



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA BAHIA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO - DAP
DIRETORIA ADJUNTA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO GERAL- DEMAG
GERÊNCIA DE ENGENHARIA E PROJETOS - GEP
CAMPUS DE SALVADOR**

**GUIA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE
MANUTENÇÃO PREDIAL NO CAMPUS DE SALVADOR**

A Diretoria de Engenharia e Manutenção Geral (DEMAG), vinculada a Diretoria de Administração e Planejamento (DAP), dentre outras atribuições, têm por finalidade Coordenar, supervisionar e orientar a execução de atividades relacionadas a manutenção como obras civis, serviços elétricos, hidráulicos, serralheria, carpintaria, telefonia, e de infraestrutura, manutenção e conservação dos bens móveis e imóveis¹ do Campus.

Nesse sentido, visando cumprir o seu objetivo e organizar os fluxos de demandas relacionadas à engenharia e manutenção do Campus de Salvador, esse guia tem por objetivo evidenciar os fluxos e prazos relacionados com o atendimento da demanda de serviços relacionados a DAEM.

1. REGISTRO E SOLICITAÇÃO DA DEMANDA JUNTO À DAEM:

O acionamento de Manutenção junto a CONTRATADA é realizado no Campus de Salvador, por meio de ordens de serviços, e em sua maioria são representadas por ações corretivas nas edificações, nos sistemas (elétrico, hidráulico, construtivo...) e determinados equipamentos do Campus.

O atendimento se inicia com o registro da manifestação pelo público usuário através de um dos canais de contato disponíveis.

Até o momento, são:

- Sistema Eletrônico de Informações – SEI (preferencialmente)
 - DIMAG.SSA

¹ Não está incluído no rol dos serviços de manutenção, executados pela DEMAG, aqueles serviços de manutenção de máquinas/equipamentos técnicos, contidos nos laboratórios, que são utilizados para as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Esses equipamentos deverão ter contratos de manutenção licitados especificamente para esses fins.

- Correio Eletrônico – E-mail (paralelamente ao SEI ou na inoperância do primeiro)
 - demag-ssa@ifba.edu.br
 - manutenção@ifba.edu.br
- Contato Telefônico (Em caráter de comunicação para demandas urgentes, mas as demandas devem ser formalizadas).
 - DIMAG: 2102-9471

A solicitação:

Será realizada por formulário próprio (Anexo I) e encaminhado a manutenção@ifba.edu.br, contendo:

- a) Identificação do setor solicitante e pessoa para contato;
- b) Localização;
- c) Uma descrição sucinta do serviço solicitado, problema identificado
- d) Se possível, o registro, por meio de foto, contendo a evidência do fato para otimizar a intervenção necessária.

A solicitação passará por análise e serão incorporados ao planejamento e cronograma de atividades conforme a sua Criticidade, Prioridade e Disponibilidade de recursos materiais e de pessoal, a qual orientará a intervenção da manutenção e execução.

2. ANÁLISE:

Após o recebimento da manifestação, os responsáveis analisam se o pedido está dentro do escopo de suas atribuições.

Nem sempre os setores de Engenharia e Manutenção tem informações que permitam responder de imediato ao interessado. Nesse caso, será verificado qual unidade no Campus é a detentora daquela informação para complementar o planejamento da intervenção necessária.

2.1. ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO

As atividades de manutenção têm o objetivo de manter ou reestabelecer as condições de operação e desempenho corrigindo eventuais deteriorações.

2.2. ATIVIDADES DE MELHORIAS

As atividades de melhoria focam-se na identificação de metodologias, ferramentas e processos que contribuam para o aprimoramento e maximização dos recursos possibilitando a antecipação e mitigação de falhas ou interrupções indesejadas.

3. PLANEJAMENTO DA MANUTENÇÃO

3.1. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS

Consiste em definir a finalidade do serviço solicitado, delimitar o escopo, estabelecer a área de intervenção direta e as áreas indiretamente impactadas, planejar o sequenciamento e o cronograma das atividades e quantificar os recursos humanos e materiais necessários.

3.2. ESTABELECIMENTO DO CENÁRIO

Define-se cenário, neste contexto, como a associação de três entes:

- O distúrbio operacional causado pela obra ou serviço de manutenção;
- Os procedimentos adotados para a execução da obra ou serviço; e
- A configuração geral de infraestrutura, com os devidos ajustes e alterações, seguindo os requisitos regulamentares e as melhores práticas de execução.

A definição de um cenário mais simples que o real pode levar à adoção de medidas mitigadoras menos robustas, elevando o risco das operações.

Por outro lado, estabelecer um cenário mais complexo que o real pode exigir a implementação de medidas mitigadoras mais contundentes que o necessário, elevando demasiadamente o tempo e o custo da intervenção

Portando, deve-se prever e planejar a configuração de serviços condizentes com a intervenção requerida.

Ao fim destas etapas, é possível que já se tenha um esboço da obra ou serviço a ser executado e uma previsão de data de execução com um Cronograma.

