



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Secretaria Administrativa (SEC-ADMIN)

Gerência de Administração (GER-ADM)

Serviço de Infraestrutura Predial (Serv-Infraestrutura)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (PO)

Gerir Manutenção Predial

Versão nº: 004

06/06/2024

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
GPRES	Gabinete da Presidência
ISO	Organização Internacional de Normalização
NBR	Norma Brasileira
OS	Ordem de Serviço
PO	Procedimento Operacional Padrão
Serv-Infraestrutura	Serviço de Infraestrutura Predial
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
TR	Termo de Referência

SUMÁRIO

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho	4
1.1 Núcleo de Valor	4
1.2 Macroprocesso	4
1.3 Processo de Trabalho.....	4
2. Responsabilidades.....	4
2.1 Dono do Processo do Trabalho	4
2.2 Emitente(s) do PO	4
2.3 Alcance.....	4
3. Objetivo	4
4. Documentos de Referência.....	4
5. Definições Iniciais	4
6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)	5
7. Fluxo Operacional.....	5
8. Detalhamento do Fluxo Operacional.....	6
8.1 Solicitação de Manutenção, Limpeza ou Conservação Predial.....	6
8.1.1 Solicitar manutenção, limpeza ou conservação predial.....	6
8.2 Análise e Execução da Ordem de Serviço	6
8.2.1 Analisar a solicitação	6
8.2.2 Levantar materiais e ferramentas necessárias.....	7
8.2.3 Providenciar aquisição.....	7
8.2.4 Levantar recursos humanos	8
8.2.5 Executar Ordem de Serviço	8
8.3 Finalização da Ordem de Serviço	8
8.3.1 Finalizar Ordem de Serviço	8
8.3.2 Avaliar Ordem de Serviço	8
8.3.3 Analisar avaliação e tomar providências.....	8
8.3.4 Elaborar Relatório de Resultados	8
9. Indicadores	9
9.1 Indicadores de Verificação.....	9
9.2 Indicadores de Controle.....	9

10. Controle de Registros	9
11. Anexos.....	10
12. Elaboração, Revisão e Aprovação	10

1. Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

1.1 Núcleo de Valor

Processo de Suporte

1.2 Macroprocesso

Logística e Sustentabilidade

1.3 Processo de Trabalho

Gestão de Infraestrutura

2. Responsabilidades

2.1 Dono do Processo do Trabalho

Secretaria Administrativa

2.2 Emitente(s) do PO

Serviço de Infraestrutura Predial

2.3 Alcance

Todas as Unidades Organizacionais do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO).

3. Objetivo

Determinar padrões operacionais para execução do processo atendimento às solicitações de manutenção predial, requisitadas por servidores ou colaboradores do TCE-GO.

