



Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Pró-reitoria de Assuntos Administrativos
Coordenação de Redimensionamento e Mapeamento Institucional – CRMI.

RELATÓRIO PARCIAL DO MAPEAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO - MapFT

Seropédica

2016

RELATÓRIO PARCIAL DO MAPEAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. O PROBLEMA	4
3. OBJETIVOS.....	6
3.1. Objetivo geral.....	6
3.2. Objetivos específicos.....	6
4. RELATÓRIO DO MAPEAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO	7
5. RELATÓRIO DO MAPEAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO DA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA (PU)	8
6. PREFEITURA UNIVERSITÁRIA (PU) - 057	8
7. INFORMAÇÕES GERAIS DA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA POR UNIDADE DE TRABALHO.....	22
8. SECRETARIA ADMINISTRATIVA (SA) – 058	22
8.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA	24
9. DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS (DSG) – 059	44
9.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DA DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS.....	47
10. SETOR DE CONSERVAÇÃO DE PARQUES E JARDINS (SCPJ) – 062.....	75
11. SETOR DE CONSERVAÇÃO DE EDIFÍCIOS (SCE) – 063	79
11.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DO SETOR CONSERVAÇÃO DE EDIFÍCIOS	83
12. SETOR DE OFICINAS (SO) – 064.....	97
13. SETOR DE SERVIÇOS COMUNITÁRIOS (SSC) – 065	100
13.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DO SETOR DE SERVIÇOS COMUNITÁRIOS	104
14. SETOR DE TRANSPORTES (ST) – 066	147
14.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIAS DO SETOR DE TRANSPORTES	150
15. SETOR DE CARPINTARIA (SC) – 067	170
15.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DO SETOR DE CARPINTARIA	173
16. SETOR DE MÁQUINAS PESADAS (SMP) – 068.....	192
17. REFERÊNCIAS.....	194

1. INTRODUÇÃO

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) enfrentaram, no período compreendido entre o final do século XX e início do XXI, vários momentos de crise, destacando principalmente, a reforma administrativa, proposta no final do século XX; o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, em 2005 e a Reestruturação e Expansão das Universidades Federais Brasileiras, REUNI, em 2007 como as grandes mudanças que influenciaram as Instituições Federais de Ensino Superior, IFES, o que tem levado as IFES buscarem formas de gestão que se adequem as mudanças sem perder de vista a qualidade do ensino, pesquisa e extensão.

No Brasil, a reforma administrativa do estado, embora tenha sido iniciada sua proposta ainda na década de 80, foi implementada fundamentalmente pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, em 2005.

A reforma administrativa estabelece uma reforma profunda na administração pública, cuja proposta é passar de uma administração burocrática para uma administração gerencial, focada essencialmente nos resultados, com a finalidade de melhorar os serviços prestados, pelo estado, à sociedade brasileira. Tal mudança entra em choque com toda a prática de gestão existente nas IFES, e as obriga reaprender sua forma de gerir. É necessário definir um novo modelo de gestão inovadora, transparente, mais ágil e mais econômica.

Segundo BALAN et al. (2010), GESPÚBLICA consiste na política pública direcionada a Gestão, tendo como base um padrão de gestão pública singular com as seguintes características: ser federativa e fundamentalmente pública, e possuir como foco a geração de resultados eficientes para o cidadão. Assim, os principais objetivos da GESPÚBLICA são pautados na eliminação do déficit institucional; promoção da governança e eficiência dos resultados da ação pública; garantir a eficácia e efetividade da ação governamental; e promoção da gestão democrática, participativa, transparente e ética.

Esse contexto cria uma crise nas IFES, que despreparadas, têm dificuldades de se reestruturarem para atenderem a nova proposta de administração.

Além da reforma administrativa, o governo instituiu o Plano Nacional de Educação – PNE, em 2001, com o objetivo de ampliar o acesso e garantir a permanência de estudante de ensino superior. O PNE resultou na criação do REUNI, em 2007.

O aumento do número de vagas oferecidas pelas IFES, em função do REUNI, resultou na necessidade de aumento de pessoal técnico-administrativos e docentes, bem como ampliação das instalações e maior suporte material.

