



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAF-051-R00

GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DA ANAC

06/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	28/06/2017	SAF	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Gerir a Manutenção Predial Corretiva, pág. 12.
 - 5.2) Gerir a Manutenção Predial Preventiva, pág. 16.
 - 5.3) Providenciar a Readequação de Ambientes, pág. 19.
- 6) Disposições Finais, pág. 23.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) SAF - Analista de Serviços Gerais

- 1) Gerir a Manutenção Predial Corretiva
- 2) Gerir a Manutenção Predial Preventiva
- 3) Providenciar a Readequação de Ambientes

b) SAF - Superintendente

- 1) Providenciar a Readequação de Ambientes

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O presente manual trata dos procedimentos que deverão ser adotados para a readequação de ambientes e para a manutenção predial preventiva e corretiva no âmbito da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Administração Financeira - SAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Gerir a Manutenção Predial Corretiva.
- b) Gerir a Manutenção Predial Preventiva.
- c) Providenciar a Readequação de Ambientes.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Instrução Normativa ANAC nº 103, de 09 de agosto de 2016 - regulamenta a gestão predial das Unidades da ANAC.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
SAF - Analista de Serviços Gerais	Servidor(es) da SAF responsável(eis) pela análise e concessão de serviços gerais às unidades e servidores da ANAC.
SAF - Superintendente	Superintendente de Administração e Finanças.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Administração Financeira - SAF. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Administração Financeira aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais

atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

Definição	Significado
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social
GTAS/SAF	Gerência Técnica de Assessoramento da Superintendência de Administração e Finanças
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Portaria Conjunta Nº 2.404, de 9 de Setembro de 2016	Estabelece os procedimentos para comunicação junto à Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, de intervenções por ocasião de incidentes na infraestrutura de TI, a ser adotados pelas Superintendências de Tecnologia da Informação - STI e de Administração e Finanças - SAF.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Avalia a solicitação de alteração de leiaute, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações consideradas necessárias, objetivando submeter ao SAF para decisão.	SAF - Analista de Serviços Gerais
Decide pela assinatura de documento oficial.	SAF - Superintendente
Fiscaliza a execução dos serviços de manutenção predial preventiva e corretiva e	SAF - Analista de Serviços Gerais

serviços eventuais prestados, de acordo com o contrato de manutenção e Manual de fiscalização de contratos da ANAC.	
Providencia junto à empresa contratada a execução dos serviços, observando os termos contratuais.	SAF - Analista de Serviços Gerais
Verifica os procedimentos adotados, materiais e técnicas utilizadas, através do acompanhamento de algumas atividades.	SAF - Analista de Serviços Gerais

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	https://correio.anac.gov.br
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Gerir a Manutenção Predial Corretiva

Compreende os procedimentos relativos à prestação de serviços de manutenção predial corretiva nos sistemas, equipamentos e instalações prediais da ANAC.

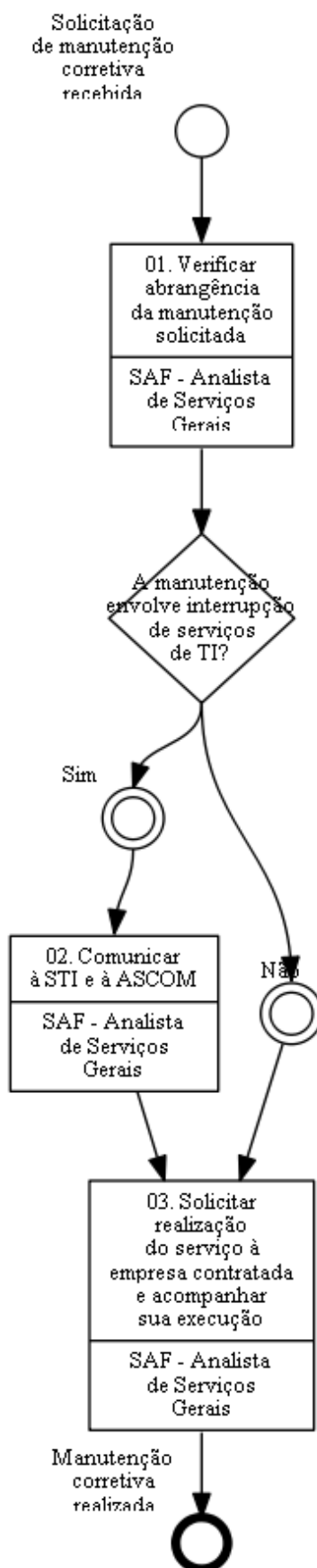
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de manutenção corretiva recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Manutenção corretiva realizada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Fiscaliza a execução dos serviços de manutenção predial preventiva e corretiva e serviços eventuais prestados, de acordo com o contrato de manutenção e Manual de fiscalização de contratos da ANAC.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Portaria Conjunta Nº 2.404, de 9 de Setembro de 2016".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Verificar abrangência da manutenção solicitada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve verificar, no local, a situação da ocorrência, no intuito de solicitar a correção com a maior brevidade possível, e, com isso, resguardar os servidores de eventuais acidentes e preservar a infraestrutura da unidade.

