



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

# **Manual de Gestão de Projetos, Obras, Manutenções e Serviços Gerais**

---

Fortaleza – Ceará

2014

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO DO MANUAL DE GESTÃO DE PROJETOS, OBRAS, MANUTENÇÕES E SERVIÇOS GERAIS.....	3
2. RESPONSABILIDADES.....	4
3. POLÍTICAS GERAIS.....	5
4. NOTAÇÃO PARA MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS .....	6
5. PROCESSOS, NORMAS E POLÍTICAS DA GESTÃO DE PROJETOS, OBRAS, MANUTENÇÕES E SERVIÇOS GERAIS.....	8
5.1 ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS E OBRAS .....	9
5.2 ACOMPANHAMENTO DE MANUTENÇÕES .....	34
5.3 ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS GERAIS.....	47
6. EQUIPE.....	74
7. VIGÊNCIA.....	76
8. ATUALIZAÇÕES DO MANUAL DE PROCESSO .....	77
9. APÊNDICES .....	78
Apêndice A - Relatório de Acompanhamento de Obra .....	80
Apêndice B - Termo de concessão de Prazo de Obra.....	82
Apêndice C - Notificação .....	84
Apêndice D – Termo de Recebimento Provisório .....	86
Apêndice E – Termo de Recebimento Definitivo.....	89
Apêndice F – Ordem de Serviço .....	93
Apêndice G – Acompanhamento de Serviço na Área Interna .....	96
Apêndice H – Acompanhamento de Serviço na Área Externa .....	101

## **1. OBJETIVO DO MANUAL DE GESTÃO DE PROJETOS, OBRAS, MANUTENÇÕES E SERVIÇOS GERAIS**

Este manual tem como objetivo a descrição dos processos, normas e políticas de forma a padronizar a Gestão de Projetos, Obras, Manutenções e Serviços Gerais da Universidade Federal do Ceará.

Os objetivos e funções básicas deste processo são:

- Atender as solicitações de obras realizadas pelas Unidades Gestoras da Universidade mediante ofício da autoridade máxima da afirmando a ciência da demanda;
- Elaborar Estudo Preliminar das solicitações em conjunto com as unidades demandantes;
- Acompanhar a execução dos projetos e obras, de forma a garantir o cumprimento das especificações definidas no Estudo Preliminar;
- Solicitar ligação para fornecimento de serviços básicos para a execução das obras;
- Realizar análise das faturas de serviços básicos, identificando discrepâncias em relação aos contratos associados;
- Acompanhar manutenções realizadas pelas empresas terceiras;
- Acompanhar serviços gerais realizados pelas empresas contratadas (zeladoria, vigilância, jardinagem, limpeza, dedetização, coleta de lixo e outros serviços ou instalações).

## **2. RESPONSABILIDADES**

É de responsabilidade de cada servidor envolvido nas atividades da Gestão de Projetos, Obras, Manutenções e Serviços Gerais da Universidade Federal do Ceará conhecer e entender os processos, normas e políticas existentes. Os servidores deverão atuar de forma alinhada, em coordenação técnica e funcional com as normas, políticas e procedimentos divulgados.

Todas as atividades e políticas aqui demonstradas apresentam princípios orientadores básicos, não abordando todas as situações extraordinárias possíveis.

As oportunidades de melhorias devem ser constantes na dinâmica do crescimento da Universidade. Caso o servidor possua alguma dúvida e/ou sugestão, esta deve ser encaminhada à Superintendência de Infraestrutura, responsável por avaliar a possibilidade de incorporar a sugestão.

A Superintendência de Infraestrutura deverá atuar e orientar todos os servidores e colaboradores terceirizados, em todos os níveis hierárquicos, com vistas à conduta ética e respeito aos valores da Universidade Federal do Ceará e à legislação vigente.

### 3. POLÍTICAS GERAIS

As atividades pertinentes à Gestão de Projetos, Obras, Manutenções e Serviços Gerais são baseadas na ética e na defesa dos interesses da Universidade Federal do Ceará e no cumprimento das normas definidas pelos órgãos competentes.

Dentre os dispositivos legais que regem as atividades do processo estão:

- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

- Decreto Nº 7.983, de 8 de abril de 2013 - Estabelece regras e critérios para elaboração do orçamento de referência de obras e serviços de engenharia, contratados e executados com recursos dos orçamentos da União, e dá outras providências

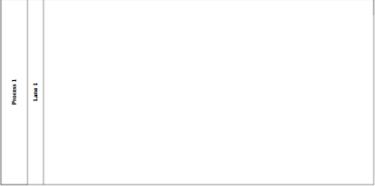
- Lei N.º 5.530 de 17 de dezembro de 1981 - Código de obras e posturas do município de Fortaleza

- Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano dos municípios onde há unidades da UFC

A Universidade Federal do Ceará deve assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais dos servidores portadores de toda e qualquer necessidade especial, estabelecendo mecanismos e disponibilizando ferramentas que assegurem à pessoa o pleno exercício de suas funções e seus direitos básicos, decorrentes da Constituição e das leis, propiciando seu bem-estar pessoal e social. Além disto, deverá garantir o respeito às pessoas portadoras de necessidade especial, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos que lhe são assegurados.

#### 4. NOTAÇÃO PARA MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS

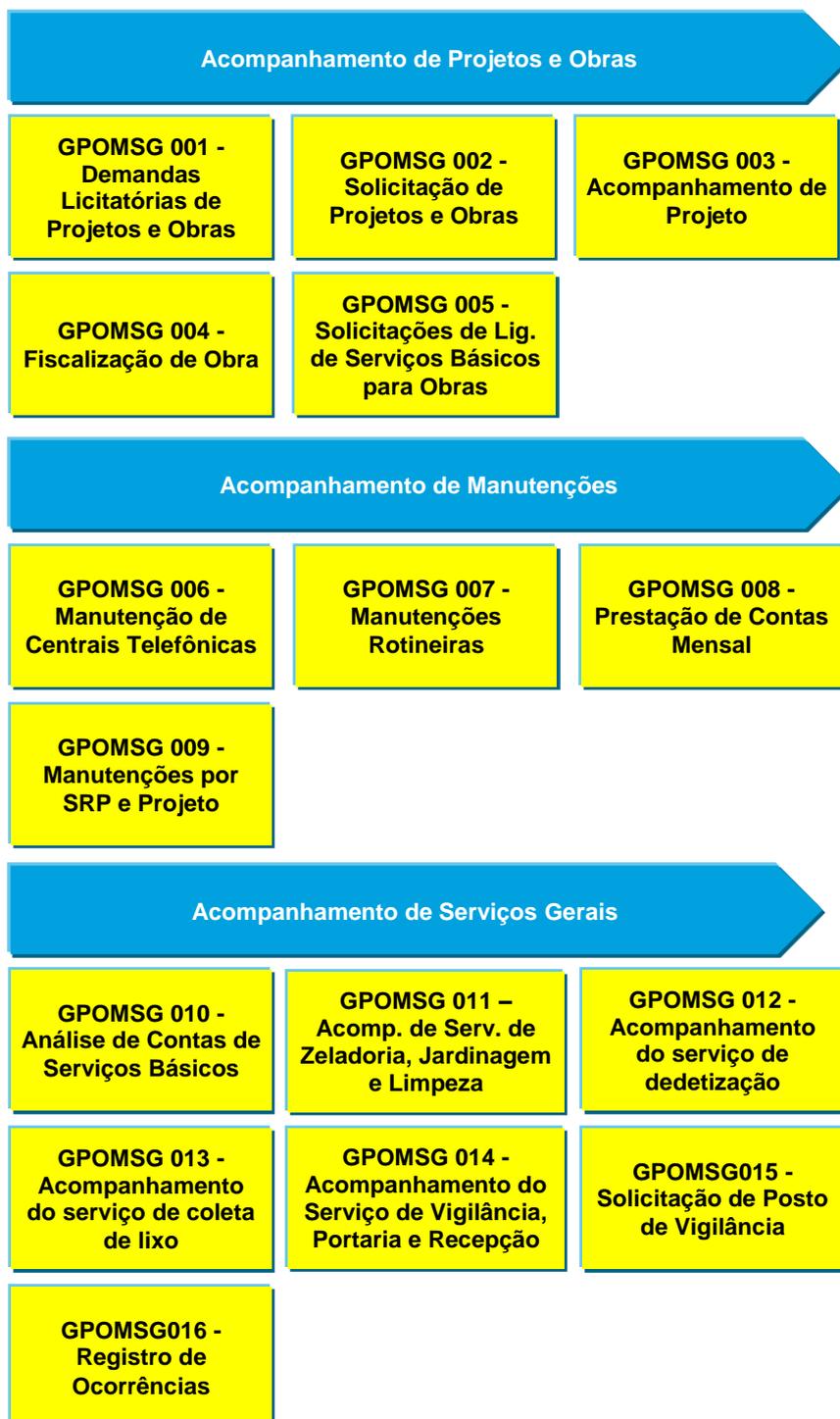
Definição	Representação gráfica
<p>O <b>evento de início</b> é representado por um círculo e simboliza o começo da execução do processo. O <b>evento de fim</b> é representado por um círculo com borda em negrito e simboliza o final do processo.</p>	
<p>O <b>processo</b> é representado por um retângulo, que simboliza uma etapa de um processo formado pela realização sequencial de um determinado conjunto de atividades afins.</p>	
<p>A <b>atividade</b> é representada por um retângulo arredondado e simboliza uma determinada quantidade de tarefas que devem ser efetuadas dentro de um processo. Cada atividade possui uma identificação referente à como as ações são realizadas. Esta identificação está localizada no canto superior esquerdo do retângulo, conforme demonstrado nas linhas abaixo.</p>	
<p>As atividades manuais, realizadas sem a utilização de um sistema, são representadas por uma mão.</p>	
<p>As atividades sistêmicas, realizadas por um usuário no sistema, são representadas por um boneco.</p>	
<p>As atividades automáticas, realizadas pelo sistema com base numa parametrização prévia são representadas por duas engrenagens.</p>	
<p>Os <b>eventos intermediários</b> são representados por círculos que simbolizam a interligação de atividades na mesma página do fluxo. Estes eventos sinalizam tanto saídas como entradas, no caso de saídas as setas são preenchida enquanto que nas entradas as setas são vazias. Caso haja mais de uma interligação dentro do fluxo os círculos possuirão cores diferentes, de forma a</p>	

Definição	Representação gráfica
<p>facilitar a visualização. Os eventos intermediários podem também sinalizar uma ação específica como à espera dentro de um mesmo processo sendo demonstrada por um relógio dentro do círculo.</p>	
<p>Os <b>gateways</b> 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 <b>condicional</b> é representada por um losango enquanto o <b>paralelismo</b> é representado por um losango preenchido por uma cruz.</p>	
<p>A <b>linha de fluxo</b> é representada por uma linha com uma seta e é utilizada para demonstrar a ordem sequencial na qual cada atividade é desempenhada.</p>	
<p>A <b>raia</b> é representada por um retângulo nomeado e é utilizada para organizar e delimitar as diferentes atividades de um mesmo setor.</p>	

## 5. PROCESSOS, NORMAS E POLÍTICAS DA GESTÃO DE PROJETOS, OBRAS, MANUTENÇÕES E SERVIÇOS GERAIS.

A figura a seguir representa o mapa do processo de Gestão de Projetos, Obras, Serviços Gerais e Manutenções, na qual estão organizados e descritos os seguintes processos:

Figura I – Mapa de Subprocessos



Fonte: Dados oriundos do levantamento

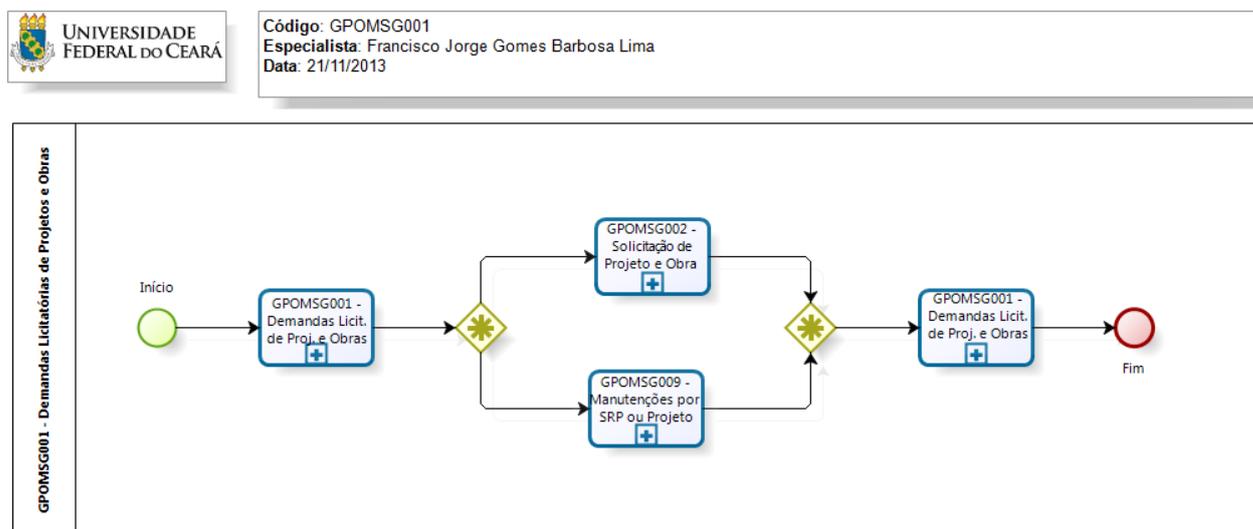
## 5.1 ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS E OBRAS

### 5.1.1 Demandas Licitatórias de Projetos e Obras

#### 5.1.1.1 Descrição do Subprocesso

O objetivo deste subprocesso é agrupar as demandas licitatórias que passam pela Superintendência de Infraestrutura, sejam solicitações de obra (detalhado no subprocesso GPOMSG002), ou manutenções realizadas por empresas terceiras (detalhado no subprocesso GPOMSG009).

#### 5.1.1.2 – Fluxo – GPOMSG001 – Demandas Licitatórias de Projetos e Obras



### 5.1.2 Solicitação de Projeto e Obra

#### 5.1.2.1 Descrição do Subprocesso

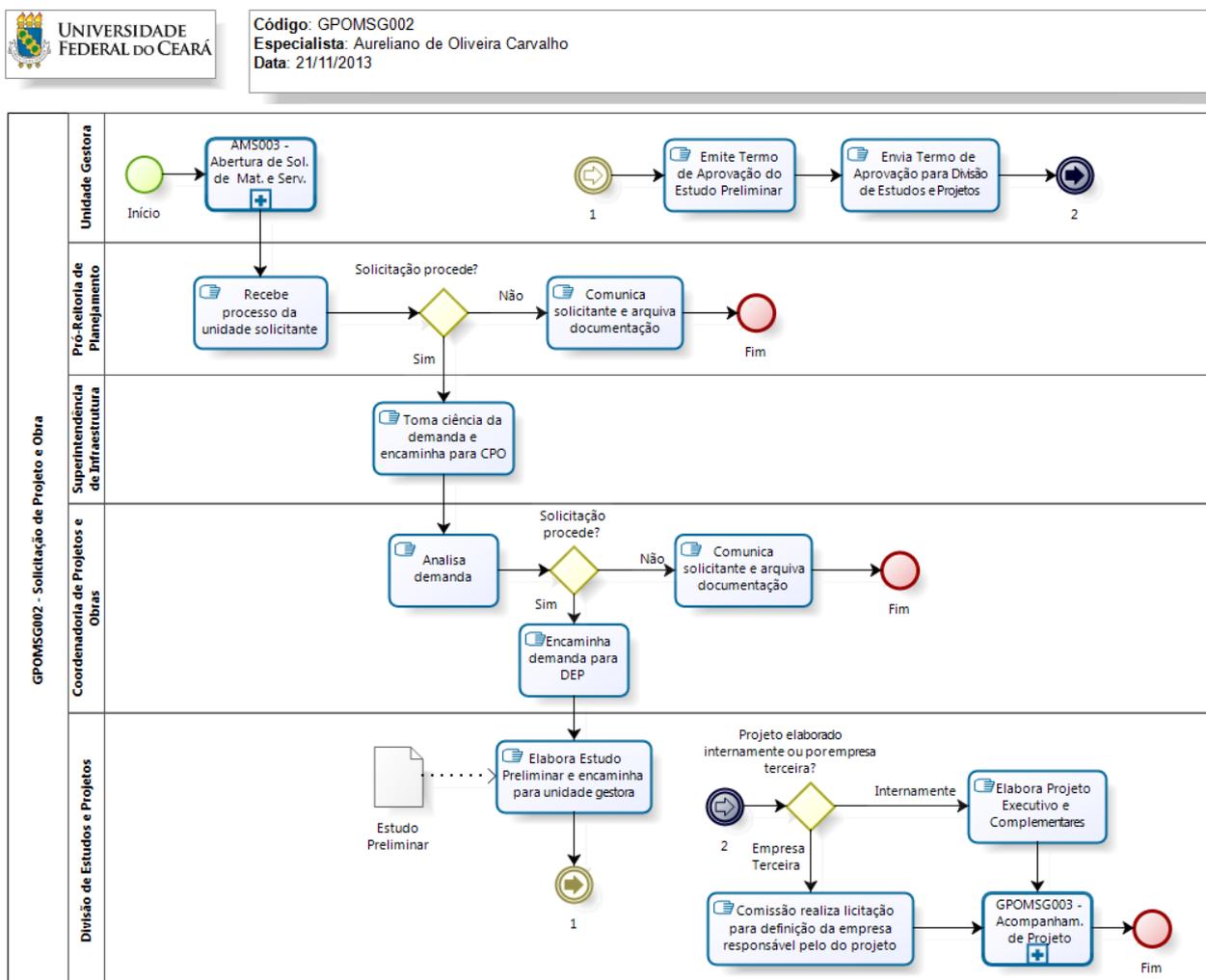
O subprocesso é iniciado quando uma unidade gestora identifica a necessidade de um projeto ou obra. Todas as solicitações de projetos e obras são encaminhadas, primeiramente, à Pró-Reitoria de Planejamento, a fim de analisar a viabilidade do projeto e/ou obra. Caso haja deferimento, a solicitação será encaminhada à Superintendência de Infraestrutura para ciência e encaminhamento à Coordenadoria de Projetos e Obras – unidade responsável, que efetuará

a análise técnica da solicitação, considerando recursos financeiros, humanos e de capital disponíveis para o exercício, além do alinhamento com os objetivos e metas traçados no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI. Caso a solicitação seja considerada inviável, é encaminhado um ofício de resposta à unidade gestora e a solicitação é arquivada. Se o solicitante não tiver encaminhado todas as informações necessárias, a Coordenadoria poderá agendar uma reunião para o complemento dos dados. Se a solicitação for considerada procedente, a CPO encaminha a demanda à Divisão de Estudos e Projetos (DEP).

A DEP irá elaborar o Estudo Preliminar, esta é a documentação técnica que descreve a solicitação da Unidade Gestora. É essencial que este documento seja elaborado em conjunto com a Unidade Gestora, de forma a garantir que suas demandas sejam corretamente interpretadas ao longo da elaboração do projeto e da obra. Após a elaboração do Estudo Preliminar, a Unidade Gestora deverá emitir um Termo de Aprovação, atestando que aquele documento traduz suas necessidades.

A depender da complexidade, o projeto poderá ser elaborado internamente, pela Superintendência de Infraestrutura, ou será realizada uma licitação para a escolha da empresa terceirizada que irá elaborar o desenvolvimento do projeto.

