



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

Tribunal de Justiça

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DIRETORIA: DRVAC – DIRETORIA REGIONAL - VALE DO ACRE

INTERFACE: DILOG – DIRETORIA DE LOGÍSTICA

NOME DO PROCESSO: REALIZAR MANUTENÇÃO DE BENS E EQUIPAMENTOS

CÓDIGO: MAP-DILOG-002

VERSÃO: 02





MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MANUTENÇÃO DE BENS MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

Código: MAP-DILOG-002	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	04
4.1 REALIZAR MANUTENÇÃO DE BENS	04
4.1.1 MANUTENÇÃO DE BENS EM GARANTIA	04
4.1.2 MANUTENÇÃO DE BENS FORA DA GARANTIA	05
4.2 RETIRADA PARA CONserto OU MANUTENÇÃO	05
5. GESTÃO DO PROCESSO	06
6. INDICADORES	07
7. REGISTROS	07
8. ANEXOS	07
FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE MANUTENÇÃO DE BENS E EQUIPAMENTOS.....	08



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MANUTENÇÃO DE BENS MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

Código: MAP-DILOG-002

Versão: 02

Data de Emissão: 13/12/2021

Elaborado por: Gerência de Instalações

Aprovado por: Diretoria Regional

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a execução de serviços relacionados à manutenção de bens móveis e equipamentos no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre, bem como 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 ORIENTAÇÕES GERAIS

- A manutenção preventiva e corretiva dos bens patrimoniais (bens móveis, à exceção de computadores e demais equipamentos de informática mantidos diretamente pela DITEC) é executada pelas Diretorias Regionais, que utilizam servidores do quadro de pessoal do PJAC (manutenção própria) ou empresas contratadas para esse fim (manutenção terceirizada).
- São considerados bens móveis: mesa, cadeira, armário, estante, ar-condicionado, impressora, telefone, veículo, geladeira, frigobar, bebedouro, dentre outros.
- A necessidade de manutenção preventiva dos bens é constatada por ocasião dos inventários periódicos realizados pela Diretoria Regional, que avalia as condições de conservação de acordo com a tabela abaixo:

Estado de conservação	Definição
Novo	Refere-se ao bem comprado e que se encontra com menos de um ano de uso.
Bom	É o bem que embora com mais de um ano de adquirido esteja em plena atividade, sendo utilizado de acordo com as suas especificações técnicas e capacidade operacional.
Recuperável	É o bem que está avariado, sendo viável economicamente a sua recuperação, caso em que o valor da recuperação não ultrapassa 50% do valor atual de compra do mesmo bem.



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MANUTENÇÃO DE BENS MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

Estado de conservação	Definição
Inservível	É aquele bem que está avariado, não sendo recomendada, sob o ponto de vista econômico, a sua recuperação.

- Para a realização dos serviços de manutenção corretiva, os usuários lotados nas diversas unidades organizacionais do PJAC abrem ordem de serviço por meio da Unidade Central de Atendimento (UNICA), que, após os procedimentos formais, distribui os chamados para as Diretorias Regionais responsáveis, que realizam o atendimento para execução / remoção / substituição dos bens.
- Nenhum bem pode ser reparado, restaurado ou revisado sem autorização da Diretoria Regional.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 Realizar Manutenção de Bens

- A Diretoria Regional verifica continuamente no sistema de chamados ou no correio eletrônico a existência de chamados abertos pela UNICA;
- Verifica no sistema ERP a situação do bem, como data de aquisição, período de garantia de fábrica e garantia de manutenção; e
- Verifica se as características do bem, registradas pelo usuário, correspondem ao item cadastrado no sistema. Se houver divergência, entra em contato com o usuário para se certificar das informações prestadas e realiza a atualização no sistema ERP.

4.1.1 Manutenção de bens em garantia

- Uma vez verificado que o bem se encontra em garantia, a Diretoria Regional registra na planilha “Situação do Bem em Garantia” as informações referentes ao estado em que se encontra o bem;
- A Diretoria Regional notifica, nos termos contratuais, a empresa responsável pela assistência para a realização dos reparos;
- Caso a empresa avalie a necessidade de retirar o bem das dependências do PJAC, a Diretoria Regional autoriza a retirada para manutenção;



- A Diretoria Regional acompanha a realização dos serviços e devolve o bem à unidade de origem, sob atesto;
- Finalizado o processo de manutenção, fecha a ordem de serviço no sistema; e
- Registra a manutenção no sistema ERP.