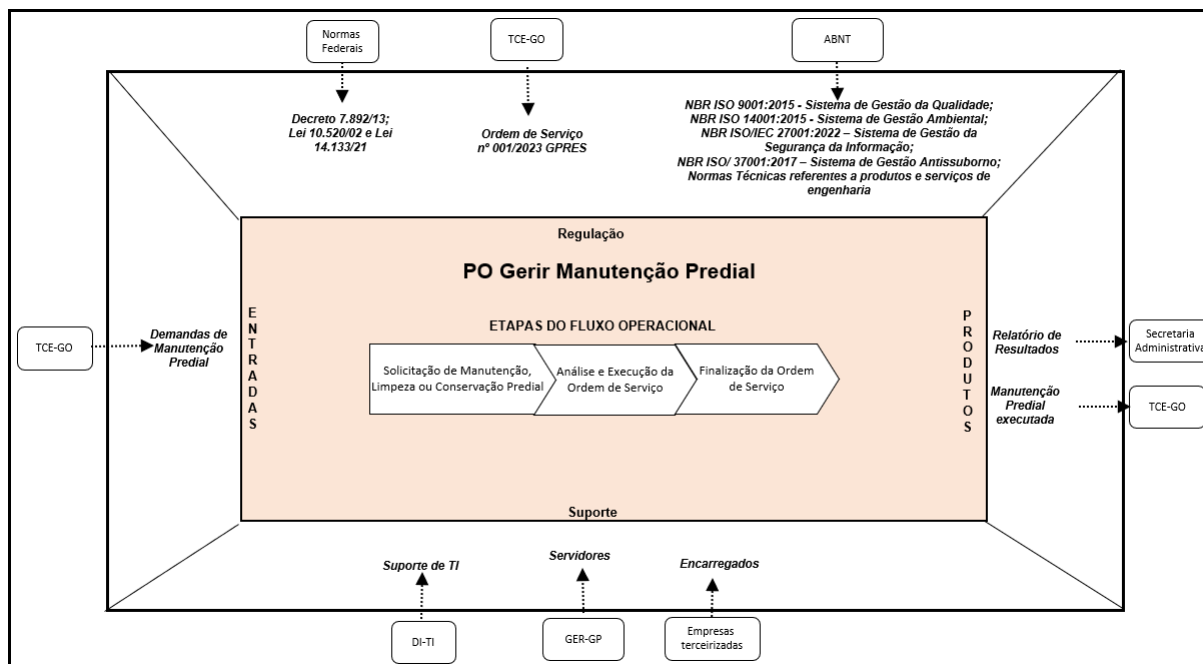
4. Documentos de Referência

- Ordem de Serviço nº 001/2023 GPRES/TCE
- Lei n.º 10.520/02
- Decreto n.º 7.892/13
- Lei n.º 14.133/21
- Normas Técnicas da ABNT referentes a produtos e serviços de engenharia
- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade
- NBR ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental
- NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação.
- NBR ISO/ 37001:2017 – Sistema de Gestão Antissuborno