### 5.1.2.2 – Fluxo – GPOMSG002 – Solicitação de Projeto e Obra



### 5.1.2.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Solicitação de Projeto e Obra				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Recebe processo da unidade solicitante	O processo recebido deve conter o Programa de Necessidades, que detalha o objeto e a justificativa da demanda. Adicionalmente, o processo deve	Processo	Pró-Reitoria de Planejamento

<b>Subprocesso: Solicitação de Projeto e Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		conter ofício da autoridade máxima da unidade solicitante afirmando a ciência da demanda. Somente as solicitações encaminhadas em processos serão analisadas.		
<b>2</b>	Comunica solicitante e arquiva documentação	Se a demanda não for considerada viável, a Pró-Reitoria de Planejamento comunica o solicitante e arquiva a documentação relativa à solicitação. Se for viável, encaminha à UFC INFRA.	Processo	Pró-Reitoria de Planejamento
<b>3</b>	Analisa a demanda e encaminha para	A Superintendência de Infraestrutura toma ciência do processo.	Processo	UFC INFRA
<b>4</b>	CPO	Encaminha processo à Coordenadoria de Projetos e Obras (CPO).	Processo	UFC INFRA
<b>5</b>	Analisa demanda	A CPO analisa se a solicitação é viável.	Processo	CPO
<b>6</b>	Arquiva documentação	Caso a solicitação não seja viável, esta é arquivada para controle do histórico.	Processo	CPO
<b>7</b>	Encaminha demanda para DEP	Caso a solicitação seja viável, a CPO encaminha o processo à Divisão de Estudos e Projetos (DEP).	Processo	CPO
<b>8</b>	Elabora Estudo Preliminar e encaminha para	Elabora Estudo Preliminar, recorrendo à UG quando forem necessários esclarecimentos.	Estudo Preliminar	DEP

<b>Subprocesso: Solicitação de Projeto e Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	unidade gestora	Este Estudo possui a estimativa de custo e a Pesquisa de Mercado.  A Pesquisa de Mercado é realizada com o objetivo de formar o preço do Termo de Referência conforme Lei Nº 8.666 de Junho de 1993.  Pelo menos três empresas precisam ser cotadas para a formação do preço de referência.		
<b>9</b>		Encaminha Estudo Preliminar para avaliação da Unidade Gestora	Estudo Preliminar	DEP
<b>10</b>	Emite Termo de Aprovação do Estudo Preliminar	A Unidade Gestora acompanha a elaboração do Estudo Preliminar. Ao final da elaboração, é emitido um Termo de Aprovação.	Termo de Aprovação	UG
<b>11</b>	Envia Termo de Aprovação para DEP	O Termo de Aprovação é enviado ao DEP. Este documento assegura que as demandas da UG foram corretamente explicitadas no Estudo Preliminar.	Termo de Aprovação	UG
<b>12</b>	Elabora Projeto Executivo e Complementares	O DEP avalia o projeto considerando a área envolvida, tipo de estrutura demandada, complexidade e limitação de recursos.	Projeto Executivo e Complementares	DEP
<b>13</b>		Caso o projeto seja de baixa complexidade, sua elaboração	Processo	DEP

<b>Subprocesso: Solicitação de Projeto e Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		será de responsabilidade do DEP.		
<b>14</b>	Comissão realiza licitação para definição da empresa responsável pelo projeto	Caso o nível de complexidade seja maior, será realizada uma licitação para a escolha da empresa responsável pela elaboração do projeto.	Processo	Comissão de Licitação de Obras e Projetos

### 5.1.3 Acompanhamento de Projeto

#### 5.1.3.1 Descrição do Subprocesso

Este subprocesso se inicia com o recebimento do Empenho e do Contrato do projeto enviados pela Pró-Reitoria de Administração. A Superintendência de Infraestrutura e a Coordenação de Projetos e Obras tomam ciência da documentação e a encaminha à Divisão de Estudos e Projetos.

A Divisão de Estudos e Projetos (DEP) encaminha ofício à empresa responsável pela elaboração do projeto solicitando o depósito da garantia. Caso a empresa não apresente a garantia no prazo determinado, a DEP abre um processo e o encaminha à Assessoria Jurídica para que sejam tomadas as medidas cabíveis. Após o depósito da garantia, a DEP encaminha o comprovante ao Departamento de Contabilidade e Finanças e convoca a empresa para a assinatura da Ordem de Serviço.

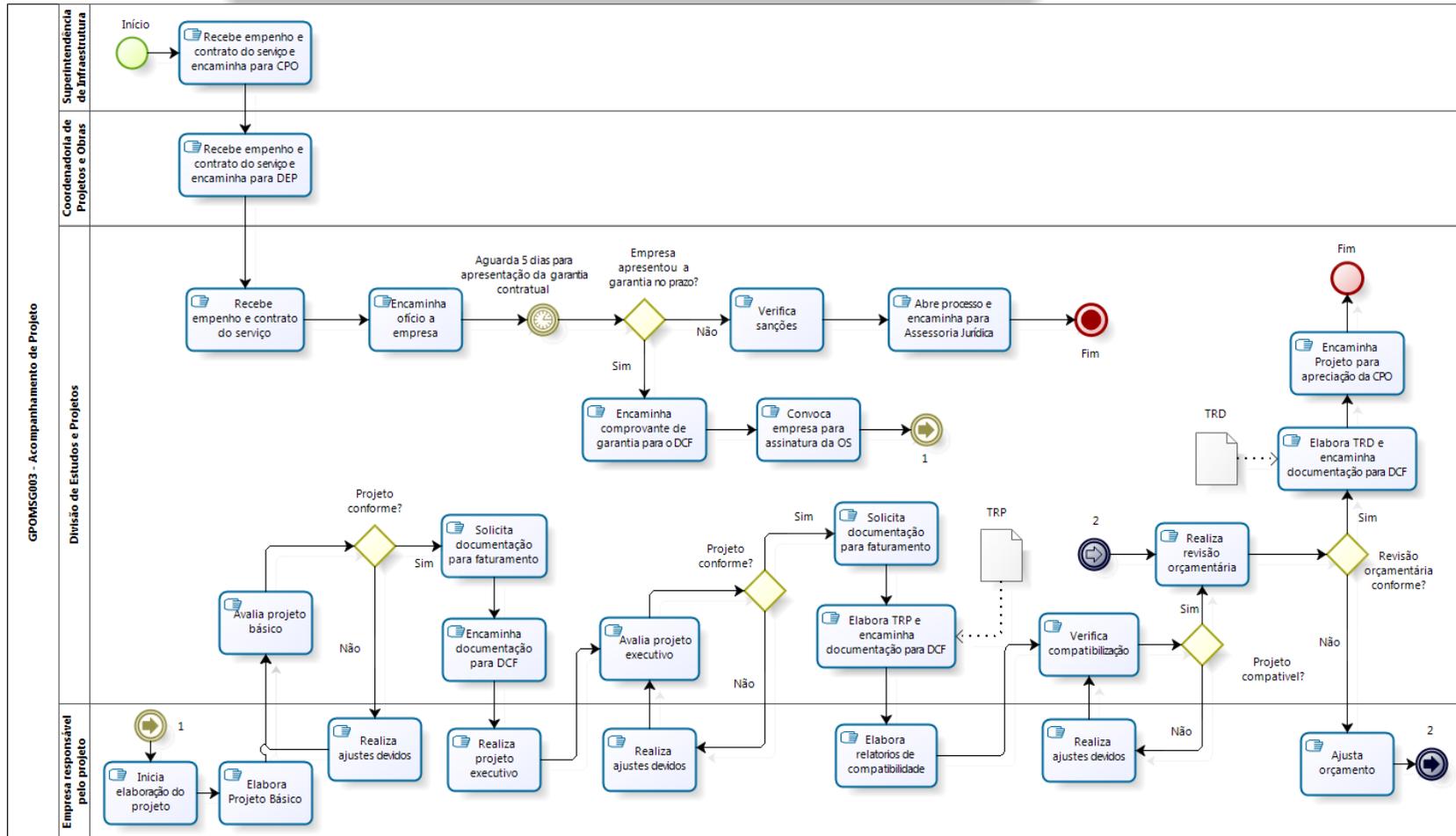
Após a assinatura da Ordem de Serviço, a empresa irá iniciar a elaboração do projeto. Cada etapa de construção do projeto (projeto básico, projeto executivo, compatibilização e revisão orçamentária) é encaminhada para a aprovação da DEP. Após a validação de cada etapa, a DEP encaminha ao Departamento de Contabilidade e Finanças a documentação para o faturamento. Por fim, a DEP disponibiliza o projeto para análise da Coordenadoria de Projetos e Obras.

Toda comunicação com as empresas responsáveis pela execução dos projetos e obras deve ser realizada por ofício com a assinatura do Coordenador de Obras e Projetos e do Superintendente de Infraestrutura.

### 5.1.3.2 – Fluxo – GPOMSG003 - Acompanhamento de Projeto



Código: GPOMSG003  
 Especialista: Aureliano de Oliveira Carvalho  
 Data: 21/11/2013



5.1.3.3 – Quadro de Tarefas.

<b>Subprocesso: Fiscalização de Projeto</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	Recebe empenho e contrato do serviço e encaminha para CPO	A Superintendência de Infraestrutura toma ciência da documentação. O Empenho e o Contrato são recebidos da Pró-Reitoria de Administração com as devidas assinaturas.	Empenho e Contrato	UFC INFRA
<b>2</b>		Encaminha empenho e contrato à Coordenadoria de Projetos e Obras.	Empenho e Contrato	UFC INFRA
<b>3</b>	Recebe empenho e contrato do serviço e encaminha para DEP	A Coordenadoria de Projetos e Obras toma ciência da documentação.	Empenho e Contrato	CPO
<b>4</b>		Encaminha empenho e contrato à Divisão de Estudos e projetos.	Empenho e Contrato	CPO
<b>5</b>	Recebe empenho e contrato do serviço	Divisão de Estudos e Projetos (DEP) toma ciência da documentação	Empenho e Contrato	Divisão de Estudos e Projetos
<b>6</b>	Encaminha ofício a empresa	A DEP encaminha ofício à empresa responsável pelo projeto solicitando o envio do comprovante de depósito da garantia. Caso a empresa não realize o depósito no prazo de 5 dias, a DEP verifica as sanções previstas em contrato, abre processo e o encaminha à Assessoria Jurídica, que irá verificar os trâmites para a aplicação das sanções.	Ofício	DEP
<b>7</b>	Encaminha comprovante de garantia para o DCF	O comprovante de depósito é encaminhado ao Departamento de Contabilidade e Finanças.	Comprovante de Depósito	DEP
<b>8</b>	Convoca empresa para	A DEP encaminha ofício à empresa responsável pelo projeto, agendando a	Ofício e Ordem de Serviço	DEP

<b>Subprocesso: Fiscalização de Projeto</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	assinatura da OS	assinatura da Ordem de Serviço.		
<b>9</b>	Inicia elaboração do projeto	Após a assinatura da Ordem de Serviço, a empresa pode iniciar a elaboração do projeto.	N/A	Empresa responsável pelo projeto
<b>10</b>	Elabora Projeto Básico	A primeira etapa de entrega é o Projeto Básico, que deve ser enviado à DEP para avaliação.	Projeto Básico	Empresa responsável pelo projeto
<b>11</b>	Avalia Projeto Básico	O Projeto Básico é validado pela DEP.	Projeto Básico	DEP
<b>12</b>	Realiza ajustes devidos	Caso a DEP identifique ajustes necessários no Projeto Básico, este é encaminhado de volta à empresa responsável para que os ajustes sejam realizados.	Projeto Básico	Empresa responsável pelo projeto
<b>13</b>	Solicita documentação para faturamento	Após a validação do Projeto Básico, a DEP solicita à Empresa responsável pelo projeto, o envio da Nota Fiscal e dos devidos registros junto aos órgãos de Conselho de Classe.	Documentação para faturamento	DEP
<b>14</b>	Encaminha documentação para DCF	A DEP elabora ofício ao DCF com a documentação correspondente (Fatura, Ordem de Serviço, Contrato, Nota de Empenho, Recibo e Termo de Recebimento) e solicita o pagamento da Empresa responsável pelo projeto.	Documentação para faturamento	DEP
<b>15</b>	Realiza Projeto Executivo	A segunda etapa de entrega é o Projeto Executivo, que deve ser enviado ao DEP para avaliação.	Projeto Executivo	Empresa responsável pelo projeto
<b>16</b>	Avalia Projeto Executivo	O Projeto Executivo é validado pela DEP	Projeto Executivo	DEP
<b>17</b>	Realiza ajustes devidos	Caso a DEP identifique ajustes necessários no Projeto Executivo, este é	Projeto Executivo	Empresa responsável

<b>Subprocesso: Fiscalização de Projeto</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		encaminhado de volta à empresa responsável para que os ajustes sejam realizados.		pelo projeto
<b>18</b>	Solicita documentação para faturamento	Após a validação do Projeto Executivo, a DEP solicita à Empresa responsável pelo projeto o envio da Nota Fiscal e dos devidos registros junto aos órgãos de Conselho de Classe.	Documentação para faturamento	DEP
<b>19</b>	Elabora TRP e encaminha documentação para DCF	Elabora Termo de Recebimento Provisório	TRP	DEP
<b>20</b>		A DEP elabora ofício ao DCF com a documentação correspondente e solicita o pagamento da Empresa responsável pelo projeto.	Documentação para faturamento	DEP
<b>21</b>	Elabora relatórios de compatibilidade	A etapa seguinte é a entrega do Relatório de Compatibilidade, que deve ser enviado ao DEP para avaliação.	Relatório de Compatibilidade	Empresa responsável pelo projeto
<b>22</b>	Verifica compatibilização.	A DEP verifica a compatibilização entre os diversos projetos elaborados.	Relatório de Compatibilidade	DEP
<b>23</b>	Realiza ajustes devidos	Caso a DEP identifique ajustes necessários na compatibilização dos projetos, a documentação é encaminhada de volta à empresa responsável para que os ajustes sejam realizados.	Relatório de Compatibilidade	Empresa responsável pelo projeto
<b>24</b>	Realiza revisão orçamentária	Após a verificação da compatibilização, a DEP realiza a revisão dos valores definidos no projeto.	Projeto	DEP
<b>25</b>	Ajusta orçamento	Caso sejam detectadas inconsistências, o projeto é encaminhado de volta à empresa responsável para que os devidos ajustes sejam realizados.	Projeto	Empresa responsável pelo projeto

<b>Subprocesso: Fiscalização de Projeto</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>26</b>	Elabora TRD e encaminha para DCF	Após todas as etapas de análise, o DEP elabora o Termo de Recebimento Definitivo, conforme apêndice “E” deste manual, devendo ter aprovação do corpo de bombeiros, quando couber; aprovação da Coelce, quando projeto de subestação e Licenciamento de órgãos de meio ambiente.	TRD	DEP
<b>27</b>		A DEP elabora ofício ao DCF com a documentação correspondente (Fatura, Ordem de Serviço, Contrato, Nota de Empenho, Recibo e Termo de Recebimento) e solicita o pagamento da Empresa responsável pelo projeto.	Documentação para faturamento	DEP
<b>28</b>	Encaminha Projeto para apreciação da CPO	Após a conclusão do projeto, a DEP disponibiliza o projeto para análise da Coordenadoria de Projetos e Obras.	Projeto Executivo	DEP

#### 5.1.4 Fiscalização de Obra

##### 5.1.4.1 Descrição do Subprocesso

Este subprocesso se inicia com o recebimento do Empenho e do Contrato da obra enviados pela Pró-Reitoria de Administração. A Superintendência de Infraestrutura e a Coordenação de Projetos e Obras tomam ciência da documentação e encaminham à Divisão de Obras (DO).

A Divisão de Obras encaminha ofício para a Empresa responsável pela obra solicitando o depósito da garantia e a elaboração do Planejamento da Obra. Caso a empresa não apresente a garantia no prazo determinado, a DO abre um processo e o encaminha à Assessoria Jurídica para que sejam tomadas as medidas cabíveis. Após o depósito da garantia, a DO encaminha o comprovante para o Departamento de Contabilidade e Finanças e convoca a empresa para a assinatura da Ordem de Serviço.

Após a assinatura da Ordem de Serviço, a empresa irá iniciar a execução da obra. Após a assinatura da OS, será solicitada a ligação dos serviços básicos que propiciam condições para realização da obra (água, energia, etc.). As atividades para esta solicitação estão descritas no fluxo GPOMSG005 - Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras.

A Divisão de Obras emite uma portaria definindo o fiscal do contrato, que inicia a fiscalização da execução da obra. Todas as ocorrências negativas identificadas pelo fiscal são registradas no diário da obra e comunicadas à empresa através de Notificação, que possui um prazo de 05 dias úteis para apresentar defesa e tomar as providências. Caso as justificativas apresentadas pela empresa não sejam consideradas plausíveis, a DO encaminha processo para a Pró-Reitoria de Administração Assessoria Executiva.

Após as fiscalizações mensais, a DO arquiva o Diário da Obra e encaminha documentação ao Departamento de Contabilidade e Finanças solicitando o pagamento em favor da empresa responsável pela obra.

Caso, ao longo da obra, a empresa contratada efetue alguma solicitação de aditivo de vigência contratual, a DO analisa a mesma e decide pelo atendimento ou não à solicitação. Caso as solicitações sejam consideradas improcedentes, a empresa responsável pela obra poderá sofrer as sanções previstas em contrato.

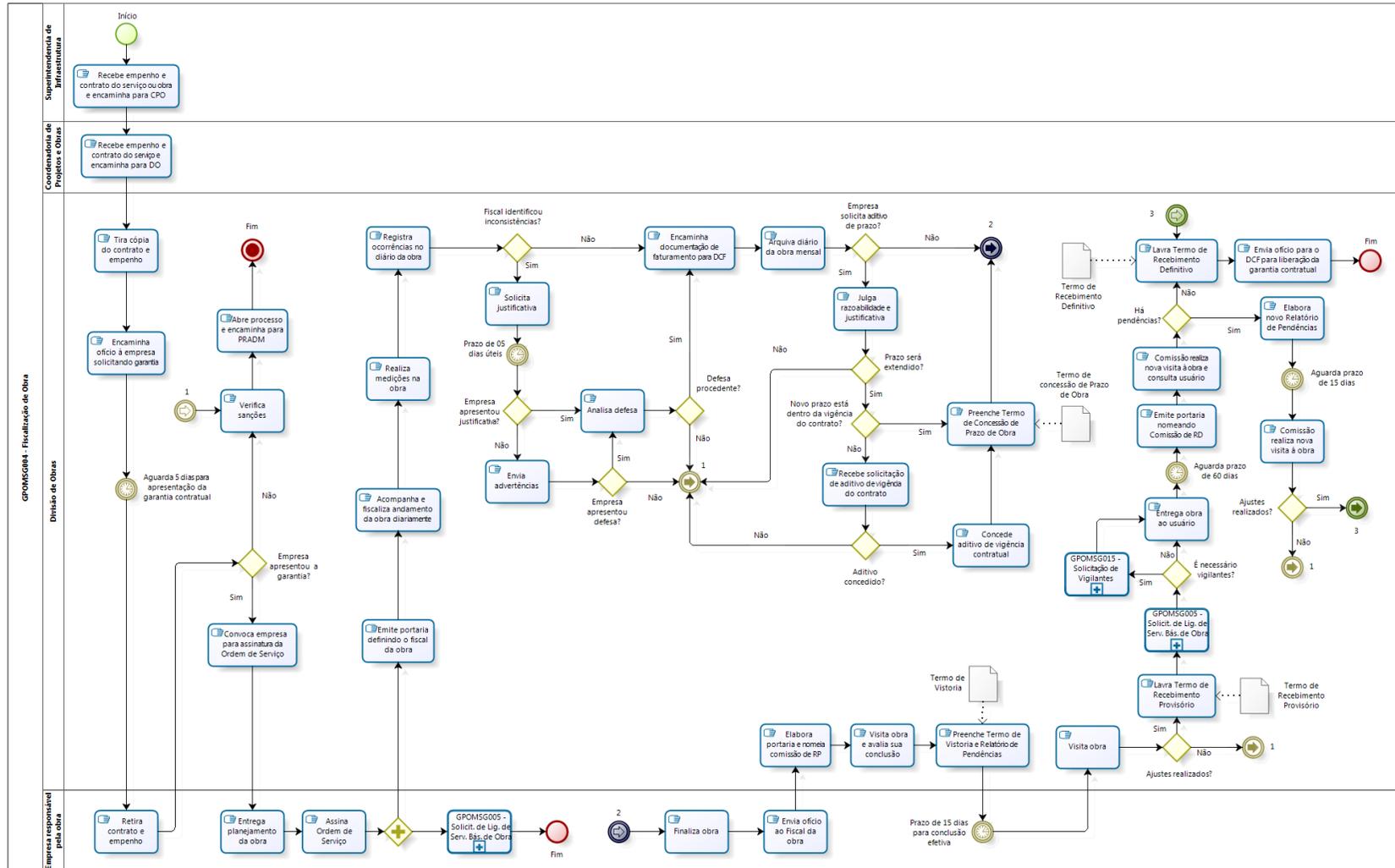
Após a finalização da obra, a empresa responsável encaminha ofício ao fiscal informando-lhe do término dos trabalhos. A DO nomeia, através de portaria, uma comissão que será responsável pela visita à obra. Caso sejam constatadas pendências na obra, esta comissão será responsável por elaborar o Relatório de Pendências e elaborar o Termo de Vistoria, posteriormente, lavrar o Termo de Recebimento Provisório, quando as pendências forem sanadas.

Em seguida, a titularidade dos serviços básicos é transferida para a Universidade, conforme descrito no fluxo GPOMSG005 - Solicit. de Lig. de Serv. Bás. de Obras, e o usuário final é liberado para utilizar o imóvel. Por fim, após 60 (sessenta) dias corridos da data de lavratura do Termo de Recebimento Provisório, a DO nomeia, através de portaria, uma nova comissão que será responsável pelo recebimento definitivo. Caso sejam identificadas novas pendências, a comissão irá elaborar um segundo relatório e fiscalizar os ajustes por parte da empresa responsável. Após a realização dos ajustes, a comissão lavra o Termo de Recebimento Definitivo e envia ofício ao DCF solicitando a liberação da garantia contratual.

