

Sumário

1	Gestor do Processo de Trabalho	3
2	Cadeia de Valor de Processos de Trabalho.....	3
2.1	Núcleo de Valor	3
2.2	Macroprocesso	3
2.3	Processo	3
3	Objetivo	3
4	Documentos de Referência	3
5	Descrição do Processo – Fluxo e Detalhamento	4
5.1	Fluxo Operacional	4
5.2	Receber solicitação de atendimento não programado	4
5.3	Retornar a ligação telefônica para obtenção das informações	5
5.4	Consultar os projetos executivos	5
5.5	Consultar um engenheiro da equipe de manutenção (servidores ou Chefe do Serviço)	5
5.6	Levantar materiais e ferramentas necessárias	6
5.7	Providenciar aquisição.....	6
5.8	Detalhar as especificações técnicas dos materiais para processo licitatório ...	6
5.9	Levantar recursos humanos	7
5.10	Adiar a Ordem de Serviço	8
5.11	Finalizar Ordem de Serviço	8
5.12	Avaliar Ordem de Serviço	8
5.13	Analisar reclamação e tomar as devidas providências	8
5.14	Elaborar Relatório de Resultados	8

6	Controle de Registros	8
7	Anexos	10
8	Legenda de Siglas.....	10

1 Gestor do Processo de Trabalho

Secretaria Administrativa.

2 Cadeia de Valor de Processos de Trabalho

2.1 Núcleo de Valor

Processo de Suporte.

2.2 Macroprocesso

Logística e Sustentabilidade.

2.3 Processo

Gerir Manutenção Predial.

3 Objetivo

Determinar padrões operacionais ao processo de atendimento de solicitações de manutenção predial pelos funcionários e servidores do Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

4 Documentos de Referência

Instrução de Serviços nº 001/2019-GPRES / TCE

Portaria TCE 063/2019

Lei n.º 10.520/02

Decreto n.º 7.892/13

Lei n.º 8.666/93

Normas Técnicas da ABNT referente a produtos e serviços de engenharia

NBR ISO 9001:2015

5 Descrição do Processo – Fluxo e Detalhamento

5.1 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.

5.2 Receber solicitação de atendimento não programado

Receber solicitação de atendimento de manutenção, limpeza ou conservação predial por meio telefônico, por meio eletrônico, via software online “HelpDesk – Manutenção Predial”, com a abertura de chamado técnico eletrônico (Ordem de Serviço).

Os chamados técnicos devem ser criteriosamente classificados em uma das cerca de 40 (quarenta) categorias de atendimento para facilitar a distribuição das tarefas entre os funcionários e servidores do Setor de Manutenção Predial e Paisagismo.

Os chamados técnicos também são classificados conforme os seguintes critérios de avaliação de prioridades e prazos máximos de 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 algum tipo de 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.

Nota 1: A manutenção e conservação predial do Tribunal de Contas do Estado de Goiás obedece a cronogramas e checklists de atividades estabelecidos pelo Serviço de Manutenção Predial e Paisagismo em conformidade com normas e padrões técnicos da ABNT, assim como especificações dos fabricantes dos bens em conservação, sendo o software online “Help Desk – Manutenção Predial” destinado a atendimentos de manutenções corretivas não programadas.

Nota 2: O Serviço de Manutenção Predial e Paisagismo é responsável pela atualização do software online “Help Desk – Manutenção Predial” quanto ao status da tarefa, possibilitando o usuário acompanhá-lo.

5.3 Retornar a ligação telefônica para obtenção das informações

Caso a solicitação não tenha sido preenchida de forma correta e completa, as tele atendentes ou próprios encarregados precisam retorná-la ao usuário solicitante uma vez que não houve o detalhamento necessário.

5.4 Consultar os projetos executivos

Os encarregados de equipes verificam a necessidade de consulta a projetos executivos do empreendimento, face à complexidade das instalações complementares do mesmo.

Nota 3: Todos os projetos executivos estão organizados em mais de 30 (trinta) subpastas da pasta “L:\SERV-MANUTENCAO\PROJETOS EXECUTIVOS\”

5.5 Consultar um engenheiro da equipe de manutenção (servidores ou Chefe do Serviço)

Caso o encarregado de equipe obtenha todas as informações técnicas necessárias para conclusão da Ordem de Serviço, segue para o levantamento de materiais e ferramentas necessárias. Caso contrário, realiza-se consulta verbal a um engenheiro da equipe de manutenção (servidores ou chefe do serviço), quanto às dúvidas por ventura existentes.