É importante que o Solicitante informe, no e-mail, os seguintes dados:

- a) nome do Solicitante;
- b) unidade organizacional;
- c) andar;
- d) ramal; e
- e) descrição do problema.

O e-mail deve ser encaminhado para a unidade da SAF, de acordo com a localidade, conforme a seguir:

- a) Brasília - Id.manutencao.predial.df@anac.gov.br;
- b) Rio de Janeiro - manutencaorj@anac.gov.br;
- c) São Paulo - Id.manutencaopredial.rrsp@anac.gov.br;
- d) São José dos Campos - Id.manutencaopredial.sjc@anac.gov.br;
- e) Recife - daf.urrf@anac.gov.br;
- f) Porto Alegre - manutencaopredialpoa@anac.gov.br.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manutenção envolve interrupção de serviços de TI?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar realização do serviço à empresa contratada e acompanhar sua execução". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar à STI e à ASCOM".

02. Comunicar à STI e à ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve providenciar a comunicação à ASCOM e à STI, por e-mail, nos casos de intervenções nos serviços que afetem a infraestrutura de TI, conforme previsto na Portaria Conjunta nº 2.404, de 09 de setembro de 2016, com a maior brevidade possível.

Para envio de nota à ASCOM, a ser enviada aos servidores e colaboradores da ANAC, deve-se enviar previamente à GTAS/SAF a proposta de mensagem a ser divulgada para conhecimento e validação por parte do Superintendente da SAF.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria Conjunta Nº 2.404, de 9 de Setembro de 2016.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar realização do serviço à empresa contratada e acompanhar sua execução".

03. Solicitar realização do serviço à empresa contratada e acompanhar sua execução

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve solicitar a realização da manutenção, encaminhando à empresa contratada a respectiva Ordem de Serviço.

Após, deve acompanhar se a execução do serviço está de acordo com o solicitado.

COMPETÊNCIAS:

- Fiscaliza a execução dos serviços de manutenção predial preventiva e corretiva e serviços eventuais prestados, de acordo com o contrato de manutenção e Manual de fiscalização de contratos da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Gerir a Manutenção Predial Preventiva

Compreende os procedimentos relativos à prestação de serviços de manutenção predial preventiva nos equipamentos e instalações da ANAC, seja em razão de determinação do fabricante ou para manter o padrão construtivo da edificação, minimizando sua depreciação.

Compreende, ainda, a realização de serviços eventuais de manutenção, não rotineiros, inerentes e necessários à adaptação, adequação, recuperação de instalações prediais e seus componentes, e que não sejam executados diretamente pela equipe permanente de manutenção do Contrato de Manutenção Predial.