## 5.1.4.2 – Fluxo – GPOMSG004 - Fiscalização de Obra



Código: GPOMSG004  
Especialista: Francisco Jorge Gomes Barbosa Lima  
Data: 21/11/2013



## 5.1.4.3 – Quadro de Tarefas.

<b>Subprocesso: Fiscalização de Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	Recebe Empenho e Contrato do serviço ou obra e encaminha para CPO	A Superintendência de Infraestrutura recebe Empenho e o Contrato, assinado por ambas as partes, da Pró-Reitoria de Administração.	Empenho e Contrato	UFC INFRA
<b>2</b>		A UFC INFRA toma ciência da obra que será iniciada.	Empenho e Contrato	UFC INFRA
<b>3</b>		Encaminha a documentação para a Coordenadoria de Projetos e Obras.	Empenho e Contrato	UFC INFRA
<b>4</b>	Recebe empenho e contrato do serviço e encaminha para DO	A Coordenadoria de Projetos e Obras toma ciência da obra que será iniciada.	Empenho e Contrato	CPO
<b>5</b>		Encaminha a documentação para a Divisão de Obras.	Empenho e Contrato	CPO
<b>6</b>	Tira cópia do contrato e empenho	A Divisão de Obras efetua cópia de toda documentação recebida. Esta cópia é arquivada para controle do histórico de obras realizadas.	Empenho e Contrato	DO
<b>7</b>	Encaminha ofício à empresa solicitando garantia	Após o recebimento da documentação, a DO encaminha um ofício para a empresa responsável pela obra solicitando o depósito da garantia contratual correspondente a 5% do valor do contrato.	Ofício	DO
<b>8</b>	Retira contrato e empenho	A empresa responsável pela obra possui 5 dias úteis para a apresentação do depósito da garantia contratual. Uma vez apresentado o comprovante, a empresa pode retirar o contrato e o empenho correspondentes à obra.	Comprovante de Depósito, Empenho e Contrato	Empresa responsável pela obra
<b>9</b>	Verifica sanções	Caso a empresa não apresente o comprovante de depósito da garantia no prazo estabelecido, a Divisão de Obras adverte a empresa.	Advertência	DO

**Subprocesso: Fiscalização de Obra**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>10</b>	Abre processo e encaminha para PRADM	A Divisão de Obras encaminha processo à Pró-Reitoria de Administração para que sejam tomadas as medidas cabíveis para a aplicação da sanção à empresa. Neste caso, pode ser convocada a empresa classificada em segundo lugar no processo licitatório.	Processo	DO
<b>11</b>	Convoca empresa para assinatura da Ordem de Serviço	Após a apresentação da garantia, a DO convoca a empresa para a assinatura da Ordem de Serviço.	Ordem de Serviço	DO
<b>12</b>	Entrega Planejamento da Obra	Na reunião agendada para a assinatura da Ordem de Serviço, a empresa entrega à Divisão de Obras o planejamento detalhado da Obra.	Planejamento da Obra	Empresa responsável pela obra
<b>13</b>	Assina Ordem de Serviço	A assinatura da Ordem de Serviço formaliza o início da execução da obra.	Ordem de Serviço	Empresa responsável pela obra
<b>14</b>	Emite portaria definindo o fiscal da obra	Após a assinatura da OS, a DO emite portaria definindo o fiscal da obra, que é um membro da Divisão de Obras capacitado para acompanhar o andamento físico, financeiro e administrativo da obra.	Portaria de Nomeação	DO
<b>15</b>	Acompanha e fiscaliza andamento da obra diariamente	A obra é acompanhada diariamente pelo fiscal.	Diário da Obra	DO
<b>16</b>	Realiza medições na obra	Nas Medições Mensais, a empresa responsável pela obra encaminha ao fiscal o Boletim de Medição, as memórias de cálculo e o cronograma atualizado de equipamento, mão-de-	Memória de Cálculo; Boletim; Diário de Obra;	Empresa/DO

<b>Subprocesso: Fiscalização de Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		obra e materiais. O acompanhamento da obra é realizado por meio da planilha eletrônica “Relatório de Acompanhamento de Obra” (apêndice "A" deste manual).	Cronograma de Planejamento	
<b>17</b>	Registra ocorrências no Diário da Obra	As inconsistências identificadas pelo fiscal, nas visitas realizadas na obra, são registradas no Diário da Obra.	Diário da Obra	DO
<b>18</b>	Solicita justificativa	As inconsistências identificadas pelo Fiscal da Obra são relacionadas em ofício e comunicadas à empresa, que possui o prazo de 5 dias para manifestação conforme modelo de notificação apresentado no Apêndice “C” deste manual.	Ofício/Notificação	DO
<b>19</b>	Analisa defesa	As justificativas encaminhadas pela empresa são analisadas e julgadas pelo Fiscal.	Ofício	DO
<b>20</b>		Caso não sejam consideradas procedentes, serão verificadas as sanções previstas em contrato e será encaminhado processo à PRADM.	Processo	DO
<b>21</b>	Envia advertências	Caso a empresa não encaminhe defesa, a DO envia uma advertência, conforme modelo apresentado no apêndice “F” deste manual.	Ofício	DO
<b>22</b>	Encaminha documentação de faturamento para DCF	Após a medição, a DO solicita à Empresa responsável pelo projeto o envio da Nota Fiscal e dos devidos registros junto aos órgãos de Conselho de Classe.	Documentação para Faturamento	DO

**Subprocesso: Fiscalização de Obra**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>23</b>		<p>A DO elabora ofício ao DCF com a documentação correspondente e solicita o pagamento em favor da empresa responsável pelo projeto.</p> <p>São encaminhados para o DCF:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ofício de encaminhamento da Medição</li><li>- Recibo com o valor da Medição</li><li>- Nota Fiscal</li><li>- Cópia do Empenho</li><li>- Certidões negativas de débito com prefeitura e estado</li><li>- Cópia do CEI (Cadastro Específico do INSS)</li><li>- Cópia da folha de pagamento</li><li>- Cópia do livro de registro</li></ul> <p>A Nota Fiscal possui a assinatura do Fiscal da Obra, Diretor da DO e Coordenador da CPO. Na capa do ofício elaborado há a assinatura do Coordenador da CPO e do Superintendente de Infraestrutura.</p>	Documentação para Faturamento	DO
<b>24</b>	Arquiva diário da obra mensal	No Diário de Obras, o fiscal atualiza os planos de ação a cada visita da obra. Cada fiscal possui um diário e cada diário corresponde a um mês. No final do mês os diários são arquivados.	Diário da Obra	DO
<b>25</b>	Julga razoabilidade e justificativa	Caso a empresa responsável pela obra solicite um aditivo de prazo, o fiscal será responsável por julgar a solicitação.	Ofício	DO
<b>26</b>		Caso a solicitação seja considerada improcedente, o fiscal da obra irá	Ofício	DO

**Subprocesso: Fiscalização de Obra**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		verificar as sanções previstas em contrato.		
<b>27</b>	Preenche Termo de Concessão de Prazo de Obra	Caso a solicitação seja concedida, a DO irá preencher o Termo de Concessão de Prazo de Obra e encaminhar uma cópia à empresa responsável, conforme modelo presente no Apêndice “B” deste manual.	Termo de concessão de Prazo de Obra	DO
<b>28</b>	Recebe solicitação de aditivo de vigência do contrato	Após a extensão do prazo da obra, caso seja necessário, a empresa irá solicitar um aditivo da vigência do contrato.	Ofício	DO
<b>29</b>	Concede aditivo de vigência contratual	O Fiscal da Obra verifica a necessidade de um aditivo de vigência.	Aditivo de Vigência Contratual	DO
<b>30</b>	Finaliza obra	A empresa responsável pela obra conclui o serviço.	N/A	Empresa responsável pela obra
<b>31</b>	Envia ofício ao Fiscal da obra	Após a conclusão do serviço, a empresa encaminha um ofício ao fiscal comunicando o fim do trabalho em campo.	Ofício	Empresa responsável pela obra
<b>32</b>	Elabora portaria e nomeia comissão de RP	A Divisão de Obras nomeia, por meio de portaria, a comissão de Recebimento Provisório. Esta comissão é formada por três engenheiros, sendo o seu presidente o fiscal da obra.	Portaria de Nomeação	DO
<b>33</b>	Visita obra e avalia sua conclusão	A Comissão de Recebimento Provisório visita a obra com o objetivo de identificar inconsistências na sua	N/A	DO

<b>Subprocesso: Fiscalização de Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		conclusão.		
<b>34</b>	Preenche Termo de Vistoria e Relatório de Pendências	A comissão preenche o Termo de Vistoria. Em anexo ao termo há o Relatório de Pendências, que indica todos os ajustes que a empresa deve realizar no prazo de 15 dias	Termo de Vistoria e Relatório de Pendências	DO
<b>35</b>	Visita obra	Após o prazo de 15 dias da elaboração do Relatório de Pendências, caso a contratada tenha retirado as pendências, a comissão visita novamente à obra.  Caso os ajustes identificados no Relatório de Pendências não tenham sido ajustados, a Divisão de Obras verifica as sanções possíveis.	N/A	DO
<b>36</b>	Lavra Termo de Recebimento Provisório	Após a segunda visita, o Termo de Recebimento Provisório é lavrado, conforme modelo apresentado no apêndice “D” deste manual.  Neste momento, a titularidade das ligações de serviços básicos (água, energia, esgoto, etc.) é transferida para a Universidade.  Caso seja identificada a necessidade de vigilantes, serão executadas as atividades previstas no fluxo GPOMSG015 - Solicitação de Vigilantes.	Termo de Recebimento Provisório	DO
<b>37</b>	Entrega obra ao usuário	Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, o imóvel é liberado para o usuário.	N/A	DO

<b>Subprocesso: Fiscalização de Obra</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>38</b>	Emite portaria nomeando Comissão de RD	Após 60 dias do Recebimento Provisório, a DO emite uma portaria nomeando uma nova comissão para realizar o Recebimento Definitivo. O Fiscal não participa desta comissão.	Portaria de Nomeação	DO
<b>39</b>	Comissão realiza nova visita à obra e consulta usuário	A Comissão de Recebimento Definitivo realiza uma nova visita à obra. Nesta visita, o usuário é consultado para identificação de possíveis problemas no imóvel.	N/A	DO
<b>40</b>	Elabora novo Relatório de Pendências	As inconsistências identificadas pela Comissão de RD são relacionadas num novo Relatório de Pendências. A empresa terá novamente 15 dias para efetuar os ajustes necessários.	Relatório de Pendências	DO
<b>41</b>	Comissão realiza nova visita à obra	Após o prazo, a Comissão de RD realiza uma nova visita ao imóvel para verificar o cumprimento das pendências sinalizadas.	N/A	DO
<b>42</b>	Lavra Termo de Recebimento Definitivo	Caso todas as pendências tenham sido sanadas, a Comissão de RD lavra o Termo de Recebimento Definitivo.	Termo de Recebimento Definitivo	DO
<b>43</b>	Envia ofício para o DCF para liberação da garantia contratual	Após a conclusão de todas as etapas da obra, a DO encaminha um ofício ao Departamento de Contabilidade e Finanças solicitando a liberação da garantia contratual que foi depositada pela empresa no início da obra.	Ofício	DO

### 5.1.5 Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras

#### 5.1.5.1 Descrição do Subprocesso

As solicitações de ligação de serviços básicos são realizadas após a assinatura de uma nova Ordem de Serviço. A Divisão de Obras encaminha a solicitação ao Departamento de Atividades Gerais (DAG) e à construtora.

O DAG despacha para a Divisão de Análise de Contas para que ela tome ciência da solicitação e encaminhe ofício de autorização à concessionária de serviços básicos para ligação de água e energia no canteiro de obras. A construtora também realiza a solicitação à concessionária de serviços básicos.

A concessionária de serviços básicos, de posse da solicitação realizada pela construtora e do aval da Universidade, por meio do ofício Divisão de Análise de Contas, atende a solicitação demandada.

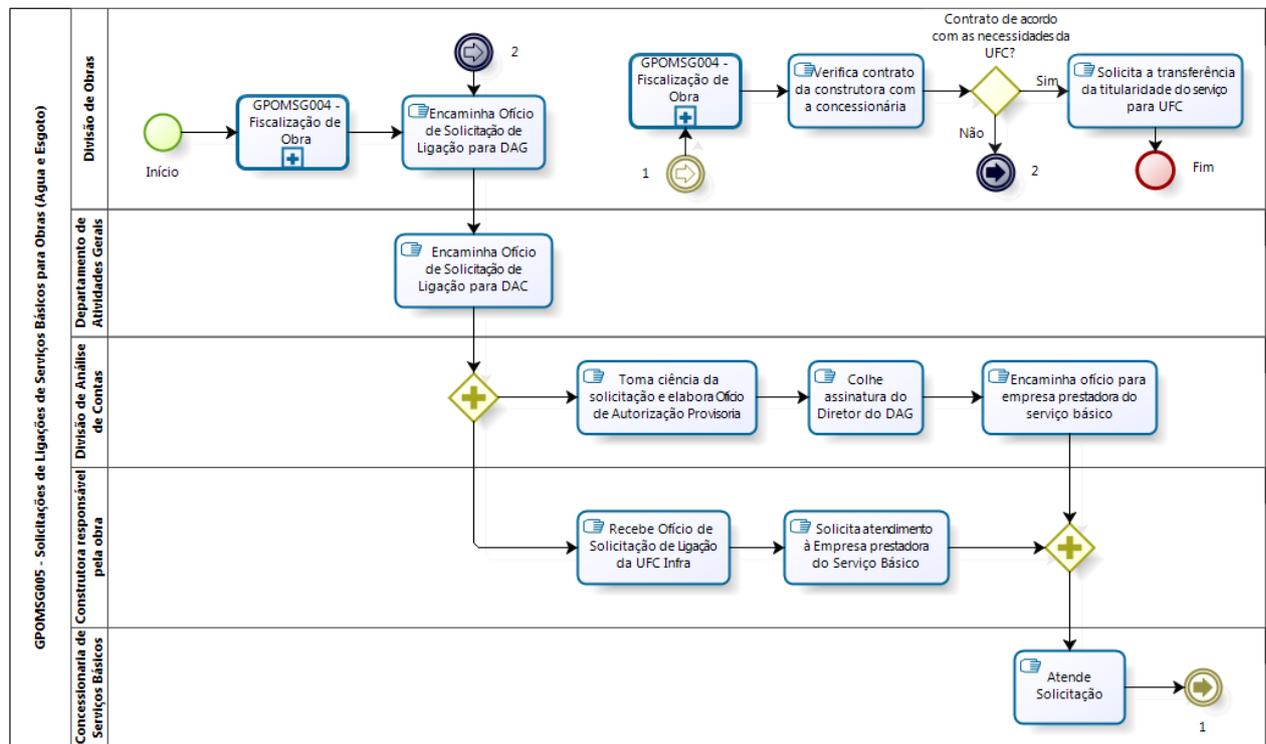
Após a conclusão da construção, a Divisão de Obras avalia a situação da ligação provisória. Caso as características da ligação realizada para a obra atendam a necessidade do usuário, a titularidade da ligação é transferida da construtora para a UFC, mediante ofício de solicitação da Divisão de Obras enviado à Divisão de Atividades Gerais e desta despachada para a Divisão de Análise de Contas. Caso contrário, será realizada uma nova ligação, de acordo com as demandas do usuário.

No *campus* do Pici, é necessária apenas solicitação de ligação de água, o custo de energia não pode ser rateado, em virtude de haver apenas um medidor no *campus*. Nos demais *campi*, há solicitação de ligação de ambos os serviços.

### 5.1.5.2 – Fluxo – GPOMSG005 - Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras



Código: GPOMSG005  
Especialista: MarluCIA Cavalcante Severino  
Data: 20/11/2013



### 5.1.5.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Encaminha Ofício de Solicitação de Ligação para DAG	Após a assinatura da Ordem de Serviço, a Divisão de Obras encaminha um ofício solicitando a ligação para o Departamento de Atividades Gerais e informa a solicitação da ligação à empreiteira.	Ofício	DO
2	Encaminha ofício para a DAC	O DAG toma ciência e encaminha a demanda para a Divisão de Análise de Contas realizar as providências.	N/A	DAG
3	Toma ciência da solicitação e elabora	A Divisão de Análise de Contas toma ciência da demanda e elabora o texto do ofício de autorização provisória para a concessionária	Ofício	DAC

**Subprocesso: Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	Ofício de Autorização Provisória	do serviço.		
<b>4</b>	Colhe assinatura do Diretor do DAG	O ofício elaborado pela DAC é encaminhado para visto do Diretor do Departamento de Atividades Gerais.	Ofício	DAC
<b>5</b>	Encaminha ofício para empresa prestadora do serviço básico	Após a assinatura do Diretor do DAG, o ofício é encaminhado à Concessionária de Serviços Básicos.	Ofício	DAC
<b>6</b>	Recebe Ofício de Solicitação de Ligação da UFC Infra	A Construtora responsável pela obra recebe da DO o ofício de solicitação de ligação.	Ofício	Construtora responsável pela obra
<b>7</b>	Solicita atendimento à Empresa prestadora do Serviço Básico	De posse do ofício da DO, a construtora solicita o atendimento da ligação à Concessionária de Serviços Básicos.	Ofício	Construtora responsável pela obra
<b>8</b>	Atende Solicitação	A Concessionária de Serviços Básicos atende a demanda após a solicitação da Construtora e de posse da autorização da Divisão de Análise de Contas/DAG.	N/A	Concessionária de Serviços Básicos
<b>9</b>	Verifica contrato da construtora com a concessionária	Após a conclusão da obra, a Divisão de Obras avalia a situação da ligação provisória.	N/A	DO

**Subprocesso: Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>10</b>	Solicita a transferência da titularidade do serviço para UFC	<p>Caso as características do contrato estejam de acordo com as necessidades do usuário e a construtora da obra não tenha deixado nenhum débito com a empresa concessionária de serviços básicos, será solicitada à DAC (com certificação do DAG) a troca da titularidade da ligação para a UFC.</p> <p>Caso as características não atendam as necessidades do usuário ou a empresa vencedora de licitação possua débitos com a concessionária do serviço, a DO solicita que a construtora da obra faça junto à concessionária de serviços básicos o cancelamento da ligação provisória.</p> <p>A seguir encaminha um ofício ao DAG (e este à DAC) solicitando nova ligação.</p> <p>A ligação definitiva dos serviços básicos é realizada antes da entrega do imóvel ao usuário.</p>	Ofício	DO/DAC

## 5.2 ACOMPANHAMENTO DE MANUTENÇÕES

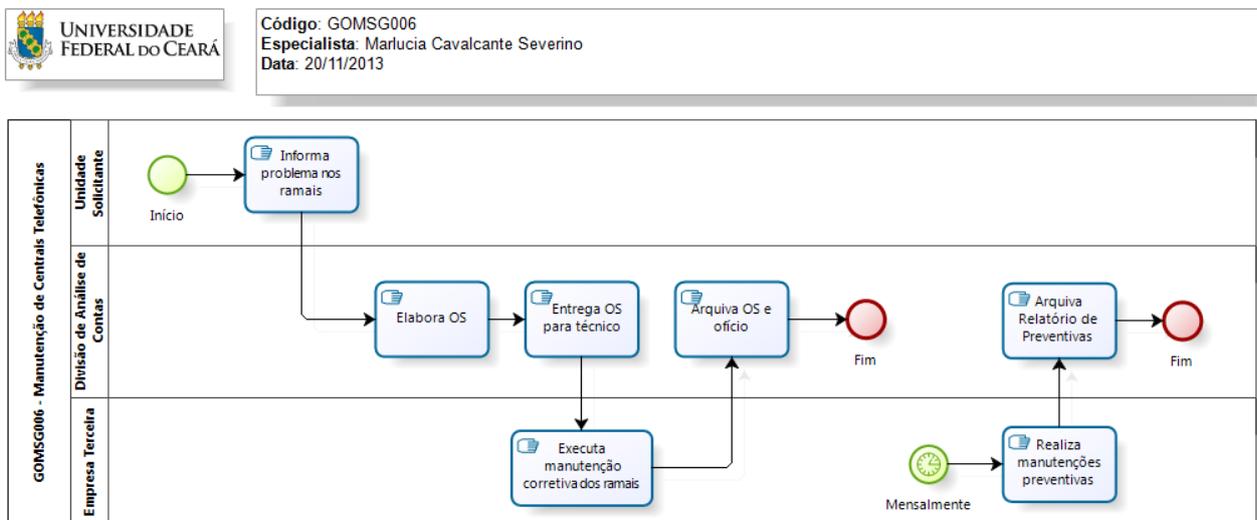
### 5.2.1. Manutenção de Centrais Telefônicas

#### 5.2.1.1 Descrição do Subprocesso

As manutenções corretivas são realizadas conforme as Unidades Gestoras entram em contato com a Divisão de Análise de Contas informando o problema. Após o comunicado, a Divisão de Análise de Contas preenche uma Ordem de Serviço e a entrega ao técnico responsável pelo serviço. Após a manutenção nas centrais telefônicas a OS é arquivada.

As manutenções preventivas são realizadas conforme planejamento estabelecido no contrato com a empresa de manutenção. Mensalmente, a empresa responsável pelas manutenções encaminha os Relatórios das Preventivas.

