

	MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES		
	Proposto por: Divisão de Manutenção da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIMAN)	Analisado por: Departamento de Engenharia da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DEENG)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento às solicitações de manutenção corretiva de obras 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 de Obras da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/SEMOB), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO), passando a vigorar a partir de 01/11/2017.

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.
Sistema IFS	Gestão de Manutenção de Patrimônio de Engenharia (Gerência solicitação de serviços, Ordens de serviços de manutenção preventiva e corretiva, compra de materiais e mão de obra.)

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Manutenção do Departamento de	<ul style="list-style-type: none"> Coordenar, controlar e avaliar o desempenho na execução da manutenção efetuada, através das ordens de serviço;
Base Normativa: Ato Executivo 2950/2003	Código: RAD-DGLOG-072
	Revisão: 00
	Página: 1 de 6

MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Engenharia da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIMAN)	<ul style="list-style-type: none">criar as condições necessárias para captação de recursos materiais e humanos para apoio ao Serviço de Manutenção Corretiva de obras visando a excelência na realização de suas atribuições.
Serviço de Manutenção de Obras (DGLOG/SEMOB)	<ul style="list-style-type: none">Planejar, executar e controlar os serviços solicitados e 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	<ul style="list-style-type: none">Identificar os serviços a serem executados e encaminhar a solicitação ao (SEMOB).

5 CRITÉRIOS GERAIS

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

5.1.1 A Divisão de Manutenção e o Serviço de Manutenção de Obras 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 pela DIMAN.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-072	Revisão: 00	Página: 2 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

6 DIRETRIZES PARA EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO CORRETIVA DE OBRAS

- 6.1** O processo de execução do atendimento aos serviços de manutenção de obras é apresentado no Anexo e pormenorizado nos itens que se seguem.
- 6.2** Ao receber a Solicitação de Serviço (SOS), o setor administrativo do SEMOB imprime a Ordem de Serviço - Instalação (OS) no sistema IFS, baseado nas informações constantes da SOS.
- 6.3** Preliminarmente, ao receber a OS, o setor técnico do SEMOB 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 SEMOB com o objetivo de obter os recursos necessários. Recebidos os recursos, executa-se o serviço.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-072	Revisão: 00	Página: 3 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

6.7 Uma vez concluído o serviço, com o visto do solicitante, todos os dados sobre o atendimento devem ser lançados no sistema.

6.8 A Ordem de Serviço deve ser entregue no prazo máximo de 15 dias a contar da data do visto do solicitante na DIMAN pelo técnico, sem prejuízo da responsabilidade do Engenheiro.

7 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de qualidade no atendimento	$IDQA = \frac{\text{Quantidade_total_resposta = BOA}}{\text{Quantidade_total_pedidos_consultados}} * 100$	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*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ordem de Serviço – Instalação versão impressa	0-4-1-5 b	SEMOB	Pasta	Nº da OS.	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGC/COM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/COM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-072	Revisão: 00	Página: 4 de 6
---	--	------------------------------	---------------------------------

MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

9 ANEXO

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

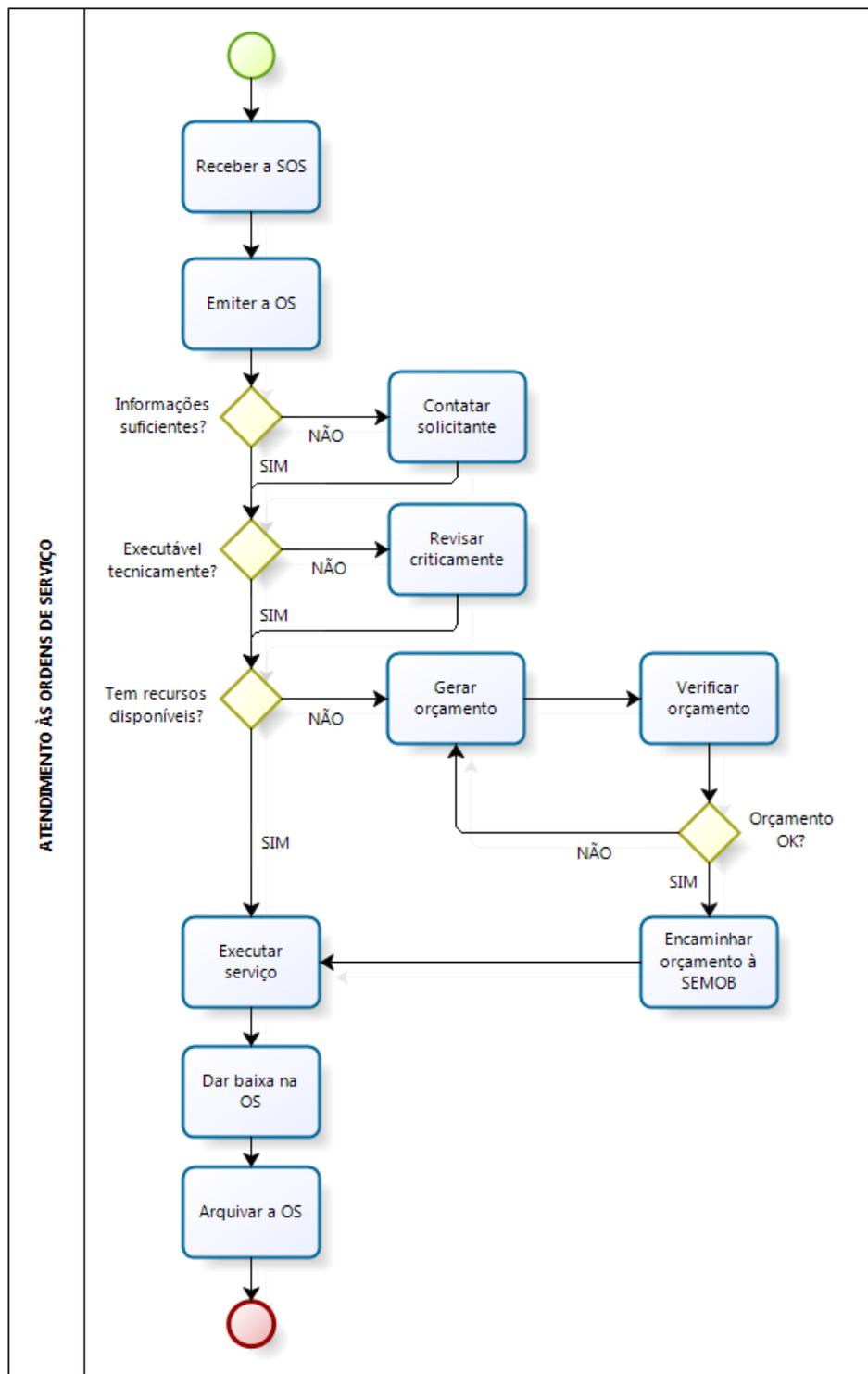
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-072	Revisão: 00	Página: 5 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGLOG-072

Revisão:

00

Página:

6 de 6