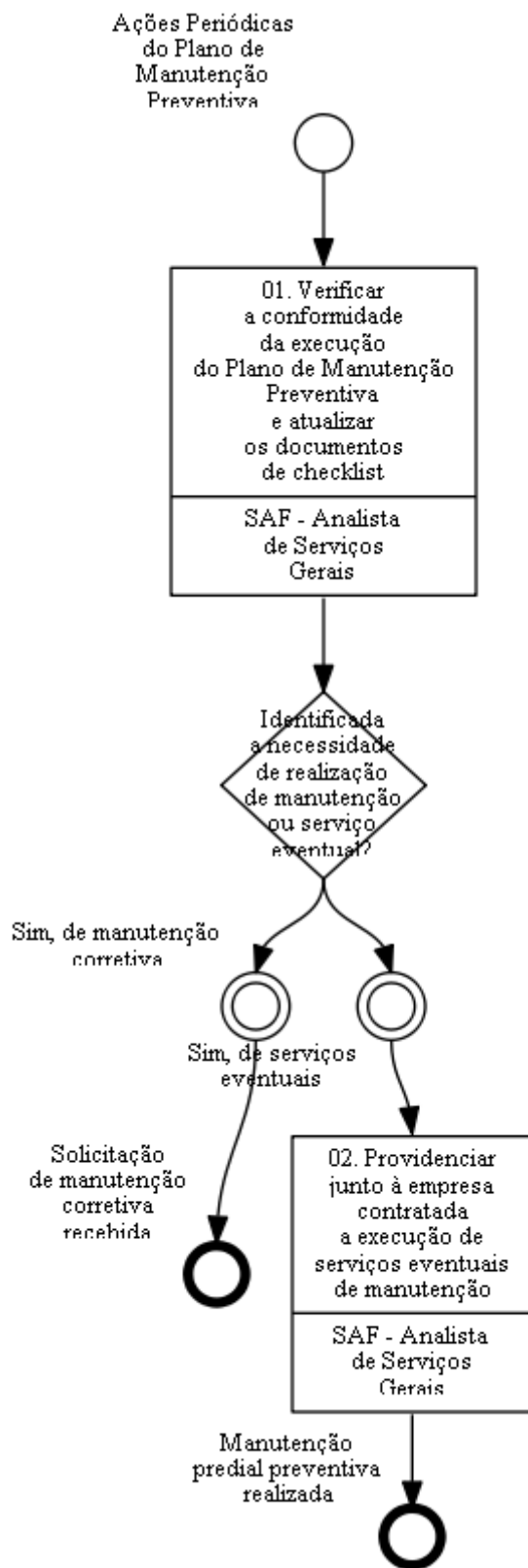
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ações Periódicas do Plano de Manutenção Preventiva", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Solicitação de manutenção corretiva recebida.
- b) Manutenção predial preventiva realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Fiscaliza a execução dos serviços de manutenção predial preventiva e corretiva e serviços eventuais prestados, de acordo com o contrato de manutenção e Manual de fiscalização de contratos da ANAC; (2) Providencia junto à empresa contratada a execução dos serviços, observando os termos contratuais; (3) Verifica os procedimentos adotados, materiais e técnicas utilizadas, através do acompanhamento de algumas atividades.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Verificar a conformidade da execução do Plano de Manutenção Preventiva e atualizar os documentos de checklist

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais, conforme datas estabelecidas no Plano de Manutenção Preventiva, agenda com a equipe de manutenção o acompanhamento de atividades a serem realizadas, no intuito de verificar a conformidade dos procedimentos, materiais e técnicas utilizados.

Caso seja necessário, o Analista de Serviços Gerais deve atualizar o checklist dos procedimentos a serem aperfeiçoados e encaminhar o documento atualizado para o preposto da empresa contratada, solicitando que as novas práticas sejam adotadas.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica os procedimentos adotados, materiais e técnicas utilizadas, através do acompanhamento de algumas atividades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Identificada a necessidade de realização de manutenção ou serviço eventual?" seja "sim, de serviços eventuais", deve-se seguir para a etapa "02. Providenciar junto à empresa contratada a execução de serviços eventuais de manutenção". Caso a resposta seja "sim, de manutenção corretiva", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Providenciar junto à empresa contratada a execução de serviços eventuais de manutenção

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve providenciar autorização junto à SAF para realização de serviços necessários à adaptação, adequação, recuperação de instalações prediais e seus componentes, mesmo que tenham natureza preventiva ou adaptativa, e que não sejam executados diretamente pela equipe permanente de manutenção do Contrato de Manutenção Predial.

Após, deve solicitar à empresa contratada a realização do serviço, acompanhando sua execução.

COMPETÊNCIAS:

- Providencia junto à empresa contratada a execução dos serviços, observando os termos contratuais.

- Fiscaliza a execução dos serviços de manutenção predial preventiva e corretiva e serviços eventuais prestados, de acordo com o contrato de manutenção e Manual de fiscalização de contratos da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Providenciar a Readequação de Ambientes

Compreende as ações necessárias à implementação de modificações em paredes, painéis, divisórias, mobiliário e equipamentos nas instalações da ANAC.