#### 5.2.1.2 – Fluxo – GPOMSG006 - Manutenção de Centrais Telefônicas



#### 5.2.1.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Solicitações de Manutenção de Centrais Telefônicas				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Informa problema	As unidades gestoras informam os problemas nos ramais à Divisão de Análise de Contas.	N/A	UG

Subprocesso: Solicitações de Manutenção de Centrais Telefônicas				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
	nos ramais	Esta comunicação deverá ser realizada por ofício no caso de uma solicitação de alteração da categoria dos ramais.		
2	Elabora OS	A Ordem de Serviço é preenchida pela Divisão de Análise de Contas.	OS	DAC
3	Entrega OS para técnico	Após o preenchimento, a OS é entregue ao técnico responsável.	N/A	DAC
4	Executa manutenção corretiva dos ramais	O técnico da empresa terceirizada executa o serviço conforme os check lists de manutenção existentes.	Check Lists de Manutenção	Empresa Terceirizada
5	Arquiva OS e ofício	A DAC arquiva as OS para controle do histórico de serviços.	OS	DAC
6	Realiza manutenções preventivas	O técnico da empresa terceirizada executa o serviço conforme os check lists de manutenção existentes e o planejamento de manutenção definido em contrato.	Check Lists de Manutenção	Empresa Terceirizada
7	Arquiva Relatório de Preventivas	A DAC arquiva os relatórios de preventiva para controle do histórico de serviços.	Relatórios de Manutenções Preventivas	DAC

## 5.2.2 Manutenções Rotineiras

### 5.2.2.1 Descrição do Subprocesso

O processo de manutenções rotineiras é iniciado pelas solicitações realizadas pelas unidades da UFC via telefone ou ofício. A Prefeitura do *Campus* analisa a solicitação realizada pela unidade, registra em uma Ordem de Serviço e a encaminha à empresa prestadora de serviço correspondente.

A empresa terceirizada executa vistoria para determinar os materiais a serem aplicados, procede seu fornecimento e alinha a data de execução junto à unidade solicitante e realiza o serviço. A unidade solicitante deve assinar a Ordem de Serviço atestando sua execução. Uma cópia da OS é

arquivada pela empresa terceirizada e outra é encaminhada de volta à Prefeitura, que atualiza a planilha de controle de serviços prestados.

Caso a manutenção seja complexa e tenha demandado a elaboração de um projeto, a fiscalização do serviço será realizada pela própria prefeitura. Neste caso, após o ateste da Ordem de Serviço, a prefeitura elabora um relatório fotográfico e encaminha ofício ao DCF (Departamento de Contabilidade e Finanças) solicitando o faturamento em favor da empresa.

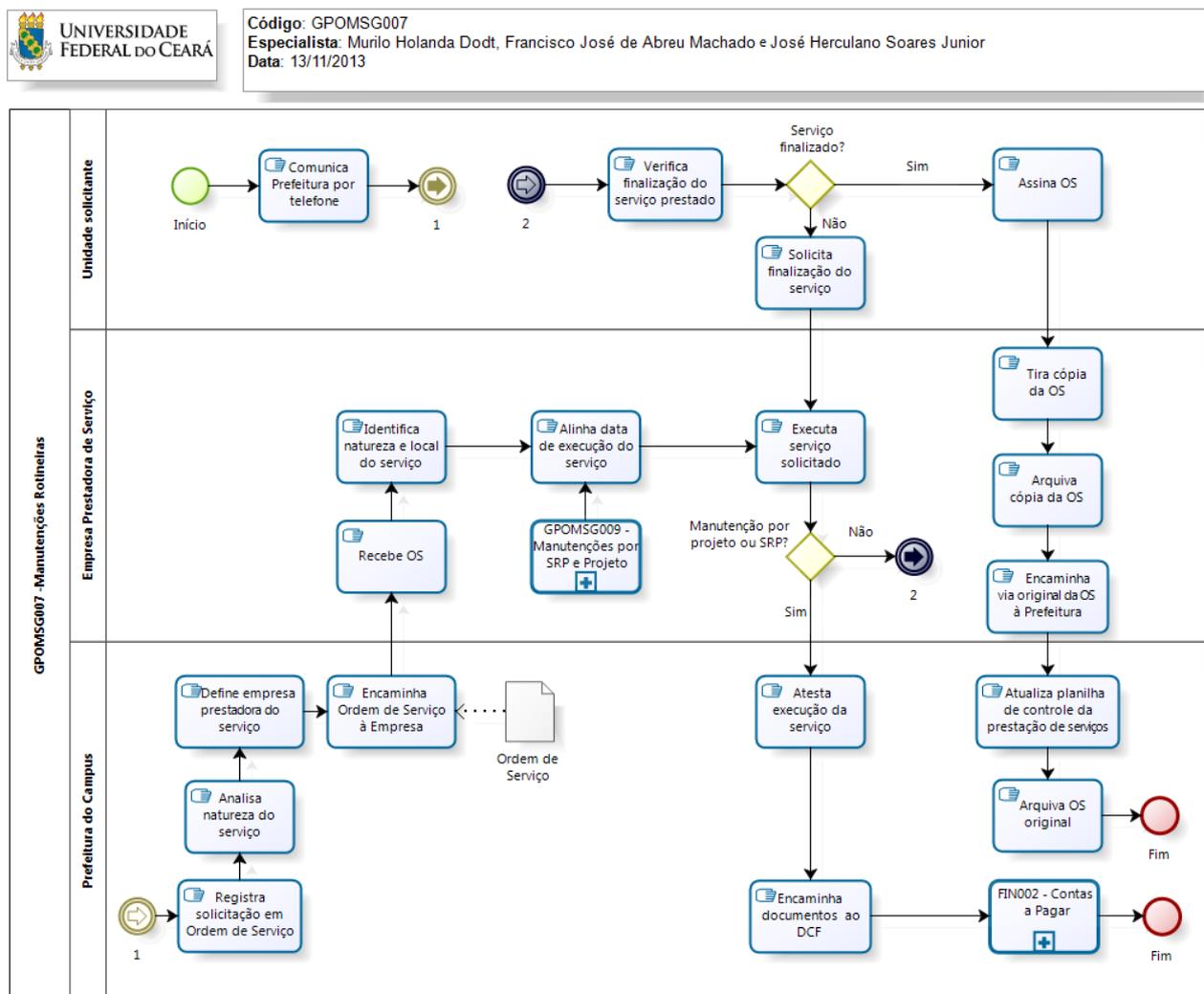
Conforme definição do Anexo I do Termo de Referência do Contrato de Manutenção Preventiva e Corretiva 2013, as Manutenções Rotineiras possuem as seguintes definições:

- **Manutenção:** É a execução de serviços rotineiros, mediante solicitação da fiscalização do contrato, com a finalidade de corrigir problemas nos bens móveis e imóveis, visando prevenir a sua deterioração e manter o seu perfeito funcionamento. A fiscalização do contrato poderá solicitar, sempre que necessário, o apoio da equipe de trabalho especificada para a execução destes serviços;
- **Reparos:** é a execução de serviços que visam manter ou recuperar a forma, a funcionalidade e a integridade dos bens móveis e imóveis, em função de defeitos apresentados, com a aplicação e/ou substituição de materiais, peças e acessórios;
- **Elétricos:** São serviços de revisão e correção de luminárias e quadros de distribuição, reposição de luminárias, lâmpadas, relés fotoelétricos, disjuntores, tomadas, interruptores danificados; instalações elétricas para força, luz e equipamentos diversos;
- **Hidrosanitários:** São os serviços de remoção e instalação de tubulações de água e esgoto, louças sanitárias, pias, mictórios, tanques, chuveiros, duchas higiênicas, etc., com seus respectivos acessórios (ralos, sifões, válvulas de descarga, rabichos, conexões, etc.) para a realização dos serviços de adaptação e adequação das instalações e equipamentos da UFC;
- **Paredes e painéis, revestimentos, coberturas:** É a realização de consertos, reparos e manutenção das instalações prediais (copas, banheiros, calçadas, pisos, tetos, paredes, telhado, etc.), que envolvam a utilização de materiais tais como: areia, cimento, brita, ferros em bitolas variadas, tijolo maciço e furado, arame recozido, madeiras (tábua, tarugos, madeira de escoramento), cerâmicas, mármore, granitos, azulejos, paviflex, rodapés, forro de gesso e PVC, telhas de amianto e zincadas entre outros materiais;
- **Pinturas:** São os serviços de pintura em tinta a óleo, esmalte sintético, fundos anticorrosivo, tintas PVA e de demarcação, etc..., nas paredes de alvenaria, pisos, esquadrias metálicas, vidros e tetos;
- **Telefonia, rede de lógica:** São os serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva e capatazia da rede física horizontal e vertical da rede de telefonia, rede de lógica, envolvendo a instalação, reinstalação e o remanejamento de pontos de rede de linhas direta e ramal, bem

como instalação, manutenção e remanejamento de cabos, plugs, conectores e tomadas das redes lógica de microcomputadores, data-shows e equipamentos diversos.

- **Esquadrias:** São os serviços técnicos envolvendo a montagem e desmontagem de esquadrias (portas, janelas) de qualquer tipo, madeira, ferro, alumínio e vidro, grades em aço e alumínio, e todos os serviços que envolvam a utilização de chapas, vidros, tubos, perfis e ferragens em geral (fechaduras, ferrolhos, dobradiças, roldanas, trilhos, guias, etc.);
- **Marcenaria:** São serviços de reformas e montagens de mobiliários e divisórias, reparos em cadeiras, mesas, armários, estantes, longarinas, esquadrias, estações de trabalho, sofás, inclusive estofamento, balcões, e execução de serviços, etc.

### 5.2.2.2 – Fluxo – GPOMSG007 - Manutenções Rotineiras



5.2.2.3 – Quadro de Tarefas.

<b>Subprocesso: Manutenções Rotineiras</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	Comunica Prefeitura por telefone	A Unidade Solicitante comunica a necessidade de manutenção à prefeitura, via telefone ou escritório.	N/A	Unidade Solicitante
<b>2</b>	Registra solicitação em Ordem de Serviço	A telefonista da Prefeitura registra a solicitação realizada via telefone para uma Ordem de Serviço.	OS	Prefeitura
<b>3</b>	Analisa natureza do serviço	A prefeitura verifica a natureza do serviço demandado e o material necessário para sua execução.	N/A	Prefeitura
<b>4</b>	Define empresa prestadora do serviço	Conforme a identificação do serviço demandado, a Prefeitura irá verificar qual a empresa terceirizada contratada que está habilitada para a execução do serviço (manutenção predial, instalação de equipamentos, etc.). Alguns serviços podem ser realizados também por equipe própria da prefeitura.	N/A	Prefeitura
<b>5</b>	Encaminha Ordem de Serviço à Empresa	A Ordem de Serviço é encaminhada à empresa correspondente. A OS possui a identificação do solicitante e do serviço demandado.	OS	Prefeitura
<b>6</b>	Recebe OS e Identifica natureza e local do serviço	A empresa terceirizada recebe a Ordem de Serviço e verifica a natureza e o local da execução do serviço.	OS	Empresa Terceirizada
<b>7</b>	Alinha data de execução do serviço	A data de execução do serviço é alinhada entre a empresa terceirizada e a unidade solicitante.	N/A	Empresa Terceirizada

**Subprocesso: Manutenções Rotineiras**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		Caso haja indisponibilidade de agenda para a execução do serviço dentro dos próximos dias, a prefeitura deverá ser comunicada.		
<b>8</b>	Executa serviço solicitado	O serviço de manutenção é executado pela empresa terceirizada conforme o check list pré-determinado para o tipo de serviço específico.	Check List de Manutenção	Empresa Terceirizada
<b>9</b>	Atesta execução do serviço	Caso o serviço seja de maior complexidade, sua execução será feita por contratação ou por Sistema de Registro de Preço e a fiscalização da sua execução é realizada pela Prefeitura.	OS	Prefeitura
<b>10</b>	Encaminha documentos ao DCF	São enviados ao Departamento de Contabilidade e Finanças uma cópia da Ordem de Serviço, do Relatório Fotográfico e a Nota Fiscal correspondente ao serviço.	Documentação de Faturamento	Prefeitura
<b>11</b>	Verifica finalização do serviço prestado	Caso a manutenção seja rotineira, a verificação da sua finalização será realizada pela própria unidade solicitante.	N/A	Unidade Solicitante
<b>12</b>	Assina OS	A unidade solicitante assina a Ordem de Serviço, atestando sua realização.	OS	Unidade Solicitante
<b>13</b>	Tira cópia da OS	A empresa terceirizada tira uma cópia da OS.	OS	Empresa Terceirizada
<b>14</b>	Arquiva cópia da OS	A empresa terceirizada arquiva uma cópia da OS para controle próprio.	OS	Empresa Terceirizada

**Subprocesso: Manutenções Rotineiras**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>15</b>	Encaminha via original da OS à Prefeitura	A OS original é encaminhada à prefeitura.	OS	Empresa Terceirizada
<b>16</b>	Atualiza planilha de controle da prestação de serviços	A Planilha de Controle dos serviços realizados é atualizada com base nos dados da OS	Planilha de Apoio	Prefeitura
<b>17</b>	Arquiva OS original	A prefeitura arquiva a OS original.	OS	Prefeitura

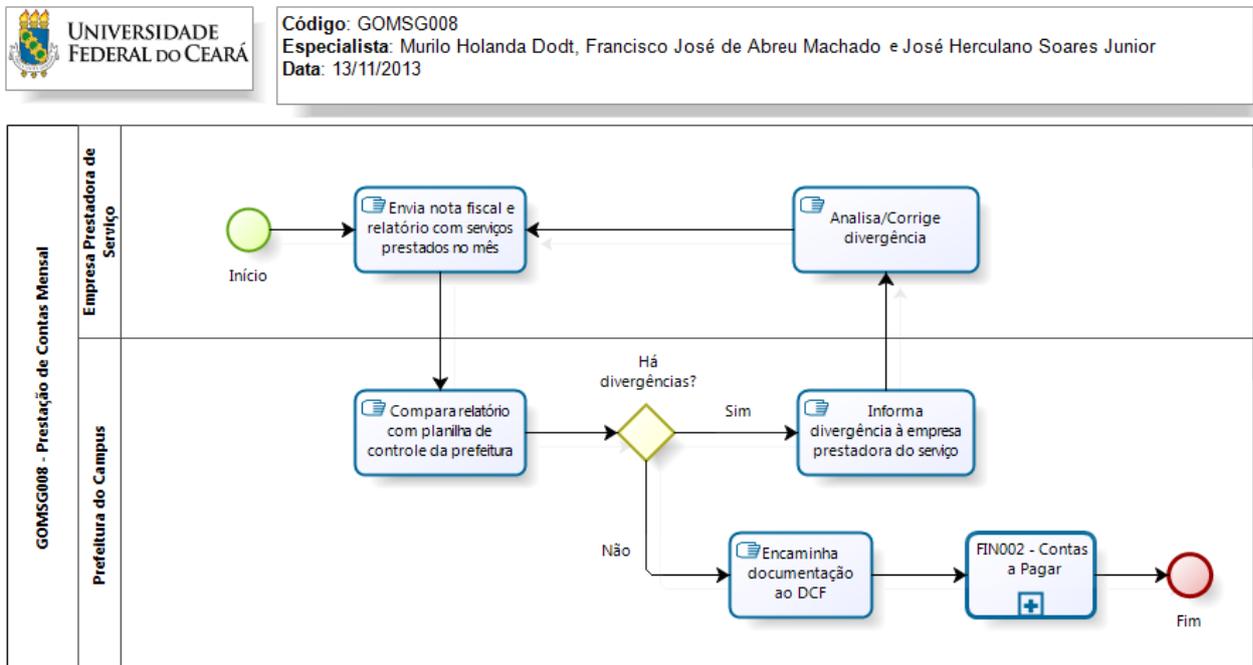
## 5.2.3 Prestação de Contas Mensal

### 5.2.3.1 Descrição do Subprocesso

Mensalmente as empresas prestadoras dos serviços de manutenção encaminham para os prefeitos dos *campi* a Nota Fiscal e o relatório referentes aos serviços realizados durante o mês. A Prefeitura verifica a consistência da Nota Fiscal em relação à planilha de controle. Os prefeitos acompanham também a frequência dos funcionários terceirizados e o custo do material aplicado, conforme quantitativos definidos em contrato.

Caso seja identificada alguma inconsistência a documentação é encaminhada de volta à empresa para que sejam realizados os ajustes devidos. Após a análise, a Prefeitura encaminha toda a documentação referente aos serviços ao DCF, para que seja realizado o pagamento em favor da empresa de manutenção.

### 5.2.3.2 – Fluxo – GPOMSG008 - Prestação de Contas Mensal



5.2.3.3 – Quadro de Tarefas.

<b>Subprocesso: Prestação de Contas Mensal</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	Envia nota fiscal e relatório com serviços prestados no mês	Mensalmente as empresas de prestação de serviços de manutenção encaminham a Nota Fiscal e o Relatório de Serviços correspondente ao mês.	Nota Fiscal e Relatório de Serviços Prestados	Empresa Terceirizada
<b>2</b>	Compara relatório com planilha de controle da prefeitura	Os prefeitos dos <i>campi</i> verificam se as informações presentes na Nota Fiscal estão condizentes com os dados registrados ao longo do mês na Planilha de Controle. A Planilha de Controle é preenchida com todas as Ordens de Serviço emitidas ao longo do mês.	Relatório de Serviços Prestados e Planilha de Controle	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>3</b>	Encaminha documentação ao DCF.	Os prefeitos atestam a Nota Fiscal e encaminham ofício ao Departamento de Contabilidade e Finanças para pagamento em favor da empresa.	Nota Fiscal e Relatório de Serviços Prestados	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>4</b>	Informa divergência à empresa prestadora do serviço	Caso seja identificada alguma inconsistência no valor registrado na Nota Fiscal, os prefeitos encaminham ofício à empresa solicitando os ajustes devidos.	Ofício	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>5</b>	Analisa/ Corrige divergência	A empresa de manutenção toma ciência das inconsistências sinalizadas e realiza os ajustes devidos. Após os ajustes, a documentação é encaminhada novamente à Prefeitura.	Nota Fiscal	Empresa Terceirizada

## 5.2.4 Manutenção por SRP ou Projeto

### 5.2.4.1 Descrição do Subprocesso

O processo de manutenção pelo Sistema de Registro de Preço ou por Projeto se inicia com o recebimento pelas prefeituras dos campi de solicitação de uma das unidades da Universidade devidamente atestada pela Direção do Centro com justificativa para o serviço. A unidade gestora deverá enviar solicitação para a prefeitura do campus na qual ela se encontra. Tendo em vista a sua maior complexidade, estas demandas estão fora do escopo de manutenções rotineiras vistas no tópico 5.2.2 - Atividades do Subprocesso de Manutenções Rotineiras.

Caso a demanda possa ser atendida pelo Sistema de Registro de Preço, a prefeitura irá encaminhar um ofício, juntamente com o quadro de quantitativos dos itens e custos/valores do Registro de Preços, à Superintendência de Infraestrutura - responsável por acompanhar os saldos das atas do SRP. Em seguida, a UFC Infra encaminha um ofício à Pró-Reitoria de Administração solicitando o atendimento da demanda. As atividades seguintes estão descritas no fluxo AMS004 - Atendimento à demanda no SRP. Após os trâmites na PRADM, a prefeitura recebe o empenho, emite uma Ordem de Serviço e a encaminha à empresa responsável.

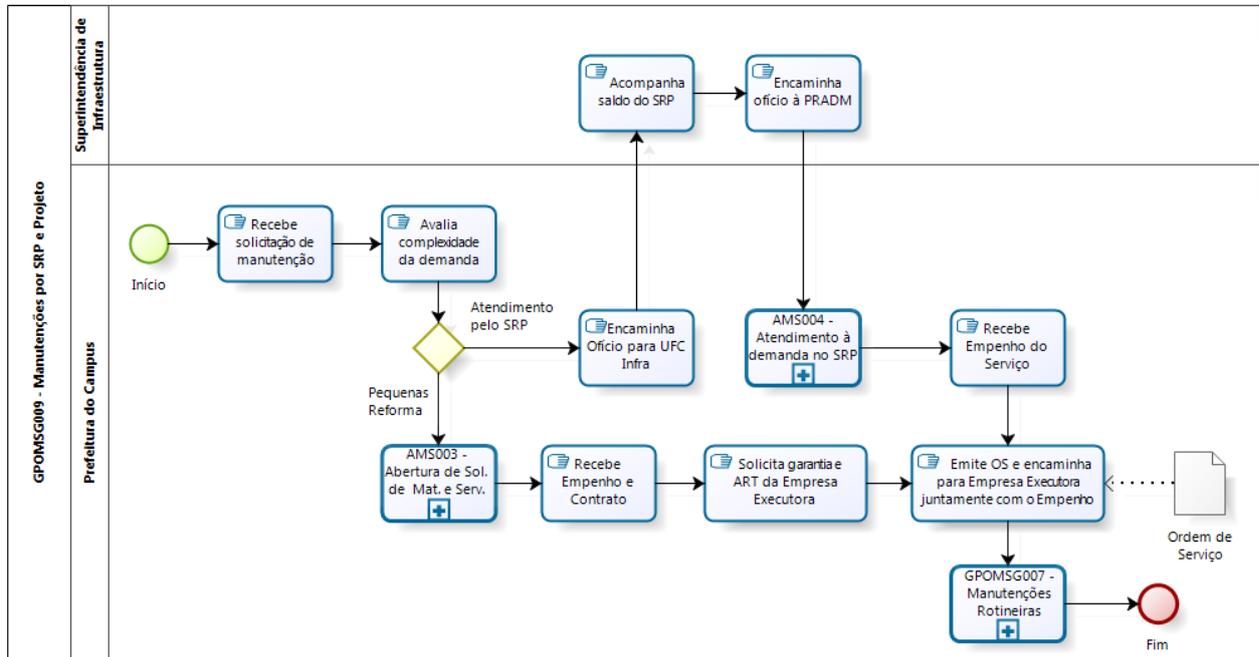
Caso a demanda recebida seja uma pequena reforma, será aberto um processo licitatório, conforme descrito no fluxo AMS003 - Abertura de Sol. de Materiais e Serviços. Após o trâmite licitatório, a prefeitura recebe o empenho e o contrato do serviço. Neste momento, é solicitado à empresa o comprovante do depósito da garantia e cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART). Por fim, a prefeitura emite uma Ordem de Serviço e a encaminha à empresa responsável.

