisfeitos / total de usuários atendidos]		Mensal	UNICA
Tempo médio de atendimento dos chamados	Somatório da diferença do número de dias entre a abertura e o fechamento de todos os chamados recebidos / total de chamados recebidos		Mensal	UNICA



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

7 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Calendário de Verificação das Instalações (FOR-DILOG-002-02)	Pasta	1 ano	Eliminação
Manutenções Realizadas (FOR-DILOG-002-04)	Pasta	1 ano	Eliminação
Ordem de Serviço (FOR-DILOG-002-03)	Pasta AZ	O dobro do tempo de vigência do contrato	Eliminação
Lista de verificação de Itens de Manutenção Predial (FOR-DILOG-002-01)	Pasta AZ (controle mensal de manutenção – empresa: XXX) e processo de pagamento	1 ano	Eliminação
Controle mensal de manutenção predial (FOR-DILOG-002-05)	Pasta	O dobro do tempo de vigência do contrato	Eliminação

8 ANEXOS

- Anexo 1: Fluxograma do processo de manutenção.



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

REALIZAR MANUTENÇÃO PREDIAL

Anexo 1: Fluxograma do processo de manutenção