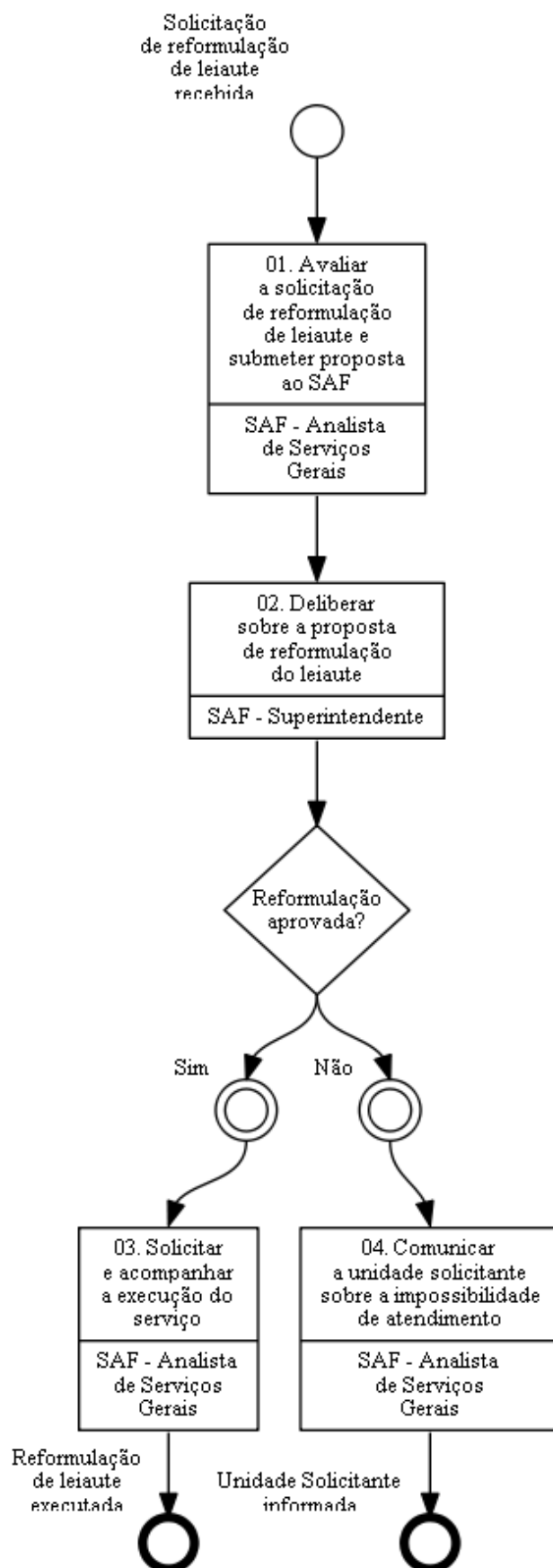
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de reformulação de leiaute recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Reformulação de leiaute executada.
- b) Unidade Solicitante informada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, SAF - Superintendente, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia a solicitação de alteração de leiaute, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações consideradas necessárias, objetivando submeter ao SAF para decisão; (2) Decide pela assinatura de documento oficial; (3) Providencia junto à empresa contratada a execução dos serviços, observando os termos contratuais.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Avaliar a solicitação de reformulação de leiaute e submeter proposta ao SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Os pedidos de reformulação de leiaute devem ser efetuados por intermédio de memorando à SAF, com justificativa para as mudanças pleiteadas.

O Analista de Serviços Gerais deve apurar as seguintes informações:

- I - custo de implantação;
- II - funcionalidade;
- III - padrões de acabamento compatíveis com o tipo de ocupação;
- IV - conforto;
- V - flexibilidade;
- VI - segurança;
- VII - economia nas operações de manutenção;
- VIII - acessibilidade; e
- IX - Cronograma de execução.

No dimensionamento do leiaute, devem ser considerados o número de colaboradores, a disponibilidade e a distribuição das áreas, a quantidade e o tipo de móveis, máquinas e equipamentos utilizados.

Após, deve ser elaborada proposta de leiaute, mediante desenho em planta baixa, em escala adequada, com os elementos necessários a uma completa análise, tais como acessos, elementos estruturais, paredes, janelas, móveis, máquinas e equipamentos, instalações e utilidades.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia a solicitação de alteração de leiaute, de forma atenta e diligente, sugerindo as adequações consideradas necessárias, objetivando submeter ao SAF para decisão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Deliberar sobre a proposta de reformulação do leiaute".

02. Deliberar sobre a proposta de reformulação do leiaute

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Superintendente.

DETALHAMENTO: O SAF deve deliberar sobre a aprovação da proposta de reformulação do leiaute, considerando a necessidade da Unidade Solicitante e a disponibilidade de recursos orçamentário-financeiros.

COMPETÊNCIAS:

- Decide pela assinatura de documento oficial.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Reformulação aprovada?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar e acompanhar a execução do serviço". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar a unidade solicitante sobre a impossibilidade de atendimento".

03. Solicitar e acompanhar a execução do serviço

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve providenciar, junto à empresa contratada, a execução dos serviços, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, e comunicar à Unidade Solicitante do cronograma de início dos serviços.

Quando necessário, deve articular com a STI a mudança das instalações e equipamentos de informática.

O Analista de Serviços Gerais deve acompanhar a execução dos trabalhos de reformulação do leiaute, de forma a assegurar o resultado e a tempestividade necessária.

COMPETÊNCIAS:

- Providencia junto à empresa contratada a execução dos serviços, observando os termos contratuais.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Comunicar a unidade solicitante sobre a impossibilidade de atendimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve comunicar à Unidade Solicitante as razões da impossibilidade de promover a reformulação do leiaute.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SAF deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.