Os fiscais dos contratos de manutenção estabelecidos são os prefeitos dos *campi* correspondentes ao escopo do contrato.

### 5.2.4.2 – Fluxo – GPOMSG009 - Manutenções por SRP ou Projeto



Código: GPOMSG009  
 Especialista: Murilo Holanda Dodt, Francisco José de Abreu Machado, José Herculano Soares Junior e Carlos Henrique Martins Ximenes.  
 Data: 13/11/2013



### 5.2.4.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Manutenções por SRP e Projeto				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Recebe solicitação de manutenção	A Prefeitura, ou a Superintendência de Infraestrutura, recebe da unidade solicitante um processo descrevendo a demanda.	Processo	Prefeitura/UFC INFRA
2	Avalia complexidade da demanda	A prefeitura do <i>campus</i> analisa a demanda e verifica sua complexidade. A demanda pode ser atendida pela abertura de um processo licitatório ou por meio do Sistema de Registro caso haja uma ata pré-estabelecida.	Processo	Prefeitura do <i>Campus</i>
3	Recebe Empenho e Contrato	No caso de atendimento à demanda por processo licitatório, é elaborado termo de referencia, projeto e orçamento. Esta	Empenho e Contrato	Prefeitura do <i>Campus</i>

**Subprocesso: Manutenções por SRP e Projeto**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		documentação é reunida numa processo encaminhado à Pró-Reitoria de Administração.  Em seguida, a prefeitura recebe da Pró-Reitoria de Administração o empenho e o contrato (assinado pelas partes) referentes ao serviço demandado.		
<b>4</b>	Solicita garantia e ART da Empresa Executora	Após o recebimento da documentação referente ao serviço, a prefeitura solicita à empresa responsável o comprovante de depósito da garantia contratual e uma cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).	Ofício	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>5</b>	Emite OS e encaminha para Empresa Executora juntamente com Empenho	Após a apresentação da documentação necessária, a Prefeitura emite uma Ordem de Serviço e a encaminha à empresa executora juntamente com o empenho correspondente. O serviço será realizado pela empresa vencedora da licitação, seguindo os trâmites vistos no fluxo GPOMSG007 - Manutenções Rotineiras.	OS e Empenho	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>6</b>	Encaminha Ofício para UFC Infra	Caso a demanda seja atendida por uma ata de Sistema de Registro de Preços pré-estabelecida, a prefeitura do <i>campus</i> encaminha um ofício de solicitação à UFC INFRA.  Dentre os serviços atendidos pelo SRP estão: instalação e desinstalação de ar-condicionado, execução de forros, divisórias em PVC, grades em ferro, manutenção de elevadores, cancelas eletrônicas, dentre outros.	Ofício	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>7</b>	Acompanha	A UFC INFRA verifica o saldo da ata	N/A	UFC INFRA

**Subprocesso: Manutenções por SRP e Projeto**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	saldo do SRP	correspondente ao serviço demandado.		
<b>8</b>	Encaminha ofício à PRADM	A UFC INFRA encaminha ofício de solicitação de empenho para a ata correspondente ao serviço demandado. A Pró-Reitoria de Administração verifica a possibilidade de atendimento conforme atividades descritas no fluxo AMS004 - Atendimento à demanda no SRP	Ofício	UFC INFRA
<b>9</b>	Recebe Empenho do Serviço	Após os trâmites da Pró-Reitoria de Administração, a Prefeitura do <i>Campus</i> recebe o empenho do serviço demandado.	Empenho	Prefeitura do <i>Campus</i>
<b>10</b>	Emite OS e encaminha para Empresa Executora juntamente com Empenho	Após a apresentação da documentação necessária, a Prefeitura emite uma Ordem de Serviço e a encaminha à empresa executora juntamente com o empenho correspondente. Por fim, o serviço será realizado pela empresa vencedora da licitação, seguindo os trâmites vistos no fluxo GPOMSG007 - Manutenções Rotineiras.	OS e Empenho	Prefeitura do <i>Campus</i>

## **5.3 ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS GERAIS**

### **5.3.1. Análise de Contas de Serviços Básicos**

#### **5.3.1.1 Descrição do Subprocesso**

O processo de Análise de Contas se inicia pelo recebimento das faturas dos serviços básicos (telefonia, água, energia). A Divisão de Análise Contas confronta os dados das faturas com os contratos estabelecidos.

Com a fatura de acordo com o contrato, a documentação é encaminhada para o Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF). O DCF atesta o recebimento da documentação encaminhando uma cópia da fatura protocolada para a DAC.

Caso seja identificada alguma inconsistência no valor da fatura (por exemplo: alteração de tarifa, falta de deduções do governo, cobranças indevidas, etc), a DAC elabora um ofício (com visto do diretor da DAG) para a empresa correspondente contestando o valor apresentado na fatura. A empresa de serviços básicos analisa a contestação, caso procedente, é encaminhada uma nova fatura com vencimento atualizado, caso improcedente, a UFC realiza o pagamento da fatura já enviada com vencimento atualizado.

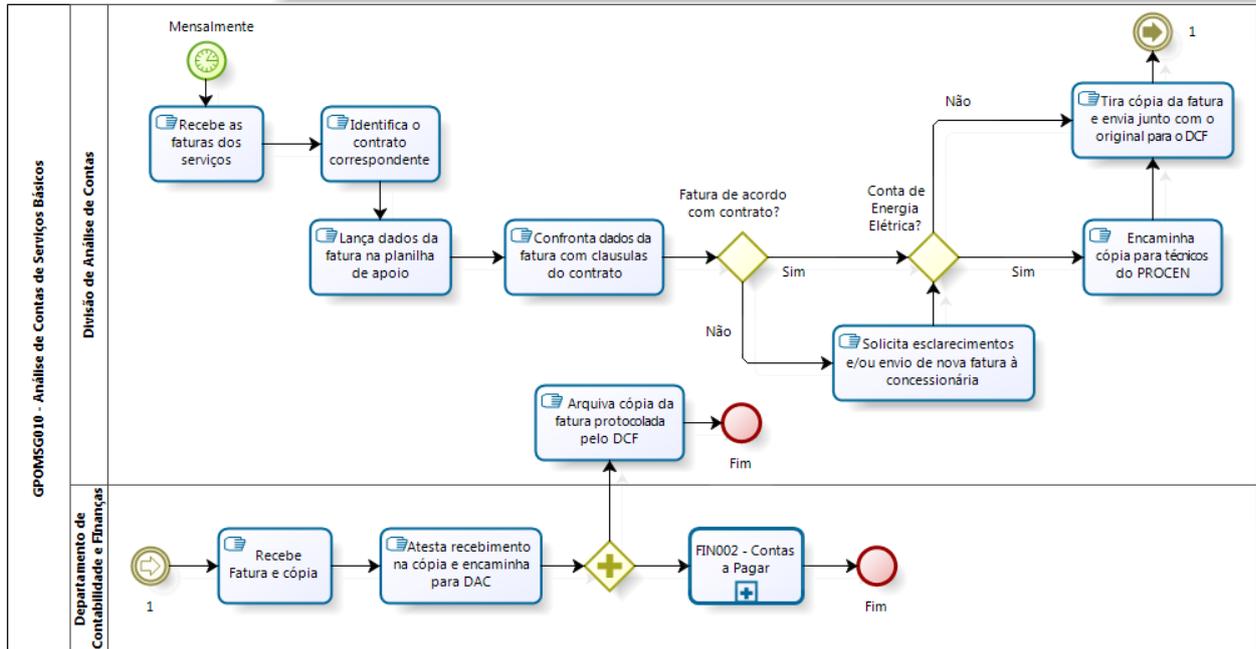
No caso de contas de energia elétrica, uma cópia da fatura é encaminhada para os técnicos do Programa de Racionalização do Consumo de Energia Elétrica (PROCEN), a fim de ser realizada a análise técnica da conta, visando a uma maior economia nas contas de energia, pois, caso os estudos comprovem a possibilidade de mudança de modalidade tarifária ou de demanda, esta será solicitada à concessionária de energia elétrica.

Em situação de descumprimento de cláusulas contratuais por parte da concessionária de serviços básicos, a DAC solicita por meio de ofício, até 3 vezes, à empresa a solução do problema. Caso não seja resolvida a pendência, a DAC abre um processo informando a situação e encaminhando toda a documentação à Pró-Reitoria de Administração (PRADM) para que sejam aplicadas as sanções cabíveis.

### 5.3.1.2 – Fluxo – GPOMSG010 - Análise de Contas de Serviços Básicos



Código: GPOMSG010  
Especialista: MarluCIA Cavalcante Severino  
Data: 20/11/2013



### 5.3.1.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Análise de Contas de Serviços Básicos				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Recebe as faturas dos serviços	A Divisão de Análise de contas recebe mensalmente, pelos correios, as faturas de todos os serviços básicos (água, luz e telefone) da universidade. As contas devem chegar com, pelo menos, 10 dias de antecedência em relação ao vencimento.	Faturas dos serviços	DAC
2	Identifica o contrato correspondente	Para cada fatura é identificado o contrato atrelado.	Contrato	DAC
3	Lança dados da fatura na planilha de apoio	Lança os dados da fatura na Planilha de Apoio de forma a registrar o histórico (unidades da UFC, consumo, valor).	Planilha de Apoio	DAC

**Subprocesso: Análise de Contas de Serviços Básicos**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	apoio			
<b>4</b>	Confronta dados da fatura com cláusulas do contrato	A Divisão de Análise de Contas confronta o valor, tarifas aplicadas, juros e multas indevidos, valor da retenção, e os demais dados da fatura com as cláusulas previstas em contrato. Caso não haja inconsistências, solicita-se o pagamento da fatura.	Faturas dos Serviços e Contrato	DAC
<b>5</b>	Solicita esclarecimentos e/ou envio de nova fatura à concessionária	Caso o valor esteja inadequado, é feito contato com a empresa, através de ofício, para esclarecimentos, correção, envio de nova fatura com vencimento alterado e, posterior, pagamento.	Faturas dos Serviços e Contrato	DAC
<b>6</b>	Encaminha cópia para técnicos do PROCEN	Caso a fatura seja de consumo de energia elétrica, uma cópia é encaminhada para o Programa de Racionalização do Consumo de Energia Elétrica (PROCEN) – para análise técnica.	Cópia das Faturas dos serviços	DAC
<b>7</b>	Tira cópia da fatura e envia junto com o original para o DCF	Caso os dados da fatura estejam de acordo com o contrato, a DAC tira uma cópia da fatura e do ofício de encaminhamento e envia junto com o original para o DCF.	Faturas dos serviços	DAC
<b>8</b>	Recebe Fatura e cópia	O Departamento de Contabilidade e Finanças recebe as faturas encaminhadas pela DAC.	Faturas dos serviços	DCF
<b>9</b>	Atesta recebimento na cópia e encaminha para DAC	O DCF atesta o recebimento da documentação e encaminha a cópia da fatura e do ofício de encaminhamento de volta à DAC, de forma a comprovar o recebimento.	Cópia das Faturas dos serviços	DCF
<b>10</b>	Arquiva cópia da fatura protocolada	A DAC arquiva a cópia protocolada de forma a manter o registro de envios.	Cópia das Faturas dos serviços	DAC

**Subprocesso: Análise de Contas de Serviços Básicos**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	pelo DCF			

## 5.3.2 Acompanhamento de Serviços de Zeladoria, Jardinagem e Limpeza

### 5.3.2.1 Descrição do Subprocesso

O acompanhamento dos serviços de zeladoria, jardinagem e limpeza ocorrem por meio de visitas diárias da Divisão de Zeladoria às unidades da UFC. Os fiscais dos contratos de zeladoria, jardinagem e limpeza são membros da Divisão de Zeladoria. As vistorias ocorrem de acordo com o cronograma de conhecimento apenas interno da DIURB, a fim de verificar o modo como os serviços estão sendo realizados, e devem abranger todas as unidades da universidade. Em caso de áreas muito grandes, pode-se utilizar uma amostra.

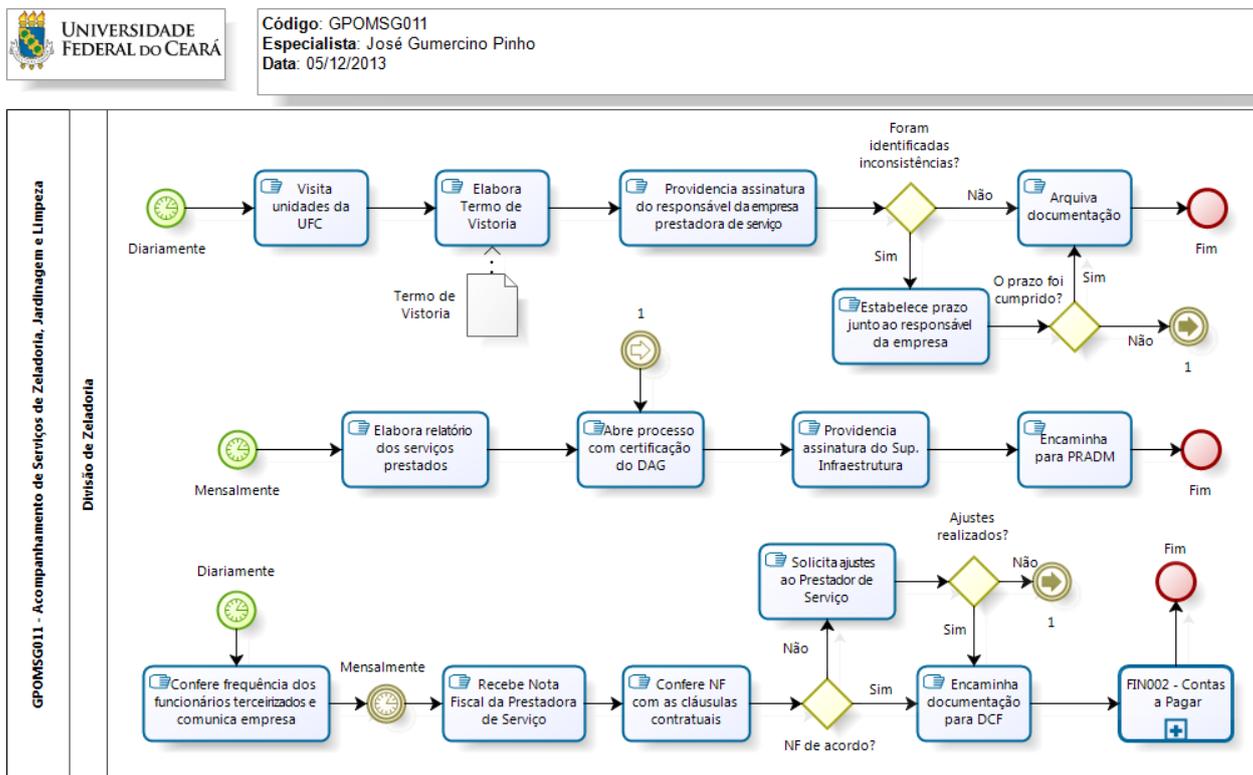
Nas visitas às unidades, é elaborado o Termo de Vistoria, contendo as inconsistências identificadas e o prazo para a execução das ações corretivas. Caso o prazo não seja cumprido, o supervisor e o preposto da empresa são comunicados e, persistindo o problema, a empresa é advertida. Por fim, a Divisão de Zeladoria pode abrir um processo e encaminhar à Pró-Reitoria de Administração para verificar as medidas cabíveis. Para ter validade, o Termo de Vistoria necessita da assinatura do representante da empresa executora do serviço. Os termos são arquivados posteriormente para controle da qualidade do serviço prestado.

Mensalmente, a Divisão de Zeladoria elabora um relatório com todas as inconsistências identificadas e os tratamentos que foram dados pelas empresas terceiras. Este relatório é encaminhado à Assessoria Jurídica da Pró-Reitoria de Administração para que sejam verificadas as sanções possíveis.

A Divisão de Zeladoria realiza também a conferência da frequência dos funcionários terceirizados diariamente.

As empresas de prestação de serviços encaminham mensalmente as faturas correspondentes aos serviços prestados. A Nota Fiscal é conferida em relação ao contrato estabelecido com a empresa, considerando inclusive a frequência dos funcionários terceirizados. Caso sejam identificadas inconsistências, a Divisão de Zeladoria solicita os ajustes ao prestador de serviço. Por fim, toda a documentação é encaminhada para o Departamento de Contabilidade e Finanças para que seja processado o pagamento em favor da empresa.

### 5.3.2.2 – Fluxo – GPOMSG011 - Acompanhamento de Serviços de Zeladoria, Jardinagem e Limpeza.



Powered by bizagi Modeler

### 5.3.2.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Acompanhamento de Serviços de Zeladoria, Jardinagem e Limpeza				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Visita unidades da UFC	A Divisão de Zeladoria realiza visitas diárias às unidades da UFC para fiscalizar a execução dos serviços.	N/A	Divisão de Zeladoria
2	Elabora Termo de Vistoria	Nas visitas, é elaborado um Termo de Vistoria com as inconsistências identificadas. Um representante da empresa de prestação de serviços acompanha a vistoria. Nas vistorias, a Divisão de Zeladoria questiona os usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.	Termo de Vistoria	Divisão de Zeladoria
3	Providencia	O Termo de Vistoria só possui valor legal se	Termo de	Divisão de

**Subprocesso: Acompanhamento de Serviços de Zeladoria, Jardinagem e Limpeza**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	assinatura do responsável da empresa prestadora de serviço	houver a assinatura do representante da empresa prestadora de serviço.	Vistoria	Zeladoria
<b>4</b>	Estabelece prazo junto ao responsável da empresa	No Termo de Vistoria, é especificado o prazo para atendimento das inconsistências identificadas. Este prazo é acordado com a empresa prestadora de serviço.	N/A	Divisão de Zeladoria
<b>5</b>	Arquiva documentação	Os Termos de Vistoria são arquivados para controle do histórico da qualidade dos serviços.	Termo de Vistoria	Divisão de Zeladoria
<b>6</b>	Elabora relatório dos serviços prestados	Mensalmente, é elaborado o Relatório dos Serviços Prestados. Este relatório resume todas as inconsistências identificadas no período e as tratativas por parte das empresas.	Relatório dos Serviços Prestados	Divisão de Zeladoria
<b>7</b>	Abre processo com certificação da DAG	A Divisão de Zeladoria abre um processo compilando os relatórios de dos serviços prestados. Este processo é assinado pelo Diretor do Departamento de Atividades Gerais.	Processo	Divisão de Zeladoria
<b>8</b>	Providencia assinatura do Sup. Infraestrutura.	A Divisão de Zeladoria colhe também a assinatura do Superintendente de Infraestrutura no processo.	Processo	Divisão de Zeladoria
<b>9</b>	Encaminha para PRADM	O processo é encaminhado à Pró-Reitoria de Administração para que sejam tomadas as medidas cabíveis.	Processo	Divisão de Zeladoria
<b>10</b>	Confere frequência dos	Diariamente, a Divisão de Zeladoria verifica a frequência dos funcionários terceirizados. Todas as ausências e atrasos são	Planilha de Apoio	Divisão de Zeladoria

**Subprocesso: Acompanhamento de Serviços de Zeladoria, Jardinagem e Limpeza**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	funcionários terceirizados e comunica empresa	comunicados à empresa correspondente.		
<b>11</b>	Recebe Nota Fiscal da Prestadora de Serviço	As Notas Fiscais são recebidas mensalmente pela Divisão de Zeladoria.	Nota Fiscal	Divisão de Zeladoria
<b>12</b>	Confere NF com as cláusulas contratuais	A divisão de Zeladoria identifica os contratos associados a cada Nota Fiscal e verifica se os valores presentes na nota estão condizentes com as cláusulas estabelecidas em contato.	Nota Fiscal e Contrato	Divisão de Zeladoria
<b>13</b>	Encaminha documentação para DCF	Caso a Nota Fiscal esteja condizente com o contrato, a Divisão de Zeladoria encaminha um ofício ao Departamento de Contabilidade e Finanças solicitando o faturamento em favor da empresa prestadora de serviço.	Documentação para Faturamento	Divisão de Zeladoria
<b>14</b>	Solicita ajustes ao Prestador de Serviço	Caso sejam identificadas inconsistências na Nota Fiscal, em relação ao contrato, a Divisão de Zeladoria encaminha um ofício à empresa responsável solicitando os ajustes necessários.	Nota Fiscal	Divisão de Zeladoria

### 5.3.3 Acompanhamento do serviço de dedetização

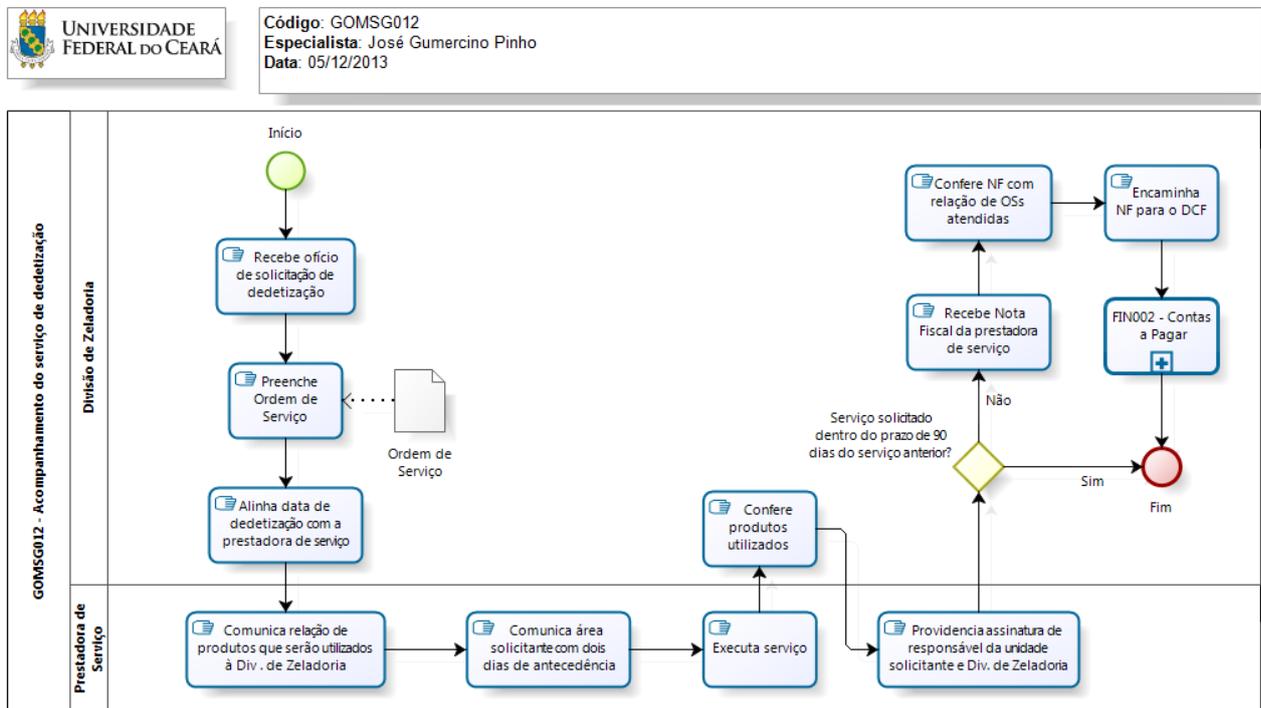
#### 5.3.3.1 Descrição do Subprocesso

A Divisão de Zeladoria recebe as solicitações de dedetização realizadas pelas unidades da UFC e preenche uma Ordem de Serviço que será encaminhada à empresa responsável. A data de realização da dedetização é alinhada entre os envolvidos.