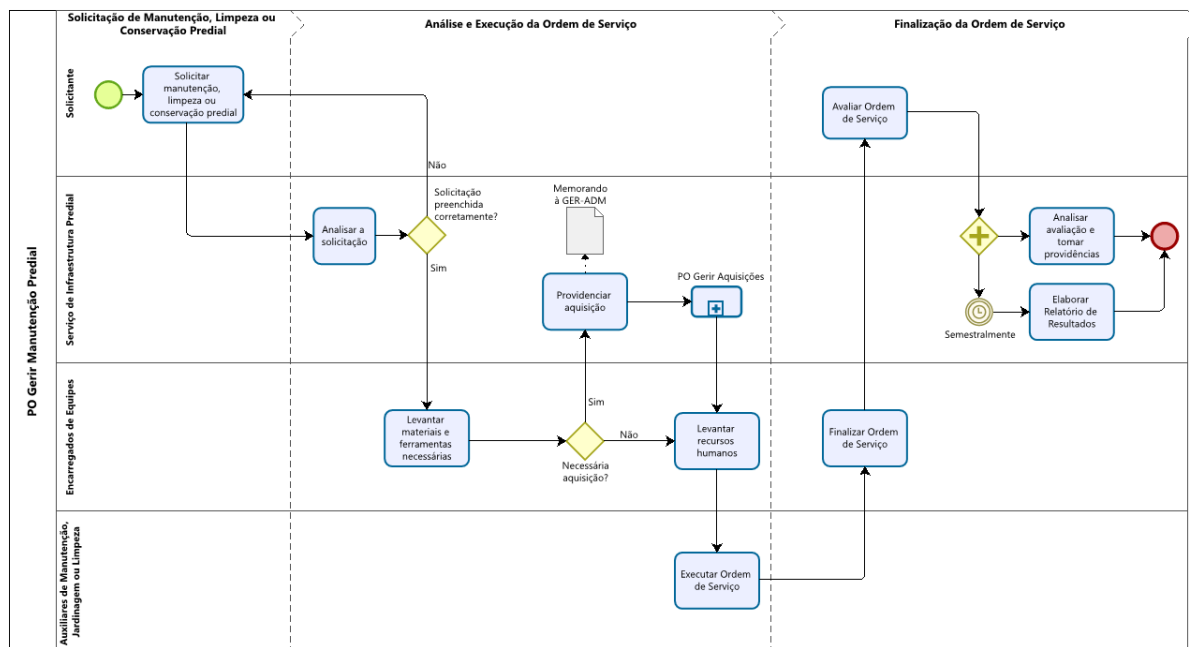
5. Definições Iniciais

Não se aplica.

6. Diagrama de Escopo de Interface (DEIP)



7. Fluxo Operacional



O Fluxograma deste PO encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.tce.go.gov.br/governanca-planejamento-e-gestao/gestao-de-processos> > Secretaria Administrativa > Fluxogramas.

8. Detalhamento do Fluxo Operacional

8.1 Solicitação de Manutenção, Limpeza ou Conservação Predial

8.1.1 Solicitar manutenção, limpeza ou conservação predial

O requisitante solicita atendimento para manutenção, limpeza ou conservação predial por meio telefônico, por meio eletrônico ou via sistema TCE-NET, no módulo “HelpDesk – Manutenção Predial” que registra a abertura de chamado técnico de forma eletrônica, gerando uma Ordem de Serviço (OS).

Nota 1: a manutenção e conservação predial do TCE-GO obedece a cronogramas e checklists de atividades estabelecidos pelo Serviço de Infraestrutura Predial (Serv-Infraestrutura) em conformidade com normas e padrões técnicos da ABNT, assim como especificações dos fabricantes dos bens em conservação, sendo módulo “Help Desk – Manutenção Predial” destinado a atendimentos de **manutenções corretivas não programadas**.

Nota 2: o Serv-Infraestrutura é responsável pela gestão, monitoramento e atualização do status dos chamados registrados via módulo “Help Desk – Manutenção Predial”, possibilitando ao usuário acompanhá-lo.

8.2 Análise e Execução da Ordem de Serviço

8.2.1 Analisar a solicitação

Os chamados técnicos são criteriosamente classificados por categorias de atendimento, para facilitar a distribuição das tarefas entre os colaboradores e servidores do Serv-Infraestrutura. Para atendimento das demandas, são estabelecidos os seguintes critérios de avaliação de prioridades e prazos máximos para atendimento:

Prioridade	Critério de avaliação
Baixa	A tarefa solicitada não oferece risco de acidente de trabalho, ao meio ambiente ou ao patrimônio. A tarefa não interfere na rotina de trabalho dos servidores. A tarefa pode esperar alguns dias para ser executada.
Média	A tarefa solicitada não oferece risco de acidente de trabalho, ao meio ambiente ou ao patrimônio. A tarefa interfere na rotina de trabalho dos servidores. A tarefa merece atenção em curto espaço de tempo.
Alta	A tarefa solicitada oferece algum tipo de risco de acidente de trabalho, ao meio ambiente ou ao patrimônio. A tarefa não interfere na rotina de trabalho dos servidores. A tarefa é urgente.

O servidor do Serv-Infraestrutura analisa a OS e caso a solicitação não tenha sido preenchida de forma correta e completa, retorna ao usuário solicitante para correção, uma vez que não

houve o detalhamento necessário. Caso a solicitação esteja correta e completa, encaminha a OS aos encarregados de equipes.

Nota 3: os encarregados de equipes verificam a necessidade de consulta a projetos executivos do empreendimento, face à complexidade das instalações complementares do mesmo. Todos os projetos executivos estão organizados em subpastas, registradas na pasta de rede “L:\SERV-MANUTENCAO\PROJETOS EXECUTIVOS”.

