1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento às solicitações de manutenção corretiva de pronto atendimento das ocorrências nas instalações civis prediais.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Manutenção Corretiva da Diretoria Geral de Engenharia (DGENG/SEMAC), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO), passando a vigorar a partir de 10 de maio de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Vistoria	Verificação, mediante visita ao local, de possíveis pendências no atendimento a ordem de serviço.
Central de Atendimento	Setor responsável pelo recebimento de todas as solicitações de serviço geradas pelas unidades organizacionais do PJERJ.
Gerar Orçamento	Orçamento elaborado com o objetivo de obter recurso não previsto e necessário à execução do serviço solicitado.
Revisão Crítica	Análise de situação peculiar, que exige solução não rotineira, ou quando o serviço executado não recebe a atestação da unidade organizacional.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Departamento de Manutenção Predial, da DGENG (DGENG/DEMAP)	• Coordenar, controlar e avaliar o desempenho na execução da manutenção efetuada, através das ordens de serviço; • criar as condições necessárias para captação de recursos materiais e humanos para apoio ao Serviço de Manutenção Corretiva visando a excelência na realização de suas atribuições.
Serviço de Manutenção	• Planejar, executar e controlar os serviços solicitados e

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Corretiva (SEMAC)	constantes nas Ordens de Serviços (OS); • administrar os recursos materiais e humanos necessários à execução dos serviços; • utilizar técnicas construtivas que obtenham resultados de qualidade e rapidez na execução dos serviços; • armazenar as informações oriundas da OS. com objetivo de elaborar relatórios gerenciais para divulgação, subsidiar a aquisição anual de materiais e dimensionamento do quadro de profissionais necessários para realização da manutenção; • subsidiar o Setor de Compras na especificação e quantificação dos materiais para manutenção.
Central de Atendimento	• Identificar os serviços a serem executados e encaminhar a solicitação ao SEMAC.

5 CRITÉRIOS GERAIS

5.1 Com o fim de promover a execução deste processo de atendimento às solicitações de serviços de manutenção corretiva em todas as unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) de forma planejada, eficiente e eficaz são estabelecidos os seguintes critérios gerais:

5.1.1 O Departamento de Manutenção Predial (DEMAP) e o Serviço de Manutenção Corretiva (SEMAC) utilizam-se de recursos tecnológicos de informática no planejamento e controle da execução dos serviços de manutenção visando consolidar as informações de forma a obter índices de desempenho e registros.

5.1.2 As aquisições anuais de materiais devem ser realizadas de maneira rápida e de forma a atender às quantidades e qualidade definidas pelo DEMAP.

6 DIRETRIZES PARA EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO PREDIAL CORRETIVA

6.1 O processo de execução do atendimento aos serviços de manutenção corretiva é apresentado no Anexo e pormenorizado nos itens que se seguem.

6.2 Ao receber a Solicitação de Serviço (SOS), o setor administrativo do SEMAC emite o FRM-DGENG-002-01 - Ordem de Serviço - Instalação (OS) — baseado nas informações constantes da SOS.

6.3 Preliminarmente, ao receber a OS, o setor técnico do SEMAC faz uma verificação da mesma, criticando suas informações que identificam o solicitante, local e o serviço a ser executado.

6.3.1 Se julgá-las insuficientes pode entrar em contato telefônico com a unidade organizacional (solicitante) ou realizar uma visita ao local com o intuito de dirimir dúvidas.

6.4 Com as informações confirmadas e constantes na ordem de serviço é verificada se a mesma pode ser executada tecnicamente.

6.4.1 Em caso negativo, é feita uma revisão crítica através do engenheiro responsável, que fornece as informações complementares para sua execução.

6.5 Após a avaliação técnica, são verificadas as existências dos seguintes recursos: mão-de-obra, materiais e ferramentas.

6.6 Não havendo todo o recurso necessário, é gerado um orçamento pelo setor técnico e enviado para o engenheiro responsável. Após análise, se houver falhas, o orçamento volta ao setor técnico.

6.6.1 Não sendo verificadas incorreções, tal orçamento é encaminhado pelo engenheiro ao DEMAP com o objetivo de obter os recursos necessários. Recebidos os recursos, executa-se o serviço.

6.7 No final do prazo de 6 meses, se o serviço não tiver sido realizado, o DEMAP encaminha ofício comunicando o cancelamento da ordem de serviço.

6.7.1 Caso persista o interesse na realização do serviço, por parte da UO solicitante, deve ser feita sua reiteração, através da qual é gerada nova solicitação.

6.8 Uma vez concluído o serviço, com o visto do solicitante, todos os dados sobre o atendimento devem constar no FRM-DGENG-002-01 - Ordem de Serviço - Instalação.