3.3. DA EXECUÇÃO

Os serviços solicitados poderão ser agendados, entretanto é necessário verificar a disponibilidade do espaço para execução dos serviços. Para tanto algumas ações, normalmente, serão adotadas, tais como:

- (i) Providenciar a desocupação ou organização do espaço junto à Divisão de Serviços Auxiliares;
- (ii) Previsão para compra de materiais devido à disponibilidade orçamentaria e processos licitatórios;
- (iii) Verificar a disponibilidade do material que será utilizado nos serviços, igualmente a possibilidade de atender ao pleito de acordo com a demanda da DIMAG.
- (iv) Cabe ao setor solicitante do serviço a preparação do espaço físico no que se refere a proteção dos bens patrimonial e informar sobre os aspectos de segurança do local e dos equipamentos.
- (v) A remoção de patrimônio (equipamentos, mobiliário e etc) será de responsabilidade do setor solicitante.

O planejamento efetivo da manutenção e o seu cronograma de atendimento são realizados identificando as atividades de melhoria e manutenção, as quais são desmembradas em:

I. Manutenção Preventiva: São atividades planejadas que prezam a conservação dos equipamentos e suas características produtivas ou de trabalho

antecipando a ocorrência de falhas/quebras. Em geral são representadas por programas de Programação de Manutenção Preventiva - PMP. Este programa é monitorado semestralmente.

II. Manutenção Corretiva: Possuem caráter emergencial. Consiste em substituir peças ou componentes que se desgastaram ou falharam e que levaram a máquina/equipamento a uma interrupção.

3.4. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO E GRAU DE IMPORTÂNCIA

A Prioridade de atendimento das solicitações de serviços é definida conforme o tipo de manutenção e o seu planejamento. Outro fator relevante para essa priorização é o Grau de Importância Operacional para as atividades educacionais do Campus. Portanto, são esses parâmetros que orientam a antepor um atendimento a outro.

Para melhor entendimento, abaixo, segue algumas considerações sobre Criticidade e Prioridade:

3.5. CRITICIDADE

Entende-se por Criticidade o quanto um equipamento é crítico ou influência o funcionamento de um conjunto ou sistema. E quanto o efeito de um mau funcionamento ou falha de um item compromete o desempenho de um sistema como o todo.

A Criticidade está dividida em classes:

Classe A: são equipamentos essenciais e únicos, que quando sujeitos a falhas, podem ocasionar risco de morte ou danos ao ser humano ou ao meio ambiente, interrupção parcial ou completa das atividades do campus;

Classe B: são equipamentos que quando sujeitos a falhas podem ocasionar graves perdas no processo educacional e atividades administrativas do Campus;

Classe C: são equipamentos que quando sujeitos a falhas acarretam apenas os custos do reparo, não devendo entrar no plano de manutenção preventiva.

A Matriz de Criticidade é formada com a análise dos equipamentos em relação aos seus aspectos de:

- (i) Segurança;
- (ii) Meio ambiente;
- (iii) Produtividade/Utilização;
- (iv) Qualidade; e
- (v) Custos.

3.6. PRIORIDADE

Prioridade abrange o tratamento que se dá ao serviço no momento de sua execução. Prioridades de Atendimento são normas ou padrões de gerenciamento que indicam quais os critérios a serem adotados para definir quem tem preferência

de atendimento, quando existem vários pedidos pendentes ou simultâneos e acima da capacidade de atendimento momentâneo.

4. PROVIDÊNCIA

Nesta etapa são feitas todas as tratativas internas para solucionar o problema ou obter a informação requerida pelo público usuário. Também podem ocorrer pedidos de informação a nível interno e providências podem ser solicitadas aos gestores.

Para que a deliberação seja realizada com sensatez e siga um parâmetro que vise o alcance dos objetivos propostos, ele deve seguir alguns princípios gerais:

- Princípio da contribuição aos objetivos;
- Princípios da precedência do planejamento;
- Princípio da maior abrangência;
- Princípio da maior eficiência, eficácia e efetividade.

O planejamento deve procurar maximizar os resultados e minimizar as deficiências, prevendo, estabelecendo metas e definindo recursos para obter os resultados desejados.

Para executar serviços de manutenção na construção civil, frequentemente, exige uma combinação de recursos (materiais, mão de obra, equipamentos e capital), os quais estão sujeitos a limitações e restrições, cabendo ao planejamento alocar cada recurso no seu tempo

5. PRAZO

A definição de prazos e procedimentos são muito complexos por demandar uma análise de diversas variáveis e atingindo diversos setores conforme explanado no planejamento.

A primeira variável que deve ser levada em consideração é a definição dos serviços, que precocemente nos afasta da possibilidade de estabelecer previamente uma definição de prazo, além que deve ser considerado a especificidade de cada demanda.

Ante todo o exposto, em função da complexidade e especificidade que cada demanda requer, em função da reduzida mão de obra técnica no setor, o prazo para entre o recebimento da solicitação, a compreensão do problema e a resposta, tem um prazo médio de 15 dias. Caso seja necessário, poderá sofrer alterações, não obstante, será informado no processo de origem para que o demandante tenha ciência do tempo para a solução da demanda.

Atenciosamente,

Diretoria de Administração e Planejamento – DAP
Diretoria Adjunta de Engenharia e Manutenção – DAEM
Gerência de Engenharia e Projetos – GEP

Anexo I

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO - DAP
DIRETORIA ADJUNTA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO GERAL- DEMAG
GERÊNCIA DE ENGENHARIA E PROJETOS - GEP
CAMPUS DE SALVADOR

Solicitação de serviço de manutenção
(encaminhar para manutenção@ifba.edu.br)

Setor Solicitante:	Ramal:
Solicitante Responsável:	
Local do serviço (Bloco, Sala, Referência):	
Melhor dia e horário para execução:	
Descrição sucinta:	
Registro fotográfico:	