A execução do serviço é acompanhada por representantes da Divisão de Zeladoria e da unidade solicitante. Estes representantes verificam se o serviço foi devidamente realizado, conforme a solicitação e se foram utilizados os produtos previamente informados. Ao final do serviço, a O.S é assinada pelos representantes. Caso seja identificado, dentro do prazo de três meses, que o serviço não foi bem realizado, uma nova dedetização pode ser solicitada sem ônus para a Universidade.

A Divisão de Zeladoria confere os dados das notas Fiscais recebidas e se toda documentação para faturamento foi encaminhada pela empresa. Caso haja alguma inconsistência, a empresa é comunicada para que sejam realizados os ajustes devidos.

#### 5.3.3.2 – Fluxo – GPOMSG012 - Acompanhamento do serviço de dedetização



5.3.3.3 – Quadro de Tarefas.

<b>Subprocesso: Acompanhamento do serviço de dedetização</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	Recebe ofício de solicitação de dedetização	As Unidades Gestoras encaminham ofício à Divisão de Zeladoria solicitando o serviço de dedetização. Na solicitação deve ser especificada a área exata que o serviço será realizado.  Os ofícios de solicitação devem possuir a assinatura da autoridade máxima da Unidade.	Ofício	Divisão de Zeladoria
<b>2</b>	Preenche Ordem de Serviço	O contrato para o serviço de dedetização estabelece uma metragem total a ser consumida nos serviços e o valor por metro a ser pago pela universidade.  Após o recebimento da demanda a Divisão de Zeladoria avalia a disponibilidade de saldo no contrato e preenche a Ordem de Serviço. Na Ordem de Serviço é identificada área total a ser dedetizada.	Ordem de Serviço	Divisão de Zeladoria
<b>3</b>	Alinha data de dedetização com a prestadora de serviço	A data de realização do serviço deve ser alinhada entre a Divisão de Zeladoria, a unidade gestora e a empresa prestadora do serviço.	N/A	Divisão de Zeladoria
<b>4</b>	Comunica relação de produtos que serão utilizados à Div. de Zeladoria	A empresa responsável pelo serviço de dedetização deve encaminhar à Divisão de Zeladoria a relação de produtos a serem utilizados no serviço.	N/A	Prestadora de Serviço
<b>5</b>	Comunica área	A empresa responsável pelo serviço deve visitar a área a ser dedetizada, com	N/A	Prestadora de Serviço

<b>Subprocesso: Acompanhamento do serviço de dedetização</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	solicitante com dois dias de antecedência	antecedência de dois dias, e fixar aviso com as orientações aos servidores.		
<b>6</b>	Executa serviço	Na data agendada, o serviço é acompanhado por representantes da unidade solicitante e da Divisão de Zeladoria.	N/A	Prestadora de Serviço
<b>7</b>	Confere produtos utilizados	Durante a execução do serviço, o representante da Divisão de Zeladoria verifica se os produtos que estão sendo aplicados são os mesmos relacionados pela empresa.	OS	Divisão de Zeladoria
<b>8</b>	Providencia assinatura de responsável da unidade solicitante e Div. de Zeladoria	Ao final do serviço, os técnicos da empresa de dedetização devem colher a assinatura dos representantes da unidade solicitante e da Divisão de Zeladoria.	OS	Prestadora de Serviço
<b>9</b>	Recebe Nota Fiscal da prestadora de serviço	A Divisão de Zeladoria recebe a Nota Fiscal da empresa responsável pelos serviços de dedetização. Além da Nota Fiscal, a empresa deve encaminhar: Os serviços de dedetização possuem o prazo de 3 meses de garantia. Desta forma, caso a unidade solicitante verifique, dentro deste prazo, que o serviço não foi bem realizado, pode ser demandada uma nova dedetização sem custos para a UFC.	Nota Fiscal e documentação para faturamento	Divisão de Zeladoria
<b>10</b>	Confere NF com relação	A Nota Fiscal recebida é conferida com a relação de Ordens de Serviço do período.	Nota Fiscal e documentação	Divisão de Zeladoria

Subprocesso: Acompanhamento do serviço de dedetização				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
	de OSs atendidas	Adicionalmente, a Divisão de Zeladoria confere se os demais documentos para faturamento foram encaminhados.	para faturamento	
11		Caso haja qualquer inconsistência, a documentação é encaminhada de volta à empresa para que sejam realizados os ajustes devidos.		
12	Encaminha NF para o DCF	Por fim, a Nota Fiscal e os demais documentos são encaminhados ao Departamento de Contabilidade e Finanças para que o pagamento seja processado.	Nota Fiscal e documentação para faturamento	Divisão de Zeladoria

#### 5.3.4 Acompanhamento do serviço de coleta de lixo

##### 5.3.4.1 Descrição do Subprocesso

O acompanhamento do serviço de coleta de lixo se inicia pelos roteiros de visitação dos *campi*. Nesta visita, são identificados os contêineres que necessitam ser recolhidos. Esta identificação é registrada nos Termos de Acompanhamento.

A empresa responsável pelo serviço encaminha à Divisão de Zeladoria o Termo de Acompanhamento e os manifestos referentes aos contêineres recolhidos. Caso sejam identificados contêineres que não foram recolhidos, a empresa responsável pelo serviço é comunicada.

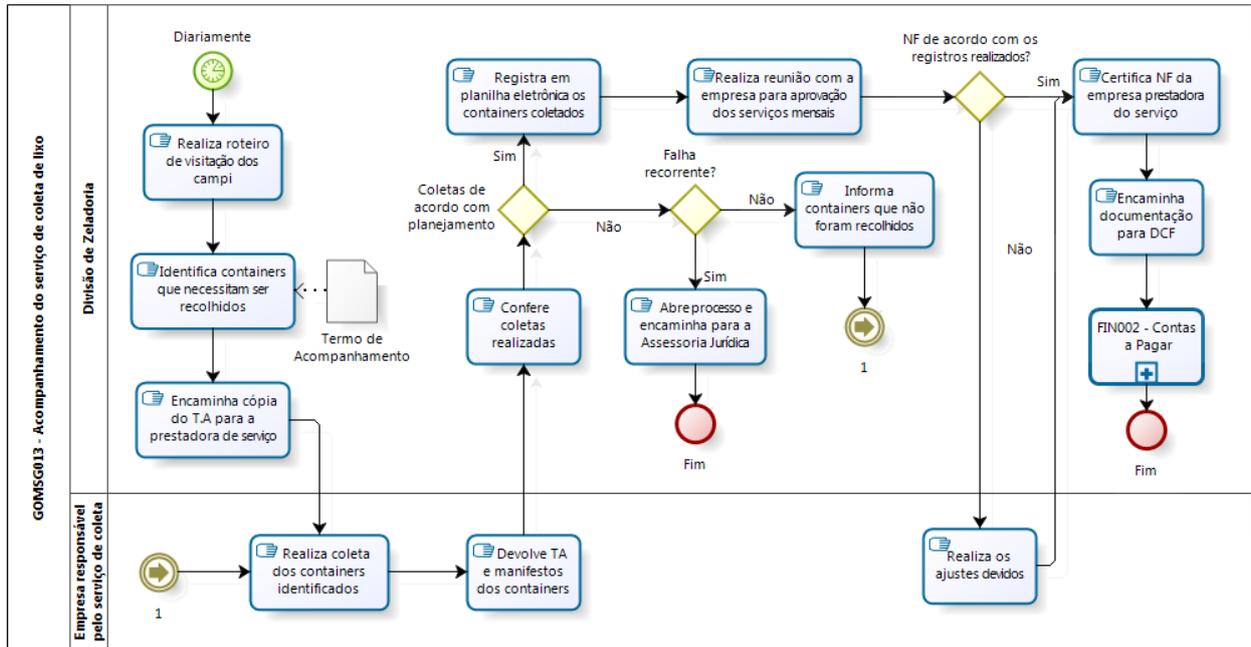
No final do mês, a nota fiscal é comparada com os registros da Divisão de Zeladoria de forma a verificar inconsistências nos valores apresentados. Caso haja alguma inconsistência nos valores, ou na documentação suporte ao faturamento, a empresa é comunicada para que os ajustes sejam realizados.

Por fim, a Nota Fiscal é atestada e encaminhada ao Departamento de Contabilidade e Finanças para pagamento.

5.3.4.2 – Fluxo – GPOMSG 013 - Acompanhamento do serviço de coleta de lixo



Código: GOMSG013  
Especialista: José Gumermino Pinho  
Data: 05/12/2013



5.3.4.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Acompanhamento do serviço de coleta de lixo				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Realiza roteiro de visitação dos campi	A Divisão de Zeladoria realiza vistoria diária nos <i>campi</i> .	N/A	Divisão de Zeladoria
2	Identifica contêineres que necessitam ser recolhidos	Nas vistorias, são identificados os contêineres que necessitam ser recolhidos pela empresa responsável pelo serviço.	Termo de Acompanhamento	Divisão de Zeladoria
3		A Divisão de Zeladoria relaciona, no Termo de Acompanhamento, os contêineres que necessitam ser recolhidos.		
4	Encaminha	Uma cópia do Termo de	Termo de	Divisão de

**Subprocesso: Acompanhamento do serviço de coleta de lixo**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	cópia do T.A para a prestadora de serviço	Acompanhamento é encaminhada à empresa prestadora do serviço.	Acompanhamento	Zeladoria
<b>5</b>	Realiza coleta dos contêineres identificados	A empresa realiza as coletas conforme especificado no Termo de Acompanhamento.	Termo de Acompanhamento	Empresa responsável pelo serviço de coleta
<b>6</b>	Devolve TA e manifestos dos contêineres	No final do dia, a empresa encaminha à Divisão de Zeladoria a cópia do TA e os Manifestos de cada container coletado.	Termo de Acompanhamento	Empresa responsável pelo serviço de coleta
<b>7</b>	Confere coletas realizadas	As coletas realizadas pela empresa são conferidas pela Divisão de Zeladoria. Vale ressaltar que a empresa não deve realizar coletas a menos do que o necessário sinalizado ou a mais, visto que o seu pagamento será conforme a quantidade de contêineres coletados.	Termo de Acompanhamento	Divisão de Zeladoria
<b>8</b>	Informa contêineres que não foram recolhidos	Caso algum contêiner não tenha sido recolhido, a Divisão de Zeladoria solicita o recolhimento à empresa responsável.	Termo de Acompanhamento	Divisão de Zeladoria
<b>9</b>	Abre processo e encaminha para a Assessoria Jurídica	Caso as falhas no recolhimento sejam recorrentes, a Divisão de Zeladoria encaminha um processo à Assessoria Jurídica para que sejam realizadas as medidas cabíveis, podendo ocasionar na aplicação de sanções contra a empresa.	Processo	Divisão de Zeladoria
<b>10</b>	Registra em planilha	Após a conferência da coleta, a Divisão de Zeladoria registra os dados na planilha	Planilha Eletrônica	Divisão de Zeladoria

**Subprocesso: Acompanhamento do serviço de coleta de lixo**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	eletrônica os contêineres coletados	eletrônica de controle interno.		
<b>11</b>	Realiza reunião com a empresa para aprovação dos serviços mensais	A Divisão de Zeladoria recebe do fornecedor a seguinte documentação para faturamento: <ul style="list-style-type: none"><li>- Nota Fiscal</li><li>- Certidões negativas de débito municipal, estadual e federal.</li><li>- Comprovante de cadastro no SICAF (Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores)</li></ul> Em seguida, é verificado se os dados e valores apresentados estão condizentes com os registros realizados na planilha de controle.	Planilha Eletrônica	Divisão de Zeladoria
<b>12</b>		A Divisão de Zeladoria realiza uma reunião com representantes da empresa para validar o pagamento dos serviços prestados. Caso seja identificada alguma inconsistência no valor presente na Nota Fiscal ou não tenha sido recebida alguma documentação do faturamento, a Divisão de Zeladoria encaminha ofício solicitando os ajustes necessários.	N/A	Divisão de Zeladoria e Empresa responsável pelo serviço de coleta
<b>13</b>	Realiza os ajustes devidos	A empresa responsável pelo serviço toma ciência da inconsistência e realiza os ajustes necessários encaminhando novamente a documentação para faturamento.	Nota Fiscal	Empresa responsável pelo serviço de coleta
<b>14</b>	Certifica NF da empresa	Caso não seja identificada nenhuma inconsistência, a Divisão de Zeladoria	Nota Fiscal	Divisão de Zeladoria

Subprocesso: Acompanhamento do serviço de coleta de lixo				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
	prestadora do serviço	certifica a Nota Fiscal.		
15	Encaminha documentação para DCF	A Nota Fiscal e os demais documentos necessários para o faturamento são encaminhados ao Departamento de Contabilidade e Finanças.	Nota Fiscal e documentação para faturamento	Divisão de Zeladoria

### 5.3.5 Acompanhamento do Serviço de Vigilância, Portaria e Recepção.

#### 5.3.5.1 Descrição do Subprocesso

O processo de Acompanhamento do Serviço de Vigilância se inicia nas vistorias rotineiras realizadas pelos supervisores e pelo diretor da Divisão de Vigilância e Segurança nos *campi* da UFC.

Caso seja identificada alguma inconsistência durante as vistorias, o Supervisor da UFC deve comunicar ao supervisor da empresa terceirizada. Caso o problema persista, é elaborado um ofício à empresa. Caso nenhuma das comunicações anteriores surta efeito, é encaminhado um processo à assessoria jurídica da Pró-Reitoria de Administração para que sejam verificadas as sanções possíveis.

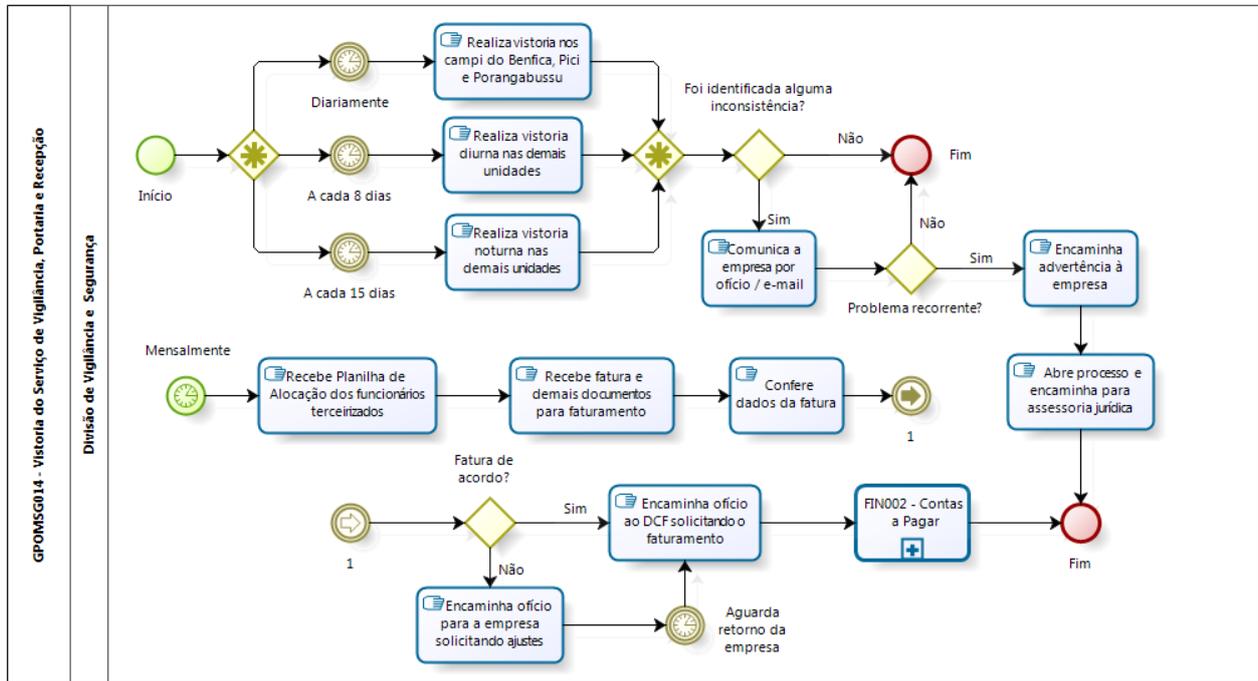
O acompanhamento do serviço também é realizado pelo controle da frequência dos vigilantes. Mensalmente a Divisão de Vigilância e Segurança recebe a Planilha de Alocação dos Funcionários Terceirizados da empresa responsável pelos serviços. A planilha possui a alocação dos funcionários para o mês seguinte. A frequência é acompanhada a cada troca de turno, conforme descrito no fluxo GPOMSG016 - Registro de Ocorrências.

Além da planilha de alocação, a Divisão de Vigilância e Segurança recebe também a Nota Fiscal correspondente aos serviços prestados no período. Os dados da NF são conferidos, caso haja alguma inconsistência nos valores apresentados ou nos demais documentos referentes ao faturamento, a DVS encaminha um ofício solicitando os ajustes à empresa. Caso toda documentação esteja de acordo, a DVS encaminha um ofício ao Departamento de Contabilidade e Finanças, com toda documentação recebida, solicitando o faturamento em favor da empresa contratada.