Na prática, o aumento de pessoal técnico-administrativo, docentes, discentes, cursos e recursos financeiros não foram proporcionais, o que gerou vários gargalos de gestão.

O maior impacto foi no número de servidores que demandou a realização do dimensionamento de pessoal das IFES, proposto pela Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005 e o Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006.

Várias IFES criaram alguns modelos de dimensionamento sem considerar alguns aspectos fundamentais tais como, a cultura organizacional, os processos institucionais e o perfil de seus servidores. O resultado foi que, embora encontrassem a quantidade ideal de servidores em seus resultados, na prática, nenhuma delas conseguiu dimensionar. Ou seja, para dimensionar é necessário antes, conhecer a instituição e seus processos, identificando-os e gerindo-os. Para que se alcance a eficácia da Instituição, mesmo com a redução da relação servidor/docente/discente.

É diante desse cenário que propomos este projeto de Mapeamento da Força de Trabalho da UFRRJ.

2. O PROBLEMA

Como descrito, as IFES vêm atravessando um período de grandes e profundas mudanças, tanto quantitativa, com o aumento de cursos, servidores (técnico-administrativos e docentes) e alunos, de forma desproporcional; quanto qualitativa, com a reforma administrativa e a proposta da GESPÚBLICA, com enfoque em desburocratização, mais transparência, eficiência e eficácia dos serviços prestados pelas instituições públicas, com o objetivo de melhorar a qualidade de serviços oferecidos pelo Estado.

Passando para um campo mais restrito, com foco na UFRRJ, pode-se reconhecer que por falta de indicadores eficazes, não é possível ter um diagnóstico com enfoque em gestão, em decorrência, identifica-se um grande problema para realizar seu planejamento. Tal situação dificulta, e muitas vezes impede a tomada de decisão que se concretize em ações mais efetivas. Em outras palavras, a ausência de indicadores eficazes tem dificultado as informações e os dados de forma correta e atualizada, para que se possa realizar um planejamento mais preciso e eficaz.

Além da questão dos indicadores, cita-se ainda, a dificuldade de informação e a falta de diálogo entre as Unidades Organizacionais (UORGs), que tem prejudicado o alinhamento das atividades.

Em relação a sua força de trabalho, terceirizados, servidores Técnicos e docentes, bolsistas, cedidos e estagiários, tanto quanto nas outras áreas, não existe um sistema de informação e gestão de toda ela. Essa força de trabalho é gerida por setores diferentes, o que dificulta a identificação da real situação da Instituição, quando se trata de pessoal.

Pouco se sabe, também, sobre a qualidade de vida dos seus trabalhadores e sobre o perfil profissional de cada um. Tal situação leva a erros na distribuição de pessoal e, por outro lado, a Universidade tem gasto recursos razoáveis na capacitação e qualificação de seus funcionários, porém seu planejamento é prejudicado, pois sem o mapeamento de competências, a definição das atividades de capacitação tende a ser menos efetivas.

Pode-se, ainda, citar o pouco conhecimento dos seus processos, o que junto com o desconhecimento das competências necessárias e suas lacunas, dificultam nas várias áreas de gestão de pessoas, por exemplo, no processo de terceirização, quando esses conhecimentos

não existem, é difícil ou inviável identificar quantos e qual o perfil dos trabalhadores a serem contratados para uma determinada unidade de trabalho, o que acaba por gerar contratos imprecisos e ineficazes.

Em uma visão mais quantitativa, identifica-se alguns problemas, tanto em relação aos recursos quanto em relação ao pessoal, como mostra a tabela 1 e a figura 1.

Em relação aos recursos, observa-se que, a partir de 2005, houve um substancial aumento dos valores dos recursos recebidos pela UFRRJ através da LOA (Lei Orçamentária Anual), porém, a partir de 2012, embora o quantitativo de discentes e docentes aumentavam os recursos recebidos decresceram.