4.1.2 Manutenção de bens fora da garantia

- A Diretoria Regional, de posse da Ordem de Serviço (OS) (FOR-DILOG-002-03), avalia a extensão do dano e determina a forma pela qual o serviço será realizado;
- Na verificação do dano, observa atentamente se a recuperação é economicamente viável, ou seja, se o valor da manutenção é inferior a 50% do valor do bem novo;
- Verifica se há possibilidade de realizar o serviço na própria unidade ou se é necessário retirar o bem;
- Caso seja necessário retirar o bem para realizar o reparo, registra a retirada na respectiva Ordem de Serviço (OS);
- Em se tratando de manutenção terceirizada, a OS deverá ser entregue ao prestador de serviços, que, após a conclusão dos reparos, deverá colher assinatura do usuário atestando a conclusão dos serviços;
- De posse das OS finalizadas, o supervisor do serviço finaliza o registro no sistema de chamados; e
- Nos casos de bens, cuja recuperação seja economicamente inviável, a Diretoria Regional providencia o seu recolhimento ao depósito para inclusão no rol de bens leiloáveis.

4.2 Retirada para Conserto ou Manutenção

- Nenhum bem pode ser reparado, restaurado ou revisado sem consulta prévia e autorização da GEMAT quanto à validade de garantia do fornecedor ou à existência de contrato de manutenção.
- Qualquer retirada de bem patrimonializado para conserto ou manutenção somente pode ser realizada mediante OS - Ordem de Serviço. Uma cópia de cada OS deve, obrigatoriamente, ser remetida à Unidade de Patrimônio:



- previamente à solicitação do serviço de conserto ou manutenção, a GEMAT deve ser consultada sobre a validade do período de garantia para o(s) bem(s) em questão. Serviços realizados por terceiros não autorizados em bem em período de garantia é irregularidade passível de penalização;
 - a OS deve ser preenchida e assinada pela Unidade responsável pela solicitação do serviço, constando o(s) Número(s) de Patrimônio e descrição(ões) dos materiais e equipamentos a serem consertados;
 - na OS deve estar identificado: o terceiro prestador do serviço, com endereço, telefones e assinatura de recebimento dos materiais e equipamentos nela descritos.
- Caso a prestação do serviço ultrapasse 48 (quarenta e oito) horas, o servidor Responsável pelo uso e conservação deve solicitar ao respectivo Detentor de Carga Patrimonial que efetue a transferência da Responsabilidade para o servidor signatário da OS.

5 GESTÃO DO PROCESSO

- A Diretoria Regional exerce controle rígido sobre os chamados abertos, avaliando o tempo de atendimento e a qualidade dos serviços realizados;
- Providencia juntamente à Gerência de Contratação termo de referência, com vistas à ampliação dos serviços prestados ou substituição dos atuais contratos;
- Mensalmente, elabora a planilha “Controle Mensal de Manutenção de Bens Móveis e Equipamentos” (FOR-DILOG-003-01) individualizada por prestador de serviço, anexando-a à respectiva fatura;
- Os casos reiterados de não conformidades dos serviços prestados por empresas serão 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 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;



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MANUTENÇÃO DE BENS MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

- 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
- Arquia 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	$[\text{total de atendimentos finalizados} / \text{total de atendimentos registrados}]$		Mensal	UNICA
Satisfação do usuário	$[\text{total de usuários satisfeitos} / \text{total de usuários atendidos}]$		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

7 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
OS de manutenção (FOR-DILOG-002-03)	Pasta AZ	1 ano	Eliminação
Controle mensal de manutenção (FOR-DILOG-003-01)	Pasta AZ	1 ano	Eliminação

8 ANEXOS

- Anexo 1: Fluxograma do processo de manutenção de bens e equipamentos.



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MANUTENÇÃO DE BENS MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

Anexo 1: Fluxograma do processo de manutenção de bens e equipamentos.