5.3.5.2 – Fluxo – GPOMSG 014 - Acompanhamento do Serviço de Vigilância, Portaria e Recepção



Código: GPOMSG014  
Especialista: Agostinho Neto  
Data: 22/01/2014



5.3.5.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Acompanhamento do Serviço de Vigilância, Portaria e Recepção				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Realiza vistoria nos <i>campi</i> do Benfica, Pici e Porangabussu	A Divisão de Vigilância e Segurança realiza vistorias diárias, nos turnos diurno e noturno, nos <i>campi</i> do Benfica, Pici e Porangabuçu. Nas demais unidades, a vistoria do turno diurno é realizada a cada 8 dias e do noturno a cada 15 dias.	N/A	Divisão de Vigilância e Segurança
2	Realiza vistoria diurna nas demais unidades	As vistorias são realizadas na viatura da empresa terceirizada, com a presença do supervisor terceirizado e do supervisor da UFC.	N/A	Divisão de Vigilância e Segurança
3	Realiza	O objetivo desta vistoria é fiscalizar a	N/A	Divisão de

**Subprocesso: Acompanhamento do Serviço de Vigilância, Portaria e Recepção**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	vistoria noturna nas demais unidades	qualidade do serviço prestado pela empresa terceirizada, verificando se os vigilantes, porteiros e recepcionistas estão fardados e se apresentam a postura profissional necessária e adequada.  Adicionalmente, no caso dos vigilantes é verificado também se possuem todos os equipamentos de trabalho.		Vigilância e Segurança
<b>4</b>	Comunica a empresa por ofício / e-mail	Caso seja identificada alguma inconsistência durante as vistorias, o Supervisor da UFC deve comunicar ao supervisor da empresa terceirizada. Caso o problema persista, é elaborado um ofício à empresa com a assinatura do Diretor da Divisão de Vigilância e Segurança.	N/A	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>5</b>	Encaminha advertência à empresa	Caso o problema seja recorrente, a DVS encaminha um ofício de advertência à empresa contratada.	Ofício	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>6</b>	Abre processo e encaminha para assessoria jurídica	Por fim, caso nenhuma das comunicações anteriores surta efeito, é encaminhado um processo à assessoria jurídica da Pró-Reitoria de Administração para que sejam verificadas as sanções possíveis.  O processo deve conter a descrição detalhada das inconsistências encontradas e as comunicações realizadas à empresa.	Processo	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>7</b>	Recebe Planilha de Alocação dos funcionários terceirizados	Mensalmente a Divisão de Vigilância recebe a Planilha de Alocação de Funcionários Terceirizados da empresa responsável pelos serviços.  As substituições para o período seguinte são sinalizadas pela empresa na planilha de alocação de funcionários.	Planilha de Alocação	Divisão de Vigilância e Segurança

<b>Subprocesso: Acompanhamento do Serviço de Vigilância, Portaria e Recepção</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
<b>8</b>	Recebe fatura e demais documentos para faturamento	As empresas responsáveis pelos porteiros, recepcionistas e vigilantes encaminham a seguinte documentação para faturamento: - Nota Fiscal - Certidões negativas de débito municipal, estadual e federal. - Comprovantes de recolhimento do INSS e FGTS - Dados da folha de pagamento dos funcionários alocados - Comprovante de cadastro no SICAF (Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores)	Fatura e demais documentos para faturamento	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>9</b>	Confere dados da fatura	Os valores presentes na nota fiscal e toda documentação recebida são conferidos pela Divisão de Vigilância e Segurança.	Fatura	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>10</b>	Encaminha ofício para a empresa solicitando ajustes	Caso sejam identificadas inconsistências na documentação recebida, a Divisão de Vigilância e Segurança encaminha ofício à empresa solicitando os ajustes necessários.	Ofício	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>11</b>	Encaminha ofício ao DCF solicitando o faturamento	Após todas as conferências, a DVS encaminha ofício ao Departamento de Contabilidade e Finanças solicitando o faturamento em favor da empresa.	Ofício	Divisão de Vigilância e Segurança

### 5.3.6 Solicitação de Posto de Vigilância

#### 5.3.6.1 Descrição do Subprocesso

O processo de solicitação de Postos de Vigilância se inicia nas Unidades Gestoras, quando há a identificação da necessidade de vigilantes. A UG solicita um posto, via ofício, à Superintendência

de Infraestrutura, a qual encaminha a demanda ao Departamento de Atividades Gerais, que toma ciência e a encaminha à Divisão de Vigilância e Segurança para deferimento. No caso de uma solicitação oriunda de uma obra recentemente concluída, o ofício é encaminhado diretamente ao DAG pela Divisão de Obras.

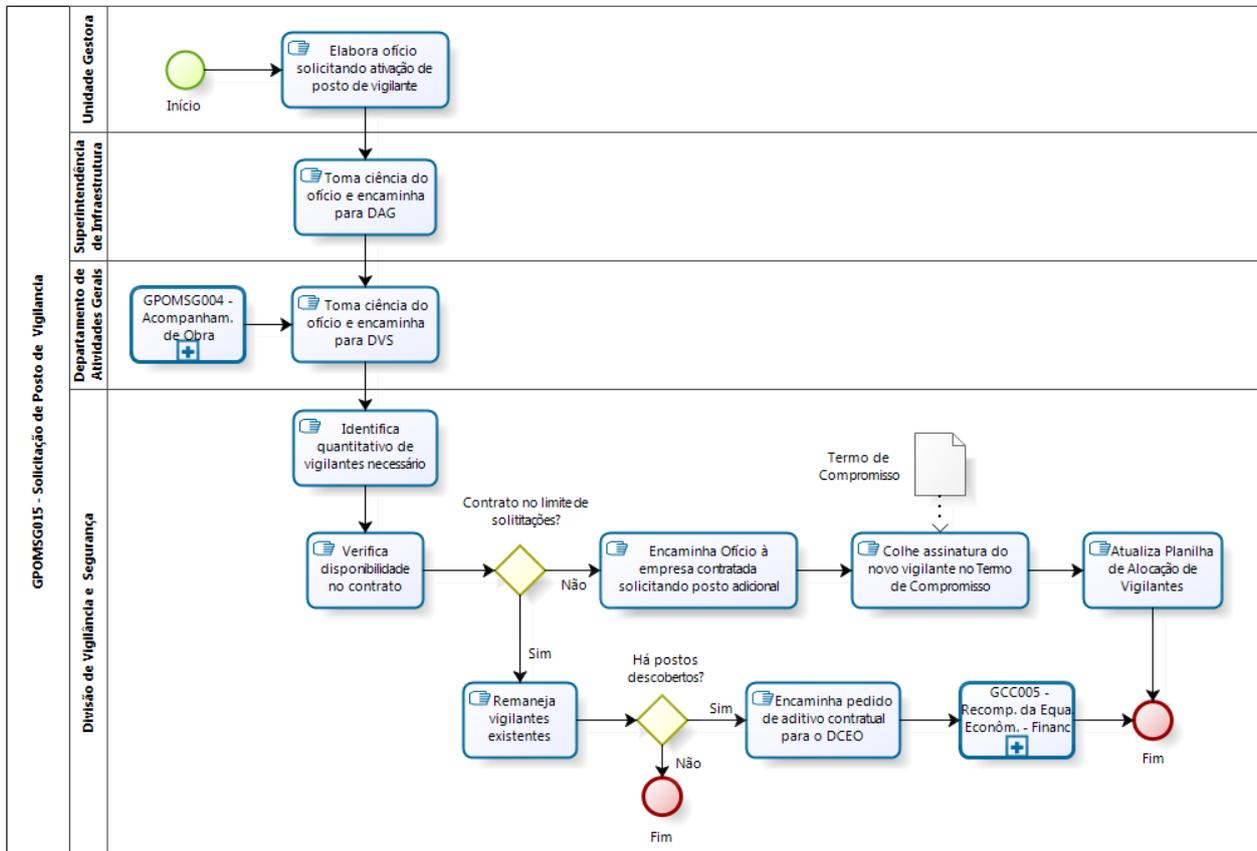
A Divisão de Vigilância e Segurança analisa a solicitação recebida e define a quantidade de vigilantes necessários para suprir a demanda. Em seguida, analisa a disponibilidade do contrato. Caso haja quantitativo disponível no contrato, é encaminhado um ofício à empresa responsável solicitando o posto adicional. Após a chegada do novo vigilante, a DVS atualiza a Planilha de Alocação de Vigilantes e colhe a assinatura do novo vigilante no Termo de Compromisso.

Caso não haja quantitativos disponíveis no contrato, a DVS realiza um remanejamento entre os vigilantes atuais. Caso o remanejamento resulte em algum posto descoberto, a DVS encaminha um pedido de aditivo contratual ao Departamento de Contratos e Execução Orçamentária.

### 5.3.6.2 – Fluxo – GPOMSG015 - Solicitação de Posto de Vigilância



Código: GPOMSG015  
Especialista: Agostinho Neto  
Data: 22/01/2014



### 5.3.6.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Solicitação de Posto de Vigilância				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Elabora ofício solicitando ativação de posto de vigilante	As Unidades Gestoras identificam a necessidade de vigilantes e encaminham um ofício de solicitação à Superintendência de Infraestrutura. Esta solicitação deve ser assinada pela autoridade máxima da Unidade Gestora.	Ofício	Unidade Gestora
2	Toma ciência do ofício e	A Superintendência de Infraestrutura toma ciência da demanda e encaminha	Ofício	Superintendência de Infraestrutura

**Subprocesso: Solicitação de Posto de Vigilância**

<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	encaminha para o DAG	para o Departamento de Atividades Gerais.		
<b>3</b>	Toma ciência do ofício e encaminha para a DVS	O Departamento de Atividades Gerais toma ciência da demanda e solicita a análise de viabilidade do atendimento para a Divisão de Vigilância e Segurança. No caso de uma obra, a solicitação é realizada diretamente pela Divisão De obras ao Departamento de Atividades Gerais. A solicitação deve ser efetuada com um prazo de 30 dias em relação à entrega da obra ao usuário.	Ofício	Departamento de Atividades Gerais
<b>4</b>	Identifica quantitativo de vigilantes necessário	A Divisão de Vigilância e Segurança analisa a demanda recebida, verificando o tamanho da área a ser coberta, sua localização e a natureza das atividades da área. Após considerar estes fatores a DVS define a quantidade de vigilantes demandada pela área.	N/A	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>5</b>	Verifica disponibilidade no contrato	Após identificar a quantidade de vigilantes necessária, a DVS analisa a situação do contrato verificando se há possibilidade de solicitação de vigilantes adicionais.	Contrato	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>6</b>	Remaneja vigilantes existentes	Caso não haja a possibilidade de solicitar vigilantes adicionais no contrato, a DVS fará um remanejamento no quadro atual de vigilantes de forma a tentar atender à demanda.	N/A	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>7</b>	Encaminha	Após o remanejamento, a DVS analisa	Ofício	Divisão de

Subprocesso: Solicitação de Posto de Vigilância				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
	pedido de aditivo contratual para o DCEO	se há postos descobertos, neste caso é encaminhado um pedido de aditivo contratual ao Departamento de Contratos e Execução Orçamentária.		Vigilância e Segurança
8	Encaminha Ofício à empresa contratada solicitando posto adicional	Caso o contrato ainda possibilite novas solicitações, a Divisão de Vigilância e Segurança encaminha um ofício à empresa contratada solicitando o envio de mais vigilantes. Nesta solicitação deve haver a descrição do posto e seu turno de trabalho. No ofício, são relacionados os documentos necessários do novo vigilante.	Ofício	Divisão de Vigilância e Segurança
9	Atualiza Planilha de Alocação de Vigilantes	Após a apresentação do novo vigilante, a Planilha de Alocação é atualizada.	Planilha de Alocação de Vigilantes	Divisão de Vigilância e Segurança
10	Colhe assinatura do novo vigilante no Termo de Compromisso	Por fim, é colhida a assinatura do novo vigilante no Termo de Compromisso.	Termo de Compromisso	Divisão de Vigilância e Segurança

### 5.3.7 Registro de Ocorrências e passagem de plantão

#### 5.3.7.1 Descrição do Subprocesso

As ocorrências são comunicadas pelos vigilantes à Supervisão, que realizam o registro no livro do plantão e as medidas cabíveis conforme a ocorrência.

Durante a passagem do plantão, os supervisores verificam se todos os vigilantes estão presentes. Caso haja alguma ausência, o preposto da empresa é comunicado imediatamente para que envie um substituto. A passagem de plantão dos vigilantes é realizada nos seus postos

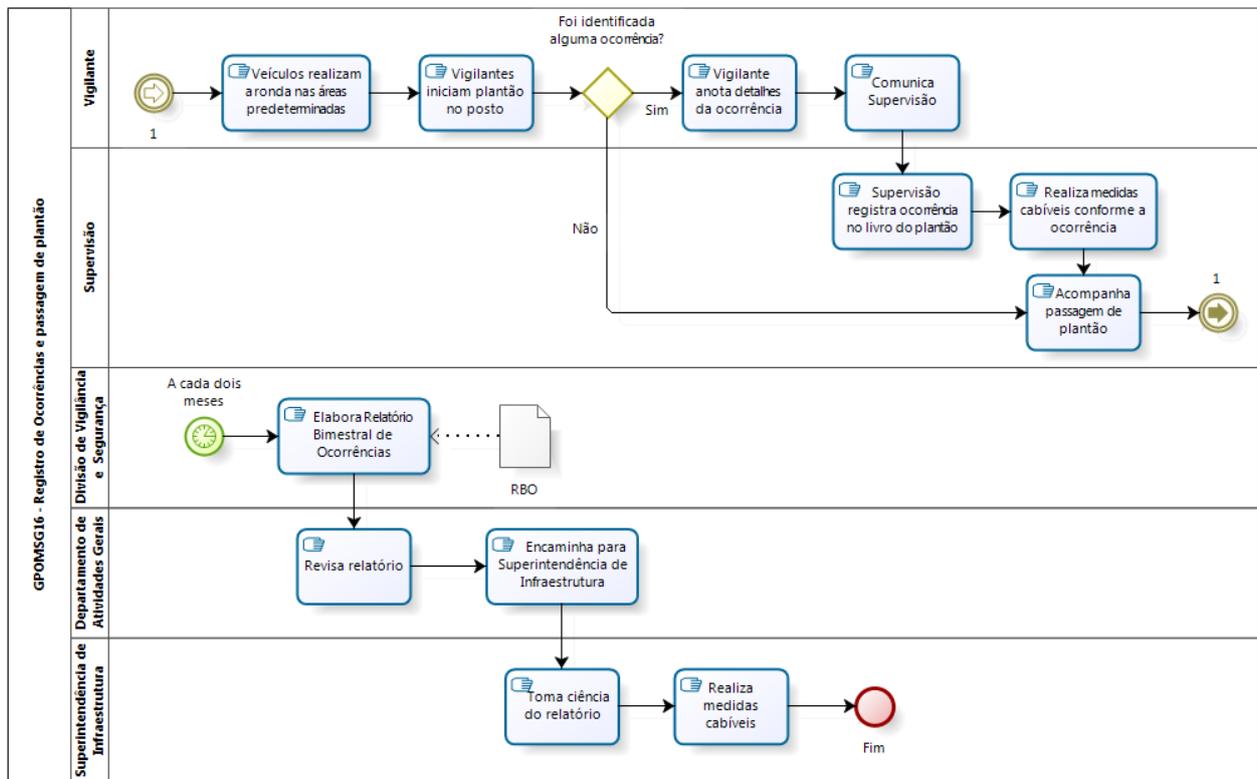
correspondentes, enquanto os supervisores a realizam no posto dos plantonistas 24 horas da Divisão de Vigilância e Segurança. Os vigilantes que assumem o plantão são informados de todas as ocorrências e iniciam a ronda nas áreas pré-determinadas e nos postos.

A cada dois meses, a Divisão de Vigilância e Segurança elabora um relatório com um resumo das ocorrências do período, as categorias de ocorrências, as causas, medidas corretivas tomadas e medidas necessárias. Este relatório é revisado pelo Diretor do Departamento de Atividades Gerais e encaminhado ao Superintendente de Infraestrutura.

### 5.3.7.2 – Fluxo – GPOMSG016 – Registro de Ocorrências e Passagem de Plantão



Código: GPOMSG016  
Especialista: Agostinho Neto  
Data: 22/01/2014



### 5.3.7.3 – Quadro de Tarefas.

Subprocesso: Registro de Ocorrências				
Seq.	Atividade	Tarefa	Sistema/ documento	Responsável
1	Veículos realizam a ronda nas áreas pré-determinadas	O plantão se inicia com os veículos realizando a ronda nos locais pré-determinados.	N/A	Vigilante
2	Vigilantes iniciam plantão no posto	Os vigilantes realizam o plantão nos seus pontos correspondentes ou áreas de guarda.	N/A	Vigilante
3	Vigilante anota detalhes da	Caso haja uma ocorrência, os vigilantes anotam os detalhes para que possam	N/A	Vigilante

<b>Subprocesso: Registro de Ocorrências</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
	ocorrência	repassa-los à Supervisão do plantão.		
<b>4</b>	Comunica Supervisão	A Supervisão é comunicada com a maior brevidade possível.	N/A	Vigilante
<b>5</b>	Supervisão registra ocorrência no livro do plantão	O Supervisor registra a ocorrência no Livro do Plantão do posto 24 horas da Divisão de Vigilância e Segurança.  Caso haja uma solicitação de um Diretor de Unidade, a portaria pode ter um livro para registro próprio. Vale ressaltar que mesmo nesta situação, todas as ocorrências devem ser comunicadas à Supervisão e registradas no Livro do Plantão.	Livro do Plantão	Supervisão
<b>6</b>	Realiza medidas cabíveis conforme a ocorrência	A Supervisão deve atuar com agilidade para realizar as medidas cabíveis na ocorrência em questão.	N/A	Supervisão
<b>7</b>	Acompanha passagem de plantão	Na passagem de plantão, são discutidas as ocorrências e verificada a frequência dos vigilantes.  Caso haja alguma ausência, o preposto da empresa prestadora do serviço é comunicado para que possa ser enviado um vigilante substituto.	N/A	Supervisão
<b>8</b>	Elabora Relatório Bimestral de Ocorrências	A cada dois meses, a Divisão de Vigilância e Segurança elabora um relatório com um resumo das ocorrências do período, as categorias de ocorrências, as causas, atitudes tomadas e medidas preventivas ainda necessárias.	Relatório Bimestral de Ocorrência	Divisão de Vigilância e Segurança
<b>9</b>	Revisa relatório	O Diretor do Departamento de	N/A	Departamento de

<b>Subprocesso: Registro de Ocorrências</b>				
<b>Seq.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Tarefa</b>	<b>Sistema/ documento</b>	<b>Responsável</b>
		Atividades Gerais toma ciência do relatório, solicita os ajustes que julgar necessários e assina o relatório.		Atividades Gerais
<b>10</b>	Encaminha para Superintendência de Infraestrutura	O DAG encaminha o relatório à Superintendência de Infraestrutura.	Relatório Bimestral de Ocorrência	Departamento de Atividades Gerais
<b>11</b>	Toma ciência do relatório	O Superintendente de Infraestrutura toma ciência do relatório. Caso necessário, é agendada uma reunião de alinhamento com os Diretores do Departamento de Atividades Gerais e da Divisão de Vigilância e Segurança.	Relatório Bimestral de Ocorrência	Superintendência de Infraestrutura
<b>12</b>	Realiza medidas cabíveis	Após a análise do conteúdo do relatório, o Superintendente de Infraestrutura realiza as medidas cabíveis.	N/A	Superintendência de Infraestrutura

## 6. EQUIPE

A equipe diretamente responsável pela Gestão de Projetos, Obras, Manutenções e Serviços Gerais da Universidade Federal do Ceará é composta pelos cargos relacionados abaixo. A tabela ilustra a atuação dos profissionais, no que diz respeito às principais responsabilidades, relacionadas aos processos descritos neste Manual:

Líder	Principais Responsabilidades	Processos que executa*
Diretor(a) da Divisão de Estudos e Projetos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora Estudo Preliminar e valida junto à Unidade Gestora.</li> <li>• Solicita depósito da garantia à empresa</li> <li>• Valida as etapas do projeto elaboradas pela empresa</li> <li>• Elabora Termo de Recebimento Definitivo</li> <li>• Abre processo de alocação de recursos</li> </ul>	GPOMSG002 - Solicitação de Obra GPOMSG003 - Acompanhamento de Projeto
Diretor(a) da Divisão de Obras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita depósito da garantia à empresa</li> <li>• Recebe Planejamento da Obra e define o fiscal responsável</li> <li>• Acompanha obra solicitando justificativas para as inconsistências identificadas</li> <li>• Verifica sanções possíveis e abre processo para aplicação</li> <li>• Analisa solicitações de aditivo de prazo e contrato</li> <li>• Valida conclusão da obra</li> </ul>	GPOMSG004 - Fiscalização de Obra
Diretor(a) da Divisão de Análise de Contas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora ofício de Ofício de Autorização Provisória</li> <li>• Envia Ordem de Serviço de Manutenção de Ramais ao técnico responsável</li> <li>• Arquiva documentação relativa aos serviços de manutenção</li> <li>• Atesta Notas Fiscais dos serviços básicos</li> </ul>	GPOMSG005 - Solicitações de Ligações de Serviços Básicos para Obras GPOMSG006 - Manutenção de Centrais Telefônicas GPOMSG010 - Análise de Contas de Serviços

Líder	Principais Responsabilidades	Processos que executa*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica sanções possíveis e abre processo para aplicação</li> </ul>	Básicos
Prefeitos dos <i>Campi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra e encaminha as Ordens de Serviço</li> <li>• Atesta OS dos serviços mais complexos</li> <li>• Registra serviços prestados pelas empresas terceiras</li> <li>• Atesta Notas Fiscais dos serviços de manutenção realizados pelas empresas terceiras</li> <li>• Emite OS e encaminha para Empresa Executora juntamente com Empenho</li> </ul>	GPOMSG007 - Manutenções Rotineiras GPOMSG008 - Prestação de Contas Mensal GPOMSG009 - Manutenções por SRP e Projeto
Diretor(a) da Divisão de Zeladoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora Termos de Vistoria e estabelece prazo para atendimento das inconsistências</li> <li>• Verifica sanções possíveis e abre processo para aplicação</li> <li>• Preenche Ordem de Serviço e alinha execução da dedetização</li> <li>• Elabora Termo de Acompanhamento com contêineres que necessitam ser recolhidos</li> <li>• Atesta Notas Fiscais dos serviços</li> </ul>	GPOMSG011 - Acompanhamento de Serviços de Zeladoria, Jardinagem e Limpeza. GPOMSG012 - Acompanhamento do serviço de dedetização GPOMSG013 - Acompanhamento do serviço de coleta de lixo
Diretor(a) da Divisão de Vigilância e Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza vistoria nos <i>campi</i></li> <li>• Atesta Notas Fiscais dos serviços</li> <li>• Analisa demanda de vigilantes e verifica possibilidades do contrato</li> <li>• Acompanha passagem de plantão</li> <li>• Elabora Relatório Bimestral de Ocorrências</li> </ul>	GPOMSG014 - Acompanhamento do Serviço de Vigilância GPOMSG015 - Solicitação de Posto de Vigilância GPOMSG016 - Registro de Ocorrências

(\*) Refere-se àqueles processos pelo qual o profissional é responsável pela execução de 80% ou mais das atividades descritas nos fluxogramas do tópico 05 deste Manual. .