Nota 4: caso seja necessário, os encarregados de equipes também podem consultar verbalmente um engenheiro da equipe de manutenção (servidores ou chefe do serviço), quanto às dúvidas existentes.

8.2.2 Levantar materiais e ferramentas necessárias

O encarregado de equipe imprime a Ordem de Serviço e consulta o Almojarife a respeito da disponibilidade do material requisitado. O Almojarife, por meio de consulta via Sistema Interno de Bens, confirma se há ou não disponibilidade do material.

Identificada a disponibilidade dos bens solicitados, o almojarife deve baixar o saldo do estoque destes bens no Sistema Interno de Bens, registrando o destinatário do material. Em seguida, procede com a entrega física ao encarregado de manutenção predial, elétrica, ar condicionado, paisagismo ou limpeza, dependendo da natureza do serviço a ser executado.

Nota 5: o armazenamento físico dos bens (materiais de manutenção civil, elétrica, ar condicionado, hidro sanitários, incêndio, comunicação visual, irrigação, EPIs, entre outros) é realizado no Depósito, localizado no 2º subsolo do TCE-GO.

8.2.3 Providenciar aquisição

Constatada a indisponibilidade do material requisitado, é necessária uma nova contratação pública. A OS é paralisada e o usuário é informado por meio do módulo “Help Desk – Manutenção Predial”. O chefe do Serv-Infraestrutura formaliza a solicitação de compra nos moldes da OS nº 001/2023-GPRES/TCE, e encaminha um Memorando à Gerência de Administração (GER-ADM) para início do processo licitatório com fulcro nas planilhas orçamentárias e Termo de Referência (TR), conforme determinado no PO Gerir Aquisições.

Nota 6: as especificações técnicas dos materiais a serem adquiridos são definidos após criteriosa pesquisa observando o critério do melhor custo benefício ao TCE-GO. Pesquisa de mercado é iniciada para estimativa de custos de bens e/ou serviços que não estejam precificados em planilhas de referência. O chefe de serviço e o corpo técnico devem desenvolver um TR, se necessário. O TR é elaborado para acompanhar as planilhas orçamentárias detalhando os aspectos legais, prazos e especificações técnicas e requisitos de contratação com a Administração Pública.

Nota 7: a solicitação de aquisição de materiais deve possuir valor global suficiente para justificar uma licitação de ampla concorrência e um processo administrativo no âmbito do TCE-

GO, usualmente acima de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), caso contrário o item permanece na planilha orçamentária, aguardando maior volume de materiais ou serviços para iniciar um processo administrativo e a OS permanece suspensa até posterior aquisição dos insumos necessários à sua execução.

8.2.4 Levantar recursos humanos

Com a disponibilidade dos insumos necessários à execução da OS, os encarregados de equipe verificam disponibilidade de técnicos para atendimento imediato das OS abertas. Caso exista disponibilidade para atendimento, o encarregado de equipe realiza a entrega da OS ao técnico destacado para execução da mesma. Inexistindo disponibilidade técnica para atendimento imediato à OS, o encarregado de equipe aguarda a disponibilidade para entrega da OS.

8.2.5 Executar Ordem de Serviço

A OS é executada pelos Auxiliares de Manutenção, Jardinagem ou Limpeza e inspecionada pelos encarregados de equipe. Se surgirem novas demandas não previstas, novas OS poderão ser abertas para registrar novas necessidades.

Nota 8: caso haja a impossibilidade de execução da OS no mesmo dia da solicitação, o usuário é informado por e-mail ou telefone sobre a estimativa de prazo de atendimento, assim como os motivos para o não atendimento da OS.

8.3 Finalização da Ordem de Serviço

8.3.1 Finalizar Ordem de Serviço

Após executado o serviço técnico solicitado, os encarregados de equipe ou servidor do TCE-GO finalizam a OS no módulo “Help Desk - Manutenção Predial”, registrando que o procedimento foi executado.