Figura 1- Dados informacionais sobre a UFRRJ – Relação: ano x recursos recebidos
Fonte: UFRRJ¹

Em 2015, a UFRRJ possuía 1.219 técnico-administrativos; 1.137 docentes e o total de 20.087 discentes (entre presenciais e à distância); 57 cursos de graduação, sendo 2 cursos à distância (Turismo e Administração), com 6.938 discentes, 32 cursos de mestrado, com 1.292 discentes; e 15 cursos de doutorado com 508 discentes.²

Tabela 1 - Dada Informacionais da UFRRJ – Relação ano 2005 x ano 2015

	2005	2015	Percentual de aumento
Cursos de graduação	22	57*	159%
Curso de Mestrado	14	32	129%
Cursos de Doutorado	8	15	88%

¹ <http://portal.ufrj.br/orcamento-e-funcionamento-da-ufrj-em-tempos-de-reducao-de-recursos/>

² A UFRRJ oferece cursos de pós-graduação (especialização) e pós-doutorado, porém estes são oferecidos esporadicamente, portanto esses cursos não estão incluídos nesses números.

Discentes	6690	20.888**	212%
Docentes	476	1137	139%
Técnico-Administrativo	1089	1219	11%

Quantitativamente, as mudanças podem ser observadas na tabela 1, mudanças essas, geradas pela implantação do REUNI na UFRRJ.

Analisando os dados da figura 1, verifica-se um desequilíbrio de crescimento entre os números relativos ao ano de 2005 e 2015. Observa-se que o número de cursos e docentes se equivalem e, embora o número de discentes tenha crescido um pouco menos, tal diferença não é tão substancial quando comparado aos servidores Técnico-administrativos, podendo este, em relação aos demais, ser considerado como um ponto fora da curva.

A redução dos Servidores Técnico-Administrativos (STA's), com a manutenção dos mesmos processos e o aumento do volume de trabalho, ocasionada pela expansão gerada pelo REUNI, tem ocasionado transtornos para os trabalhos institucionais e para o bem estar dos trabalhadores da Universidade. Tal situação promoveu uma necessidade de avaliar a nossa forma de trabalho tanto em função da qualidade desses trabalhos, quanto da qualidade de vida dos trabalhadores.

Fundamentada nessa situação e somada à proposta da reforma administrativa impulsionada pela GESPÚBLICA, fundamental para uma boa gestão pública no atual contexto social e econômico, é que se propôs este projeto de Mapeamento da Força de Trabalho da UFRRJ, que ambiciona, no futuro, desenvolver uma proposta de gestão de pessoas da Universidade.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo geral

Realizar um diagnóstico nas várias áreas administrativas da UFRRJ, com foco na melhoria da gestão da Universidade.

3.2. Objetivos específicos

- Mapear os processos de todas as UORG's;
- Mapear competências funcionais em todas as UORG';
- Identificar toda força de trabalho de todas as UORG's;
- Identificar gargalos administrativos;

** *Sendo 55 cursos presenciais e 2 à distância.

**Sendo 13.950 discentes de cursos presenciais e 6.938 de cursos a distância (Administração e Turismo)

Fonte: Relatório de Gestão 2015.

- Apresentar relatórios de melhorias;
- Definir indicadores de gestão;
- Oferecer subsídio para construção de um sistema informatizado de gestão de toda força de trabalho;
- Dimensionar pessoal; e
- Identificar o perfil profissional dos trabalhadores.

4. RELATÓRIO DO MAPEAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO

A Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) foi criada em 20 de outubro de 1910. O organograma abaixo (figura 2) apresenta sua atual estrutura organizacional.