7 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Índice de qualidade no atendimento	IDQA = (Quantidade_total _resposta = BOA / Quantidade_total_pedidos_consultados) * 100	Trimestral
Índice de controle de OS. prescritas	DCOSP = (Quantidade_total _pedidos_prescritos / Quantidade_total_pedidos) * 100	Trimestral

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ordem de Serviço – Instalação versão impressa	0-4-1-5 b	SEMAC	Pasta	Nº da OS.	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Ordem de Serviço - Instalação versão eletrônica	0-4-1-5 b	SEMAC	Disco Rígido	Nº da OS. e Campos do Arquivo (Contato, Observação, Pedido e Sigla).	Backup	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

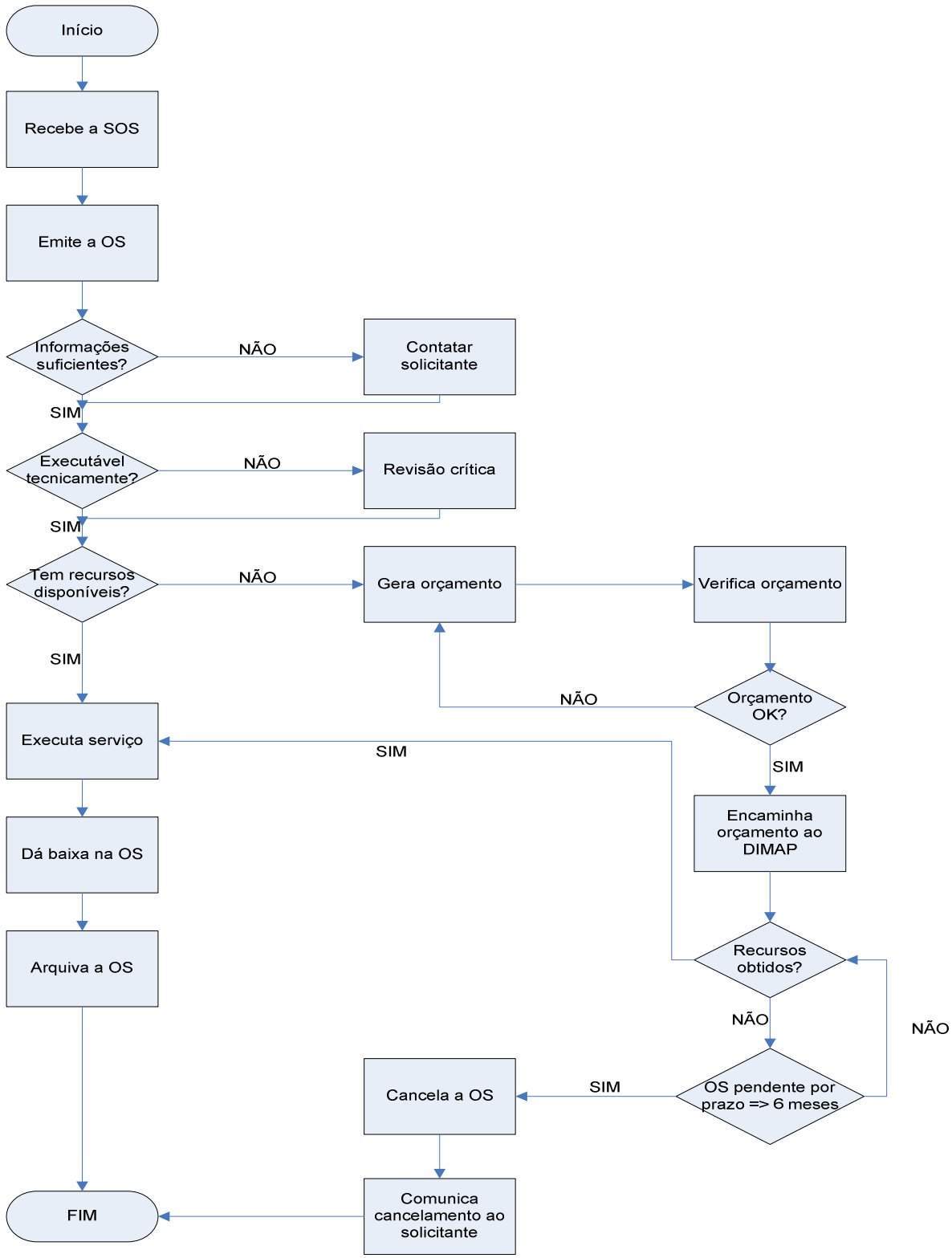
b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.

c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

9 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Atendimento às Ordens de Serviço.

==========

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDIMENTO ÀS ORDENS DE SERVIÇO