

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		Nº 11.02.23.05.02 - 01	
	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO PREFEITURA DIVISÃO DE MANUTANÇÃO - DIMANUT	Versão Nº	1.0
		Data da Revisão	19/10/2017
		Data de Aprovação	23/10/2017
Gestor	Chefe da divisão de Manutenção	Data de Publicação	23/10/2017
Título	Demanda de Manutenção	Data da última revisão	19/10/2017

1. Descrição

O processo inicia quando um Chefe de Setor realiza um chamado de solicitação de manutenção predial à DIMANUT. O processo é encaminhado ao Fiscal que avalia a solicitação e indica os serviços de manutenção necessários. Em seguida, na DIMANUT, é elaborada uma OS para autorização da prestação dos serviços a uma empresa terceirizada.

2. Objetivos

Dar maior visibilidade ao fluxo do processo de manutenção, buscando a excelência no atendimento das demandas.

3. Público-Alvo:

Unidades Administrativas, Reitoria – Pró-reitoria – departamento - Divisão, pertencentes a Universidade Federal do Amapá.

4. Pré-requisitos:

- Requisição de Manutenção via SIPAC;
- Ser de competência da Divisão de Manutenção;
- Realização do chamado pelo chefe do setor.

5. Responsáveis:

a. LISTA DE CONTATOS:

Nº	Nome	Telefone	e-mail
1	Jeam Michel Picanço de Figueiredo	3312-1719	jeam.figueiredo@unifap.br
	Tâmara Christiane Pacheco Leal	3312-1719	tamara.leal@unifap.br
2			

6. Atividades:

Nº	Atividade	Tarefas	Resp.	Tempo
1	Realizar requisição	Realizar requisição referente a serviços de manutenção através do Módulo de Requisição do SIPAC.	Chefe do setor	
2	Receber requisição	Receber requisição via SIPAC.	Divisão de manutenção	
3	Analisar requisição	Analisar se a requisição compete a DIMANUT. A requisição compete à Divisão de Manutenção? 3.1-Não 4-Sim	Divisão de Manutenção	
3.1	Devolver requisição	Indeferir requisição, justificando ao Chefe do Setor solicitante, via SIPAC.	Divisão de Manutenção	
3.2	Receber indeferimento	Receber indeferimento via SIPAC	Chefe do Setor	
4	Compartilhar requisição	Compartilhar requisição na pasta da divisão dando ciência sobre o recebimento de requisição.	Divisão de manutenção	
5	Visualizar requisição	Visualizar requisição na pasta compartilhada da divisão	Fiscal Técnico	
6	Fazer levantamento	Fazer levantamento, indicando os serviços de manutenção necessários.	Fiscal Técnico	
7	Analisar serviços	Analisar se os serviços de	Fiscal	

		manutenção necessários a serem executados têm previsão contratual. A prestação de serviços pode ser executada? 7.1-Não 8-Sim	técnico	
7.1	Indeferir requisição	Indeferir requisição via Módulo de Requisição do SIPAC, justificando o porquê do serviço não poder ser executado.	Fiscal Técnico	
7.2	Visualizar indeferimento	Visualizar indeferimento na pasta compartilhada da divisão. Segue atividade 3.1	Divisão de Manutenção	
8	Compartilhar levantamento	Compartilhar levantamento na pasta da divisão e comunicar à Divisão, indicando a quantidade de serviços para elaboração da OS.	Fiscal Técnico	
9	Visualizar levantamento	Visualizar levantamento na pasta compartilhada da divisão	Divisão de manutenção	
10	Elaborar OS	Elaborar OS para a empresa do contrato a qual compete tal serviço	Divisão de manutenção	
11	Assinar OS	Assinar OS, autorizando a prestação de serviços da empresa terceirizada.	Chefe da Divisão de manutenção	
12	Enviar OS	Enviar OS a empresa terceirizada via e-mail	Divisão de Manutenção	

12.1	Receber OS	Receber OS via e-mail	Empresa terceirizada	
12.2	Contactar Fiscal	Contactar fiscal quanto a execução da OS.	Empresa terceirizada	
12.3	Executar OS	Executar serviço de acordo com a OS	Empresa terceirizada	
12.4	Comunicar conclusão da OS	Comunicar fiscal técnico da conclusão dos serviços constantes da OS	Empresa terceirizada	
13	Receber contato	Receber contato da empresa terceirizada informando do recebimento de OS.	Fiscal Técnico	
14	Acompanhar execução	Acompanhar execução da OS	Fiscal Técnico	
15	Receber comunicação	Receber comunicação de finalização da OS	Fiscal Técnico	
16	Analisar Execução	<p>Analisar se a execução dos serviços foi prestada de acordo com a OS:</p> <p>Os serviços foram prestados de acordo com a OS?</p> <p>16.1-Não</p> <p>17-Sim</p>	Fiscal Técnico	
16.1	Notificar empresa	Notificar empresa contratada para prestar esclarecimentos quanto aos possíveis problemas na execução OS.	Fiscal Técnico	
16.2	Receber notificação	Receber notificação do Fiscal Técnico	Empresa terceirizada	