## **7. VIGÊNCIA**

Este manual entra em vigor na data de sua assinatura e divulgação, revogando-se disposições em contrário.

## 8. ATUALIZAÇÕES DO MANUAL DE PROCESSO

A tabela abaixo relaciona os campos necessários para o controle das atualizações, revisões e aprovações do manual de processo, a serem preenchidos sempre que julgado necessário.

<b>CONTROLE DE VERSÕES E ALTERAÇÕES</b>				
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tipo de Alteração</b>	<b>Revisor/Aprovador</b>

## 9. APÊNDICES

# APÊNDICE A

## Apêndice A - Relatório de Acompanhamento de Obra

 UFC-UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ PRO-REITORIA DE PLANEJAMENTO COP-COORDENADORIA DE OBRAS E SERVIÇOS		INÍCIO: / / PRAZO (dias corridos): FINAL PREVISTO: / / TCP: PRAZO: FINAL: / /	Relatório Mensal REFERENTE AO MÊS:		
<b>DIVISÃO DE OBRAS</b>					
OBRA: PRAZO: LOCAL:	dias corridos	COMENTÁRIOS À EXECUÇÃO: Em caráter sucinto, ou seja, NORMAL, EM ANDAMENTO, C/PROBLEMAS, PARADA, AGUARDANDO DEFINIÇÃO, EM ATRASO etc.			
<b>RELATORIO DESCRITIVO GERAL DO ANDAMENTO DE OBRA</b>					
Item	DISCRIMINAÇÃO DO SERVIÇO	COMENTÁRIOS	PERÍODO EXECUÇÃO	JAN	FEV
			de / / a / /	% Executado	% Executado
1.0	Serviços Preliminares				
2.0	Serviços de Infraestrutura (incl.fundações)				
3.0	Estrutura				
4.0	Paredes e Painéis				
5.0	Revestimentos e Forros				
6.0	Pavimentação				
7.0	Rodapés/Soleiras/Peitoris				

## **APÊNDICE B**

## Apêndice B - Termo de concessão de Prazo de Obra



**Ministério da Educação**

**Universidade Federal do Ceará**

**Superintendência de Infraestrutura**

**Coordenadoria de Projetos e Obras**

**DIVISÃO DE OBRAS**

### **TERMO DE CONCESSÃO DE PRAZO**

N.º do TCP: **001**

Obra:

Contratada:

Ordem de Serviço N.º :

Data da Ordem de Serviço:

Prazo de Execução Inicial:

Data de Conclusão Inicial:

№ do TCP Anterior: (acrescentar todos os Termos anteriores)

Prazo de Execução Anterior:

Data de Conclusão Anterior:

#### ***Parecer da Fiscalização:***

Pelo presente instrumento a Universidade Federal do Ceará através de sua Divisão de Obras, com a aquiescência da Fiscalização, dentro da vigência contratual estabelecida no instrumento original e seus aditivos, em cumprimento ao Artigo 57, Parágrafos: 1º. Incisos de I a VI, 2º., 3º. e 4º. da Lei 8.666/93, e mediante justificativa apresentada pela Contratada e aceita, concede o prazo de **xxx** dias corridos à Contratada em epígrafe para a conclusão da obra supracitada, sendo prorrogada a data final de xx/xx/xx para **xx/xx/xx**.

Para constar, lavrou-se o presente Termo em 02 (duas) vias de igual teor, devidamente assinadas pela Fiscalização e Direção da Divisão de Obras, para que possa produzir seus efeitos legais.

Fortaleza, de de 2013.

.....  
Diretor de Obras

.....  
Fiscal

## **APÊNDICE C**

## Apêndice C - Notificação



**Ministério da Educação**

**Universidade Federal do Ceará**

**Coordenadoria de Projetos e Obras**

**DIVISÃO DE OBRAS**

**NOTIFICAÇÃO**

PRIMEIRO TERMO de NOTIFICAÇÃO referente ao Contrato para Elaboração de Projetos Executivos, Complementares e Orçamento referentes às Cartas - Convite 15,16 e 17, cujos contratos foram firmados com a Empresa ... CNPJ .... na forma em que se segue:

PROCESSO:

LICITAÇÃO:

Tendo em vista a necessidade premente de reunião entre as partes (Coordenadoria de Obras e Projetos/UFC e a contratada

deficiências o mais urgente possível, no prazo de 03 (três) dias corridos a partir da ciência deste termo, sob pena de haver prejuízo no Cronograma de execução dos serviços e conseqüente aplicação de sanções contratuais.

Solicitamos ainda à Contratada a apresentação do novo Cronograma Físico-Financeiro, com data inicial em ....., data em que o fornecimento de energia elétrica e água foram efetivados.

Para constar, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor, devidamente assinadas pela Comissão de Supervisão, Engenheiro Fiscal, Diretor de Obras e pelo representante da empresa ....., Sr. ...., para que possa produzir seus efeitos legais.

Fortaleza, de                      de                      .

Ciente:                                      Em:

.....

Representante da empresa

## **APÊNDICE D**

## Apêndice D – Termo de Recebimento Provisório



**Ministério da Educação**

**Universidade Federal do Ceará**

**Superintendência de Infraestrutura**

**Coordenadoria de Projetos e Obras**

### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Termo de Recebimento Provisório de Obras e Serviços executados no (a)....., conforme contrato firmado entre a UFC e a empresa ....., na forma em que se segue:

No ....º dia do mês de ..... de ..... a Comissão de Recebimento de Obras e Serviços de Engenharia, constituída pela portaria número ..../.... de .... de ..... de ....., nas pessoas dos seus membros, Engenheiros ....., e ....., sob a presidência do primeiro, juntamente com o representante da empresa ....., Sr. ....., reuniu-se no local da obra, a fim de proceder a vistoria final e exame das obras e serviços.

Após exame, a Comissão concluiu que os trabalhos foram executados de acordo com os projetos, detalhes e especificações previstas no contrato e que os encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução da referida obra estão em ordem. Recebe a mencionada Comissão as obras e serviços em pauta, respondendo a firma ....., pela solidez e segurança do trabalho executado, e retirada das pendências verificadas bem como em razão dos materiais, pelo prazo de 05 ( cinco ) anos, de conformidade com o disposto no art. 1245, do Código Civil Brasileiro, a contar desta data.

Para constar, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor, devidamente assinadas pela Comissão de Recebimento de Obras e Serviços de Engenharia e Engenheiro Fiscal, e pelo representante da empresa ....., Sr. ....., para que possa produzir seus efeitos legais.

.....

Presidente

.....

Representante da empresa

Relação de Pendências

**Obra:**

**Local:**

**Carta Convite No.**

**Data:**

<b>Item</b>	<b>Serviço</b>	<b>Observação</b>
1-		
2-		
3-		
4-		
5-		
6-		
7-		
8-		
9-		
10-		
11-		

Obs:

# APÊNDICE E

## Apêndice E – Termo de Recebimento Definitivo



**Ministério da Educação**

**Universidade Federal do Ceará**

**Superintendência de Infraestrutura**

**Coordenadoria de Projetos e Obras**

### **TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

Termo de Recebimento Definitivo de Obras e Serviços executados na **Obra** de ..... , conforme contrato firmado entre a **Universidade Federal do Ceará** e a empresa -..... , na forma em que se segue:

No 30º dia do mês de setembro de 2013 a Comissão de Recebimento de Obras e Serviços de Engenharia, constituída pela portaria número ..... de **dia de mês de ano**, nas pessoas dos seus membros, Engenheiros **nomes**, sob a presidência do primeiro, juntamente com o representante da empresa, Sra. nome do(a) representante da empresa, reuniram-se no local da obra, a fim de proceder a vistoria final e exame das obras e serviços.

Após exame, a Comissão concluiu que os trabalhos foram executados, e de acordo com os projetos, detalhes e especificações previstas no contrato, recebe a mencionada Comissão as obras e serviços em pauta, respondendo a firma **razão social da empresa**, pela solidez, segurança do trabalho executado, e retirada das pendências verificadas bem como em razão dos materiais, pelo prazo de 05 ( cinco ) anos, de conformidade com o disposto no Código Civil Brasileiro, a contar desta data.

A citada obra, para fins de identificação e formalização:

- I) Possui a Relação do Imóvel no Patrimônio (RIP) sob o N° \_\_\_\_\_;
- II) Encontra-se registrada no Processo N° 23067P19418/11-11;
- III) Está avaliada em R\$ 174.899,00.

Para constar, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor, devidamente assinadas pela Comissão de Recebimento de Obras e Serviços de Engenharia, e pelo representante da empresa **razão social da empresa** Sra. nome da representante da empresa, para que possa produzir seus efeitos legais.

.....  
Nome do fiscal 1

.....  
Nome do fiscal 2

.....  
Nome do fiscal 3

.....  
Representante da empresa

**PROTOCOLADO EM** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**DIVISÃO DE PATRIMÔNIO**



**Ministério da Educação**

**Universidade Federal do Ceará**

**Coordenadoria de Projetos e Obras**

**DIVISÃO DE OBRAS**

**NOTIFICAÇÃO**

NOTIFICAÇÃO referente à obra ..... cujos  
contratos foram firmados com a Empresa .....  
CNPJ..... na forma em que se segue:

PROCESSO:

LICITAÇÃO:

**Fatos:** (Descrever os fatos com nível de detalhamento que propicie à empresa apresentar sua justificativa (defesa) de forma ampla, indicando período, valores, relação de terceirizados envolvidos e outras informações julgadas importantes)

**Referência Contratual:** (Cláusulas/subcláusulas)

**Referência Legal:** (Indicar o artigo da lei infringido – se possível)

Fica a empresa notificada para, optando, apresentar defesa no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a partir da ciência deste termo, tendo em conta a possível aplicação de sanções administrativas, conforme disposições contidas nos arts. 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, sem prejuízo da rescisão do contrato, nos termos do art. 77 e seguintes da Seção V do Capítulo III da Lei 8.666/93.

Para constar, lavrou-se o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor, devidamente assinadas pelo Engenheiro Fiscal, Diretor de Obras e pelo representante da empresa....., Sr. ...., para que possa produzir seus efeitos legais.

Fortaleza, de                    de

.....

.....

Eng.º Fiscal

Diretor de Obras

Ciente:

Em:

.....

Representante da Empresa/CPF

## **APÊNDICE F**

## Apêndice F – Ordem de Serviço

### MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

UFC INFRA/ DAG/ DIURB	Ordem de Serviço	Nº da OS:
--------------------------	------------------	-----------

### IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE

01. Unidade Responsável pela solicitação:	02. Data da solicitação:	03. Hora da solicitação:
04. Departamento ou Bloco:	05. Telefone para Contato:	
06. Solicitante:	07. Falar com:	

### INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

08. Data de atendimento:	09. Hora do atendimento:	10. Prazo para execução:
11. Encarregado pelo serviço:	13. Observação:	
12. Assinatura:		

### ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

14. Descrição do serviço:		
15. Executor do Serviço:	16. Data de Início	17. Hora de Início:

### AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

18. Executor do Serviço:	19. Data da Conclusão:	20. Hora da Conclusão:	
<b>21. QUALIDADE DO SERVIÇO</b>		<b>22. PRESTEZA DO SERVIÇO</b>	
Justifique sua resposta:		Justifique sua resposta:	
( ) Ótimo	_____	( ) Ótimo	_____
( ) Bom	_____	( ) Bom	_____
( ) Regular	_____	( ) Regular	_____
( ) Insuficiente		( ) Insuficiente	

23. Assinatura do Solicitante:

24. Assinatura do Supervisor da DIURB:

## INSTRUÇÕES

Os itens devem ser preenchidos/assinados de acordo com as instruções abaixo:

Pela DIURB/DAA/PR-ADM:

01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 14, 22  
e 24

Pelo Solicitante:

18, 19, 20, 21 e 23

Pela empresa CONTRATADA:

08, 09, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17

**EM CASO DE DÚVIDAS LIGAR PARA DIURB - RAMAL 9561**

## **APÊNDICE G**

## Apêndice G – Acompanhamento de Serviço na Área Interna

### MODELO DE FICHA DE ACOMPANHAMENTO DE ÁREA INTERNA

UFC INFRA/ DAG/ DIURB	FICHA DE ACOMPANHAMENTO	NN <sup>o</sup>
--------------------------	-------------------------	-----------------

#### IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL

<b>01. Unidade:</b>	<b>02. Data do acompanhamento:</b>	<b>03. Hora do acompanhamento:</b>
<b>04. Departamento ou Bloco:</b>	<b>05. Telefone para Contato :</b>	
<b>06. Responsável pelo acompanhamento:</b>	<b>07. Assinatura:</b>	

- 01 – Tipo de ambiente:
- Administrativo    Sala de Aula    Banheiro    Laboratório    Hall    Corredor    Anfiteatro/Auditório    Biblioteca
- oficina/garagem    Restaurante/refeitório    Museu    Residência Universitária
- 

**LEGENDA : O = Ótimo / B = Bom / R = Regular / I = Insuficiente / N = Não se Aplica**

02 – Diariamente:

02.1	Varrição do piso, corredores, salas, lances de escadas, etc	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.2	Limpeza de cestos de papeis usados, cuspideiras:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.3	Remoção do lixo para locais previamente determinados pela Fiscalização da CONTRATANTE:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.4	Limpeza dos móveis e utensílios compreendendo balcões, lambris, aparelhos telefônicos e de fax, microcomputadores, persianas, mesas, cadeiras, corrimões, peitoris, portais, paredes, divisórias, etc.;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.5	Varrição e limpeza de balcões e os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.6	Limpeza e aspiração de tapetes e carpetes, passadeiras e capachos:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.7	Limpeza dos bebedouros:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.8	Retirada de poeira dos livros, pastas e estantes:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.9	Limpeza dos pisos, sanitários, copas e outras áreas molhadas:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

02.10	Limpeza dos corrimões:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.11	Limpeza e desinfecção das dependências sanitárias:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.12	Limpeza das partes exteriores dos armários:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.13	Lavagem das paredes e dos pisos da copa:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.14	Guarnição dos banheiros com papel higiênico, toalhas de papel e sabão líquido:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.15	Limpeza das salas de aula, carteiras escolares, mesas, quadros-negros, cadeiras e armários, cuidando para que luzes e aparelhos não fiquem ligados sem necessidade:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.16	Limpeza e desinfecção dos laboratórios e enfermarias, gabinetes médico-odontológico e farmacêuticos, clínicas e outros similares, obedecendo às prescrições de higiene hospitalares:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.17	Limpeza dos laboratórios de pesquisa científica, atendendo as especificidades de cada área:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.18	Limpeza dos cinzeiros e utensílios:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.19	Limpeza e polimento dos elevadores:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.20	Lavagem de bacias, assentos e pias dos sanitários com saneante domissanitário desinfetante:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.21	Coleta seletiva do papel para reciclagem:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.22	Comunicação com o Encarregado de qualquer ocorrência (problema físico) acontecido no dia, para que este leve ao conhecimento da DIURB, objetivando reparos	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.23		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.24		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.25		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.26		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.27		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.28		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

### 03 – Semanalmente:

03.1	Enceramento de pisos e assoalhos:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.2	Polimento, com produtos adequados, de todos os móveis de madeira, ou de outro material, bem como os de metais:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.3	Limpeza das divisórias de madeiras e de lambris:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.4	Limpeza dos móveis, armários e arquivos:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.5	Limpeza interna e externamente das janelas:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

03.6	Limpeza das esquadrias, basculantes, peitoris e rodapés:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.7	Limpeza e desinfecção dos aparelhos telefônicos e os bebedouros:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.8	Limpeza com aspirador as cortinas e tapetes:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.9	Polimento do mobiliário envernizado com produto adequado:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.10	Limpeza, com produto apropriado, das forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.11	Raspagem com palha de aço e depois remoção, através de ação química não corrosiva, as manchas e sujeiras incrustadas:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.12	Lavagem e desinfecção dos coletores de lixo ( vasilhame e local de estoque ):	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.13	Lavagem com aplicação de produto de eficiência comprovada, todas as áreas de granito e mármore:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.14	Observação de todas as paredes, divisórias, tetos, luminárias e globos de vidro:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.15	Lavagem das calçadas, passarelas e <i>halls</i> :	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.16		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.17		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.18		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.19		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

#### 04 – Mensalmente:

04.1	Limpeza de todas as luminárias por dentro e por fora;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.2	Limpeza de forros, paredes e rodapés	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.3	Limpeza de cortinas, com equipamentos e acessórios adequados	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.4	Limpeza de persianas com produtos adequados	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.5	Remoção de manchas de paredes	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.6	Limpeza, engraxamento e lubrificação de portas, grades, basculantes, caixilhos, janelas de ferro (de malha, enrolar, pantográfica, correr, etc.);	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.7	Revisão minuciosa de todos os serviços prestados durante o mês	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.8		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.9		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.10		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.11		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

05 – Sempre que se fizer necessário e a critério da CONTRATANTE:

05.1	Lavagem dos tapetes e carpetes utilizando maquinário próprio:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.2	Limpeza das fachadas externas:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.3	Lavagem das áreas acarpetadas:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.4	Aspiração de pó e limpeza das calhas e luminárias:	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.6		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.7		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.8		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.9		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
05.10		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

<b>Nº DE QUESITOS PONTUADOS POR GRAU DE SATISFAÇÃO</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>

<b>TOTAL DE QUESITOS PONTUADOS / GRAU DE SATISFAÇÃO</b>	
---	--

<b>PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO POR GRAU DE SATISFAÇÃO</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>

<b>SOMA DO PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO PARA OS CRITÉRIOS ÓTIMO E BOM</b>	
--	--

OBSERVAÇÕES DE ORDEM GERAL:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Supervisão da DIURB/DAA/PR-ADM

Supervisão da CONTRATADA

**EM CASO DE DÚVIDAS LIGAR PARA DIURB - RAMAL 9561**

# APÊNDICE H

## Apêndice H – Acompanhamento de Serviço na Área Externa

### MODELO DE FICHA DE ACOMPANHAMENTO DE ÁREA EXTERNA

UFC INFRA/ DAG/ DIURB	FICHA DE ACOMPANHAMENTO	NNº da FA:
--------------------------	-------------------------	------------

#### IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL

<b>01. Unidade:</b>	<b>02. Data do</b>	<b>03. Hora do acompanhamento:</b>
<b>04. Departamento ou Bloco:</b>	<b>05. Telefone para Contato:</b>	
<b>06. Responsável pelo acompanhamento:</b>	<b>07. Assinatura:</b>	

- 01 – Tipo de ambiente:
- Administrativo    Sala de Aula    Banheiro    Laboratório    Hall    Corredor    Anfiteatro/Auditório    Biblioteca
- oficina/garagem    Restaurante/refeitório    Museu    Residência Universitária    \_\_\_\_\_

**LEGENDA : O = Ótimo / B = Bom / R = Regular / I = Insuficiente / N = Não se Aplica**

02 – Diariamente:

02.1	Varrer as vias de circulação (alamedas, calçadas, praças, estacionamentos), e áreas indicadas pela Fiscalização da CONTRATANTE, conservando-as no mais rigoroso padrão de higiene e limpeza;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.2	Recolher, selecionar, armazenar e transportar o lixo produzido pela varrição diária, em depósitos apropriados e conforme orientação da DIURB, com a finalidade de preservar o ambiente em condições de higiene;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.3	Conscientizar seus empregados para a necessidade de selecionar os resíduos produzidos pela UFC, visando atender ao programa de reciclagem deste Instituição;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.4	Recolher para local a ser indicado pela CONTRATANTE, materiais diversos, inservíveis, etc;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.5	Varrer os passeios externos entre os jardins	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.6	Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.7		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
02.8		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

03 – Mensalmente:

03.1	Limpeza das bocas de lobo	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
03.2		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

03.3		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
------	--	--

04 – Sempre que se fizer necessário e a critério da CONTRATANTE:

04.1	Pintar com tinta tipo “supercal” toda extensão do meio-fio, as árvores e postes, utilizando fixador (impermeabilizante):	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.2	Desobstruir e limpar lages, cobertas, calhas e dutos de águas fluviais e pluviais;	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N
04.3		<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> N

Nº DE QUESITOS PONTUADOS POR GRAU DE SATISFAÇÃO	O	B	R	I

TOTAL DE QUESITOS PONTUADOS / GRAU DE SATISFAÇÃO	
--	--

PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO POR GRAU DE SATISFAÇÃO	O	B	R	I

SOMA DO PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO PARA OS CRITÉRIOS ÓTIMO E BOM	
---	--

OBSERVAÇÕES DE ORDEM GERAL:

---



---



---



---



---

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Supervisão da DIURB/DAA/PR-ADM

\_\_\_\_\_  
Supervisão da CONTRATADA

**EM CASO DE DÚVIDAS LIGAR PARA DIURB - RAMAL 9561**

\*\*\*\*\*