5.6 Levantar materiais e ferramentas necessárias

O encarregado de equipe imprime a Ordem de Serviço e consulta o almoxarife a respeito da disponibilidade de materiais. Após o recebimento da solicitação, o almoxarife é responsável em verificar a disponibilidade dos materiais e ferramentas em estoque nos Depósito Principal ou Secundário, localizados no 2º subsolo, por meio do Sistema Interno de Bens do TCE-GO.

Identificada a disponibilidade dos bens solicitados, inexistindo a necessidade de aquisição, o almoxarife deve reduzir o quantitativo do Sistema Interno de Bens do TCE-GO registrando o destinatário do bem e proceder sua entrega física ao encarregado de manutenção predial, elétrica, ar condicionado, paisagismo ou limpeza, dependendo da natureza do serviço a ser executado.

Nota 4: O Depósito Principal é destinado ao armazenamento de materiais de manutenção civil, elétrica, ar condicionado, hidro sanitários, incêndio, comunicação visual, irrigação, EPIs, entre outros. O Depósito Secundário é destinado ao armazenamento de tintas e demais produtos inflamáveis.

5.7 Providenciar aquisição

Verificada a indisponibilidade de insumos nos depósitos do TCE-GO, será necessária uma nova contratação pública. A Ordem de Serviço é paralisada e o usuário é informado por meio do software online “Help Desk – Manutenção Predial”.

Quando da necessidade da aquisição de um insumo ou ferramenta para execução de uma Ordem de Serviço, o chefe do Serviço de Manutenção Predial e Paisagismo formaliza a solicitação de compra nos moldes da Instrução de Serviços nº 001/2019 GPRES / TCE.

5.8 Detalhar as especificações técnicas dos materiais para processo licitatório

As especificações técnicas dos materiais a serem adquiridos são definidos após criteriosa pesquisa observando o critério do menor 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 resultado da pesquisa viabiliza

um processo licitatório, o chefe de serviço e o corpo técnico devem desenvolver um Termo de Referência, se necessário.

Nota 5: Um Termo de Referência é elaborado para acompanhar as planilhas orçamentárias detalhando os aspectos legais, prazos e especificações técnicas e requisitos de contratação com a Administração Pública.

Memorando é formalmente encaminhado à Gerência de Administração para início do processo licitatório com fulcro nas planilhas orçamentárias e Termo de Referência encaminhados conforme determinado o PO – Gerir Aquisições.

Nota 6: 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 Ordem de Serviço permanece suspensa até posterior aquisição dos insumos necessários à sua execução.

5.9 Levantar recursos humanos

Com a disponibilidade dos insumos necessários à execução da Ordem de Serviço, os encarregados de equipe verificam disponibilidade de técnicos para atendimento imediato das Ordens de Serviços abertas.

Caso exista disponibilidade para atendimento, o encarregado de equipe realiza a entrega da Ordem de Serviço ao técnico destacado para execução da mesma.

Nota 7: A Ordem de Serviço é executada pelos Auxiliares de Manutenção, Jardinagem ou Limpeza e inspecionada pelos encarregados de equipe. Caso haja novas demandas não previstas, novas Ordens de Serviços poderão ser abertas para registrar novas necessidades.

Inexistindo disponibilidade técnica para atendimento imediato à Ordem de Serviço, o encarregado de equipe então aguarda a disponibilidade da equipe.

5.10 Adiar a Ordem de Serviço

Caso haja a impossibilidade de execução da Ordem de Serviço no mesmo dia de 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 Ordem de Serviço.

5.11 Finalizar Ordem de Serviço

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

5.12 Avaliar Ordem de Serviço

Por fim, 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”.

5.13 Analisar reclamação e tomar as devidas providências

Eventuais reclamações existentes quanto da execução da Ordem de Serviço são analisadas pelo Chefe do Serviço, o qual deverá tomar as providências necessárias para garantir a satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

5.14 Elaborar Relatório de Resultados

Como forma de fomentar o Sistema de Gestão Integrado do TCE-GO, o Serviço de Manutenção Predial e Paisagismo elaborará, semestralmente, relatório de resultados na gestão da infraestrutura para a alta administração.

O documento contemplará informações sobre as reformas, manutenções, e demais serviços executados durante o semestre.

6 Controle de Registros

Nome do Registro/	Armazenamento e Preservação	Distribuição e Acesso	Recuperação	Retenção e Disposição
--------------------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------	------------------------------

Código				
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 do TCE-GO (Diretório L:).	Distribuição por meio da rede corporativa com acesso controlado a colaboradores lotados na Secretaria Administrativa.	Backup	Tempo Indeterminado

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

7 Anexos

Não se aplica.

8 Legenda de Siglas

Sigla	Significado
GPRES	Gabinete da Presidência
OS	Ordem de Serviço

PO	Procedimento Operacional
TCE-GO	Tribunal de Contas do Estado de Goiás