8.3.2 Avaliar Ordem de Serviço

O usuário solicitante recebe um e-mail confirmando a execução da OS, e pode avaliar a qualidade e prazo de atendimento da tarefa por meio do software online “Help Desk Manutenção Predial”.

8.3.3 Analisar avaliação e tomar providências

Eventuais reclamações existentes quanto da execução da OS são analisadas pelo chefe do Serv-Infraestrutura, o qual deve tomar as providências necessárias para garantir a satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

8.3.4 Elaborar Relatório de Resultados

Como forma de fomentar o Sistema de Gestão Integrado do TCE-GO, o Serv-Infraestrutura elabora, semestralmente, relatório de resultados na gestão da infraestrutura para a alta administração. O documento contempla informações sobre as reformas, manutenções, e demais serviços executados durante o semestre.

9. Indicadores

9.1 Indicadores de Verificação

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Índice de Disponibilidade de Estoque	Retorna, em termos relativos, o percentual de requisições atendidas cujos materiais estavam imediatamente disponíveis em estoque, em relação ao total geral de requisições solicitadas (periodicidade trimestral).	Trimestralmente, $\frac{\sum \text{requisições atendidas de imediato (item em estoque)}}{\sum \text{geral das requisições}} \times 100$

9.2 Indicadores de Controle

Nome	Descrição	Forma de cálculo
Nível de Atendimento da Manutenção Predial	Retorna, em termos relativos, o percentual de requisições atendidas no prazo, em relação ao total de requisições solicitadas (periodicidade semestral).	Semestralmente, $\frac{\sum \text{requisições atendidas no prazo}}{\sum \text{geral das requisições}} \times 100$

10. Controle de Registros

Nome do Registro/ Código	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso *	Recuperação **	Retenção e Disposição
Ordem de Serviço	Repositório de arquivos digitais do TCE-GO (Diretório L:).	Distribuição por meio da rede corporativa com acesso controlado a colaboradores lotados na Secretaria Administrativa.	Backup	Tempo Indeterminado
Projetos Executivos	Repositório de arquivos digitais do TCE-GO (Diretório L:).	Distribuição por meio da rede corporativa com acesso controlado a colaboradores lotados na Secretaria Administrativa.	Backup	Tempo Indeterminado
Checklist de Manutenção Preventiva	Repositório de arquivos digitais	Distribuição por meio da rede corporativa com acesso	Backup	Tempo Indeterminado

	do TCE-GO (Diretório L:).	controlado a colaboradores lotados na Secretaria Administrativa.		
Instruções Técnicas de Manutenção Preventiva	Repositório de arquivos digitais do TCE-GO (Diretório L:).	Distribuição por meio da rede corporativa com acesso controlado a colaboradores lotados na Secretaria Administrativa.	Backup	Tempo Indeterminado
Relatório de Resultados	Repositório de arquivos digitais do TCE-GO (Diretório L:).	Distribuição por meio da rede corporativa com acesso controlado a colaboradores lotados na Secretaria Administrativa.	Backup	Tempo Indeterminado

*A distribuição e o acesso a sistemas eletrônicos do TCE-GO são regidos pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

** A recuperação de informações eletrônicas custodiadas pelo TCE-GO é regida pelas diretrizes e normas concernentes ao Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

11. Anexos

Não se aplica.

12. Elaboração, Revisão e Aprovação

PO Gerir Manutenção Predial		
Secretaria Administrativa		
<i>Responsável por</i>	<i>Nome</i>	<i>Função</i>
Elaboração	Pedro Henrique Mota Emiliano	Chefe de Serviço
Revisão/Aprovação	Cássio Resende de Assis Brito	Secretário Administrativo
Controle de Qualidade	Fabício Borges dos Santos	Chefe do Serviço de Gestão da Melhoria Contínua

Controle de Versionamento		
Versão anterior: 003 de 19/08/2020	Versão atual: 004 de 06/06/2024	Próxima revisão programada: 06/06/2027