16.3	Prestar esclarecimentos	Prestar esclarecimentos	Empresa terceirizada	
16.4	Analisar	<p>Analisar se a empresa prestou os esclarecimentos necessários e atendeu a OS.</p> <p>A OS foi atendida?</p> <p>21.5-Não</p> <p>22-Sim</p>	Fiscal Técnico	
16.5	Informar ao Gestor	Informar ao Gestor do Contrato o não atendimento da OS.	Fiscal Técnico	
17	Atestar serviço	Atestar se o serviço foi executado de acordo a OS	Fiscal Técnico	
18	Assinar OS	Assinar a Ordem de Serviço.	Fiscal Técnico	
19	Repassar OS	Repassar a Ordem de Serviço à Divisão de Manutenção.	Fiscal Técnico	
20	Receber OS	Receber OS.	Divisão de Manutenção	
21	Encaminhar à empresa	Encaminhar a OS à empresa para emissão de Nota Fiscal.	Divisão de Manutenção	
22	Receber OS	Receber OS	Empresa Terceirizada	
23	Emitir Nota Fiscal	Emitir Nota Fiscal	Empresa Terceirizada	
24	Encaminhar Nota Fiscal	Encaminhar Nota Fiscal para Divisão de Manutenção	Empresa Terceirizada	
25	Receber Nota Fiscal	Receber Nota Fiscal	Divisão de Manutenção	
26	Segue processo de pagamento	Segue trâmites para processo de pagamento	Divisão de Manutenção	

7. Definições (opcional):

O.S – Ordem de serviço
 SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos.
 DIMANUT – Divisão de Manutenção

8. Referências:

Citar as fontes utilizadas para redigir o POP: Livros, Leis, Portarias, Instruções Normativas, Acórdãos do TCU, Manuais, etc; respeitando as regras da ABNT.

9. Participantes na elaboração do documento:

Listar as pessoas que efetivamente contribuíram para a confecção do POP.

Nome	Setor	Função
Jeam Michel Picanço de Figueiredo	Divisão de Manutenção	Servidor lotado na Divisão
Gabriel Damasceno Cardoso	Projeto de Extensão "POP UNIFAP"	Bolsista, aluno do curso de Administração - UNIFAP
Alan Carlos Pereira da Costa	Projeto de Extensão "POP UNIFAP"	Bolsista, aluno do curso de Administração - UNIFAP
Eder Bart Sousa da Cruz	DIESPO	Chefe da Divisão

10. Revisão, aprovação e publicação:

O Processo será revisado pela Direção do Departamento/Pró-Reitoria, validado - análise técnica - feita pela Divisão de Estrutura e processos Organizacionais – DIESPO e finalmente publicado com a chancela do (a) Pró-reitor (a).

Atividade	Data	Nome	Função
Data da Revisão	19/10/2017	Jeam Michel P. de Figueiredo	Lotado na DIMANUT
Data de Aprovação	19/10/2017	Jennefer Lavor Bentes	Diretora da Prefeitura
Data de publicação	23/10/2017	Wilma Gomes Silva Monteiro	Pró-Reitora de Administração
Data da última revisão	23/10/2017	Daniel da Silva Souza	Chefe da DIMANUT

POP N°:	11.02.23.05.02 - 01	Título:	Demanda de Manutenção	Versão:	1.0
----------------	----------------------------	----------------	------------------------------	----------------	------------

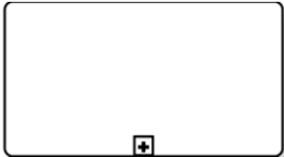
11. Histórico de Revisões:

Listar na tabela abaixo as alterações realizadas nas revisões, para compor um histórico de como o processo modificou-se ao longo do tempo. As alterações nas casas decimais deverão ser empregadas para pequenas mudanças no POP, as modificações mais substanciais deverão alterar a casa das unidades.

Versão	Data	Descrição das mudanças	Requisita do por:
1.0	00/00/00		
1.1	0/00/00		
1.2	0/00/00		
2.0	00/00/00		

12. Legenda do diagrama de processo:

BPMN - Business Process Modeling Notation (Notação de Modelagem de Processos de Negócios) é uma notação padrão que representa processos de negócios por meio de diagramas de processos de negócio.

Definição	Notação gráfica - BPMN
O evento de início é representado por um círculo e simboliza o começo da execução do processo. O evento de fim é representado por um círculo com borda	 Início Fim
O Subprocesso é representado por um retângulo, que simboliza uma etapa de um processo formado pela realização sequencial de um determinado conjunto de atividades afins.	
A atividade é representada por um retângulo arredondado e simboliza uma determinada quantidade de tarefas que devem ser efetuadas dentro de um processo.	
Os gateways podem representar a escolha entre duas ou mais atividades adjacentes ou as possíveis rotas condicionais geradas por uma decisão. Os gateways podem representar também atividades desempenhadas de forma paralela. A condicional é representada por um losango enquanto o paralelismo é representado por um losango preenchido por uma cruz	 Condicional Paralelo
A linha de fluxo é representada por uma linha com uma seta e é utilizada para demonstrar a ordem sequencial na qual cada atividade é desempenhada.	
A raia é representada por um retângulo nomeado com os Atores do Processo e é utilizada para organizar e delimitar as diferentes atividades/Atores de um mesmo processo.	

12. Diagrama/Desenho de Processo:

O diagrama/Desenho de processos de negócios, também chamado de diagrama de fluxo de processos, é uma das ferramentas gráficas mais tradicionais e usadas por profissionais de BPM.

PROCESSO DE DEMANDA DE MANUTENÇÃO

