

## Descrição de Processo

**Setor:** Prefeitura

**Processo:** 21 Solicitação de Manutenção Predial

### 1. Qual o objetivo desse processo?

*Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor*

realizar a conservação, reparos, alterações e melhorias na infraestrutura das edificações da UFCSA.

### 2. Quem são os envolvidos no processo?

*Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo*

Membros da Prefeitura, membros da Coordenação de Engenharia, prestador de serviço (manutenção predial), membros da comunidade interna

### 3. Quais as "entradas" do processo?

*Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações*

Planilha de chamados, contrato vigente.

### 4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

*Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.*

Solicitação de manutenção por e-mail, telefone ou no balcão da Prefeitura.

### 5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

*Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.*

Fechamento da O.S. pelo servidor da Prefeitura.

### 6. Qual a "saída" do processo?

*Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão*

Serviço de manutenção realizado.

### 7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

*Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:*

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

*Quando possível, considerar também:*

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)

*Exemplos:*

- O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);
- O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).

1. O membro da comunidade interna solicita manutenção predial por e-mail, telefone ou no balcão da Prefeitura, informando a ocorrência, o prédio, a sala, seu nome, setor e ramal.
2. Se a solicitação for feita por telefone ou no balcão da Prefeitura, as informações citadas acima devem ser preenchidas numa planilha física, conforme anexo I.
3. O servidor da Prefeitura ou da Coordenação de Engenharia realiza uma análise prévia para verificar a pertinência, autorizar ou não a abertura do chamado e determinar a forma de execução.
4. O servidor da Prefeitura realiza a abertura do chamado no sistema de gestão, com as definições da área de atuação (elétrica, hidráulica...) e do nível de criticidade (emergência, urgência, normal ou programada).
5. O servidor da Prefeitura encaminha o chamado para o prestador de serviço, atribuindo-lhe prazo de execução.
6. O prestador de serviço realiza o primeiro atendimento para avaliar a complexidade e emite relatório informando a necessidade de materiais, profissionais, etc.
7. Após a execução do serviço, o relatório de execução do serviço é emitido e enviado à fiscalização para vistoria.
8. O fiscal do contrato pertinente vistoria e aprova ou reprovava o serviço.
9. Após a aprovação, o servidor da Prefeitura realiza o fechamento do chamado no sistema de gestão e comunica ao solicitante.