



MANUAL DE POLÍTICA E PROCEDIMENTOS - DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DOS BENS PATRIMONIAIS / DSENG

Agosto/2024

Parte 1 - Dispõe sobre as políticas, fluxos e os procedimentos para as solicitações de serviços de manutenção predial para a Divisão de Manutenção dos Bens Patrimoniais.

1. DA POLÍTICA

- 1.1. Todas as solicitações de **Serviço de Manutenção Predial** deverão ser encaminhadas através do sistema GLPI, em fluxo a ser descrito neste manual.
- 1.2. Não serão aceitas solicitações encaminhadas por qualquer outro meio, sendo as mesmas desconsideradas.
- 1.3. O operador responsável pelo atendimento das demandas deve classificar o nível de urgência de um serviço em cinco níveis (muito baixo, baixo, médio, alto e muito alto).
- 1.4. Os prazos médios de atendimento, contados em dias úteis, para cada tipo de requisição apresentada são:
 - 1.4.1. Nível de urgência muito alto ou alto: De 01 a 03 dias úteis para atendimento;
 - 1.4.2. Nível de urgência médio: De 03 a 05 dias úteis para atendimento;
 - 1.4.3. Nível de urgência baixo ou muito baixo: De 05 a 10 dias úteis para atendimento;
 - 1.4.3.1. Os prazos definidos acima estão sujeitos a disponibilidade de material e mão de obra.
- 1.5. Serviços emergenciais (nível de urgência muito alto) deverão ser comunicados ao Setor de Manutenção através do ramal **6834**, para que possam ser analisados e classificados quanto à sua necessidade de atendimento.
- 1.6. São considerados serviços emergenciais:
 - a) falta de energia;
 - b) problemas elétricos que causem risco de acidente;
 - c) vazamentos de água e/ou de esgoto;
 - d) problemas em geral que causem riscos de acidente aos usuários e/ou danos ao patrimônio público.

2. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL

- 2.1. É de responsabilidade da unidade solicitante:
 - 2.1.1. O correto preenchimento da solicitação de serviço;
 - 2.1.2. Responder aos questionamentos realizados intra-sistema para dirimir as dúvidas quanto ao serviço a ser executado;
 - 2.1.3. O acompanhamento das solicitações através do sistema GLPI;
 - 2.1.4. Dar acesso aos locais de execução nos dias e horários indicados na Solicitação de Serviços.
 - 2.1.4.1. Serão efetuadas 03 (três) tentativas para execução da Solicitação. Caso o atendimento não seja possível por falta de acesso ao local, a Requisição será arquivada (fechada), sendo necessário o cadastro de nova Requisição pelo Solicitante.
 - 2.1.5. Ateste final do serviço.

3. DO CADASTRO DE REQUISIÇÕES

- 3.1. Sistema: GLPI (<https://glpi.ufvjm.edu.br>)
- 3.2. Serviços > DSENG - Manutenção dos Bens Patrimoniais da UFVJM > Cadastrar Requisição
 - 3.2.1. Informe o Campus de atendimento: Local da demanda
 - 3.2.2. Tipo de Serviço: Especificar o tipo de serviço desejado.
 - 3.2.2.1. **IMPORTANTE:** Se houver uma solicitação que se enquadre em categorias diferentes é necessário abrir um chamado para cada pedido. Por exemplo, em um setor foi verificado que uma lâmpada precisa ser trocada e o piso está danificado. Como há dois tipos de categoria, devem ser abertos dois chamados, um para a lâmpada e um para o piso.

DSENG - Manutenção dos Bens Patrimoniais da UFVJM

Formulário para solicitar serviços de Manutenção Elétrica, Refrigeração, Civil, Hidráulica, reparos em geral nos Campi da UFVJM.

Serviços prestados pela Divisão de manutenção dos bens patrimoniais da diretoria de serviços de engenharia e manutenção dos bens patrimoniais da PROAD.

As requisições recebidas serão filtradas e classificadas pela divisão como de "emergência", "urgência", "normal" ou "prorrogável".

As requisições serão definidas como **emergenciais** quando houver **risco de vida humana, risco de danos aos usuários, risco ao meio ambiente, risco de danos ao patrimônio da instituição, risco de perda de produção.**

Dentro do GLPI, as requisições classificadas como prorrogáveis serão distribuídas nos níveis muito baixo e baixo. As classificadas como normais, no nível médio.

As classificadas como urgentes, no nível alto. E as classificadas como de emergência, como nível muito alto de prioridade de atendimento.

Os prazos médios para atendimento das demandas serão os seguintes (**desde que haja disponibilidade de mão de obra e material**):

- Nível de urgência muito alto ou alto: De 01 a 03 dias úteis para atendimento;
- Nível de urgência médio: De 03 a 05 dias úteis para atendimento;
- Nível de urgência baixo ou muito baixo: De 05 a 10 dias úteis para atendimento.

CAMPUS

Informe o campus/unidade de atendimento *

- Campus do Mucuri
- Campus I
- Campus JK
- Campus Janaúba
- Campus Unai
- Moradia Estudantil Universitária
- Fazenda Experimental do Moura
- Fazenda Experimental do Rio Manso

TIPO DE SERVIÇO

Selecione o serviço desejado *

- Manutenção Civil
- Manutenção de Sistemas de Refrigeração
- Manutenção Elétrica
- Manutenção Hidráulica

3.2.3. Descrição: Descrever detalhamento do serviço a ser executado ou o problema a ser solucionado. Incluir todas as informações necessárias para a execução do serviço.

3.2.3.1. Para solicitações referentes ao grupo SISTEMAS DE REFRIGERAÇÃO, **é obrigatória** a inclusão do número identificador patrimonial do bem (nº de patrimônio) na descrição.

3.2.4. Local de atendimento: Local de execução do serviço (BLOCO/UNIDADE/ANDAR/SALA).

3.2.5. Nome: Nome do Representante da Unidade de Origem.

3.2.6. Telefone/ Ramal: Telefone para contato com o Representante.

DADOS DA SOLICITAÇÃO

Descrição bem detalhada da solicitação *

Local de atendimento (Sala e Prédio) *

Melhor dia e horário para atendimento *

Dependendo da escolha, o prazo de atendimento informado não será cumprido.

Anexar arquivo

Se necessário, envie um arquivo. Tipos permitidos: jpg, jpeg, bmp, png, gif, pdf, doc, odt, xls, ods.

Arquivo(s) (30 MB máx) ⓘ

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

DADOS PARA CONTATO

Nome *

Telefone/Ramal para contato *

↑

Enviar

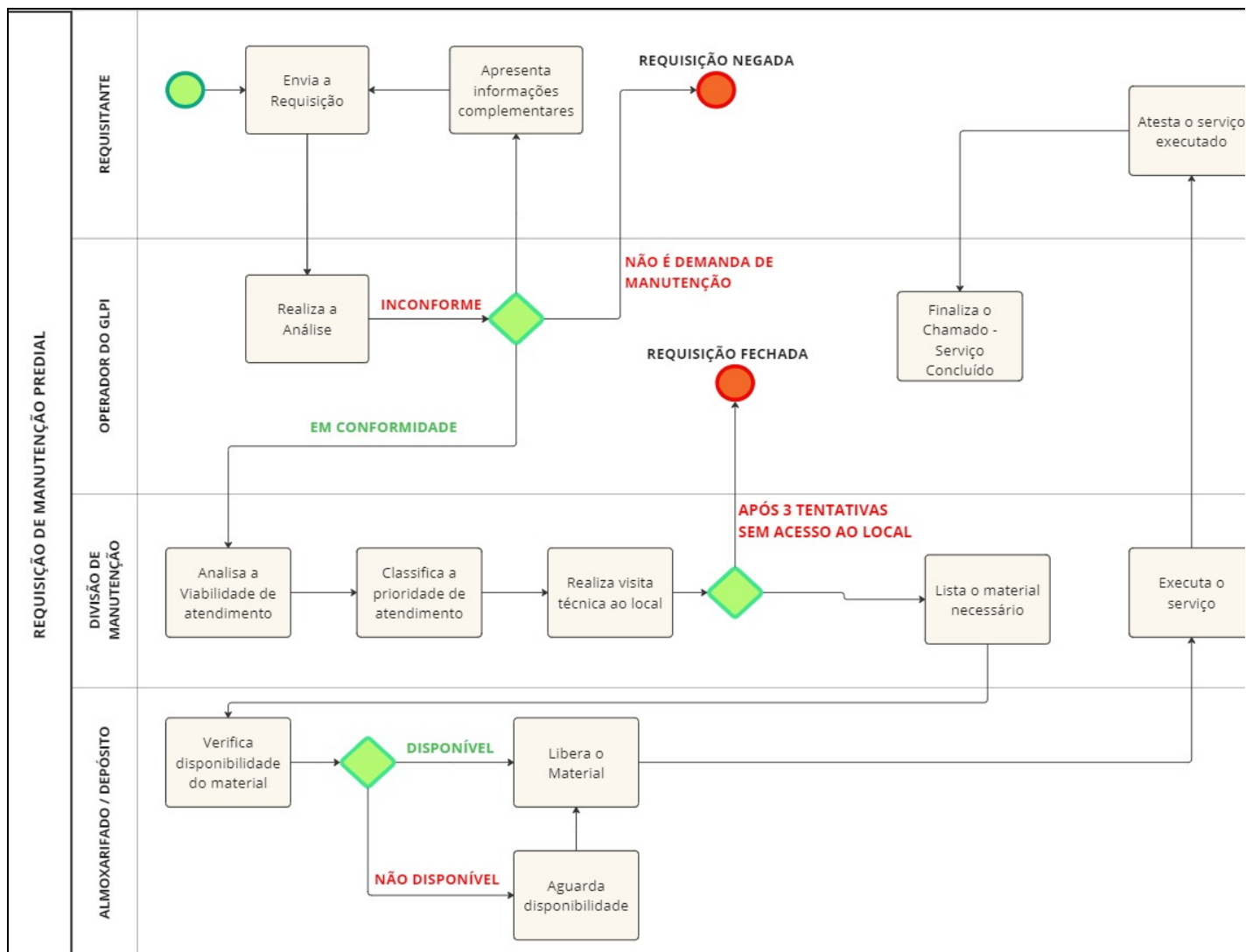
3.2.7. Clicar em **Enviar**.

3.3. A requisição enviada passará por análise de conformidade e disponibilidade de material e de mão de obra.

3.4. O operador responsável pelo atendimento das demandas, classificará o nível de urgência do serviço, conforme o Documento Sistema de Definição de Prioridade de Atendimento dos Serviços de Manutenção Corretiva da UFJVM

3.5. As requisições retornadas pelo operador do sistema para coleta de informações e/ou ajustes de conformidade são redirecionadas para o solicitante.

ANEXO 1 – FLUXO DE REQUISIÇÕES DE MANUTENÇÃO



NOTA: Os prazos descritos neste manual não se aplicam aos campi fora de sede. Isso se deve ao fato de que, para atender a diversas demandas, é necessário o deslocamento de mão de obra especializada e de equipamentos do campus sede.

FIM DO FLUXO



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Petrone Soares de Oliveira**, Diretor (a), em 29/08/2024, às 09:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1492392** e o código CRC **808AF130**.