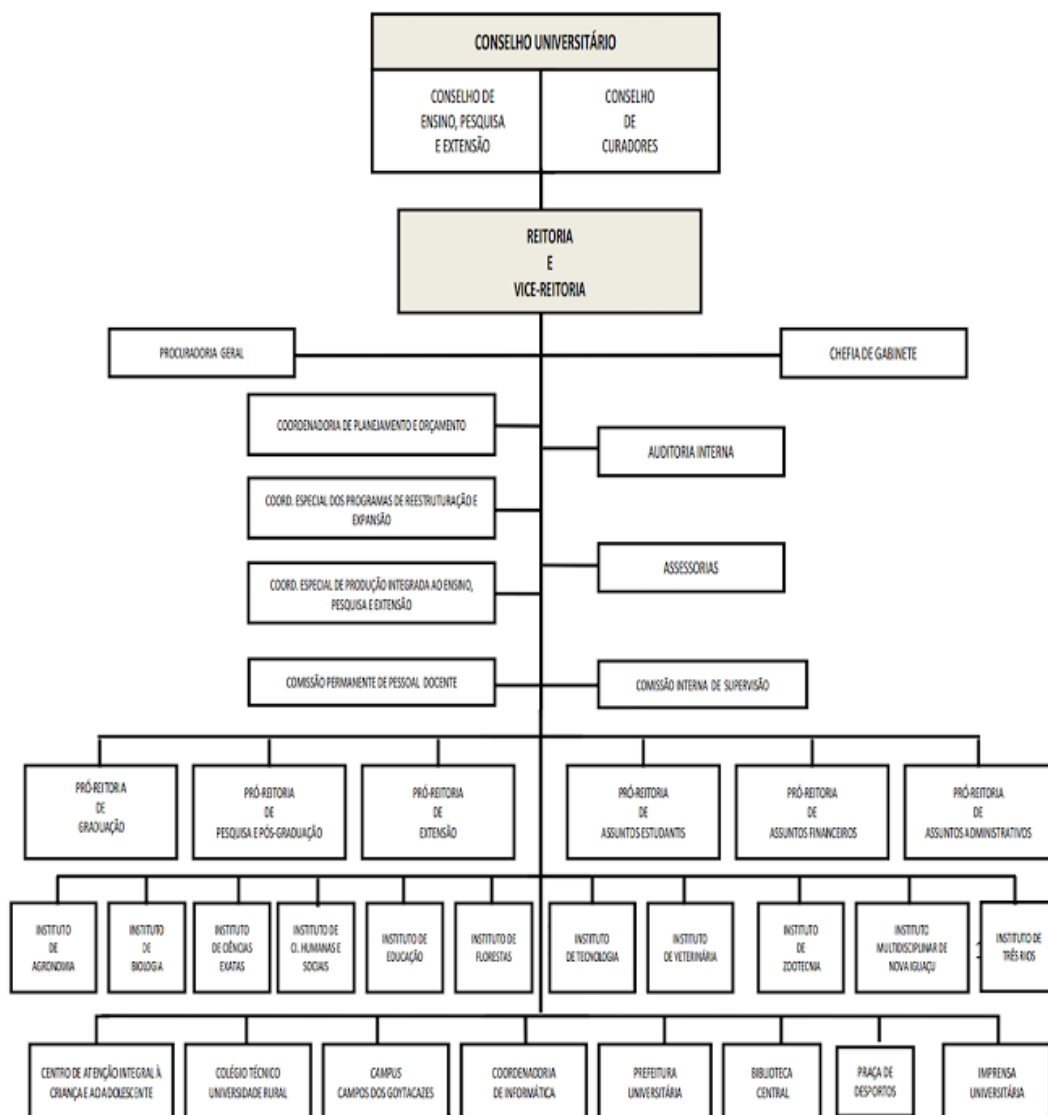


Figura 2 - Estrutura organizacional da UFRRJ.
Fonte: Relatório de gestão (2014).

Possui quatro *campi*, que são: Seropédica, Três Rios, Nova Iguaçu, Campos dos Goytacazes, onde se desenvolvem pesquisas nas áreas agrárias, além de uma estação experimental em Itacuruçá e o escritório na cidade do Rio de Janeiro, onde se encontra o Programa de Pós-Graduação de Ciências Sociais em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade, oferecendo cursos de *Stricto* e *Lato Sensu*, e ainda, atividades de pesquisa, extensão e intercâmbio.

5. RELATÓRIO DO MAPEAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO DA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA (PU)

A Prefeitura Universitária é um Órgão de Administração diretamente subordinado à Reitoria, através da Assessoria de Infraestrutura, cujo Assessor é o servidor Mauricio Rocha Lucas.

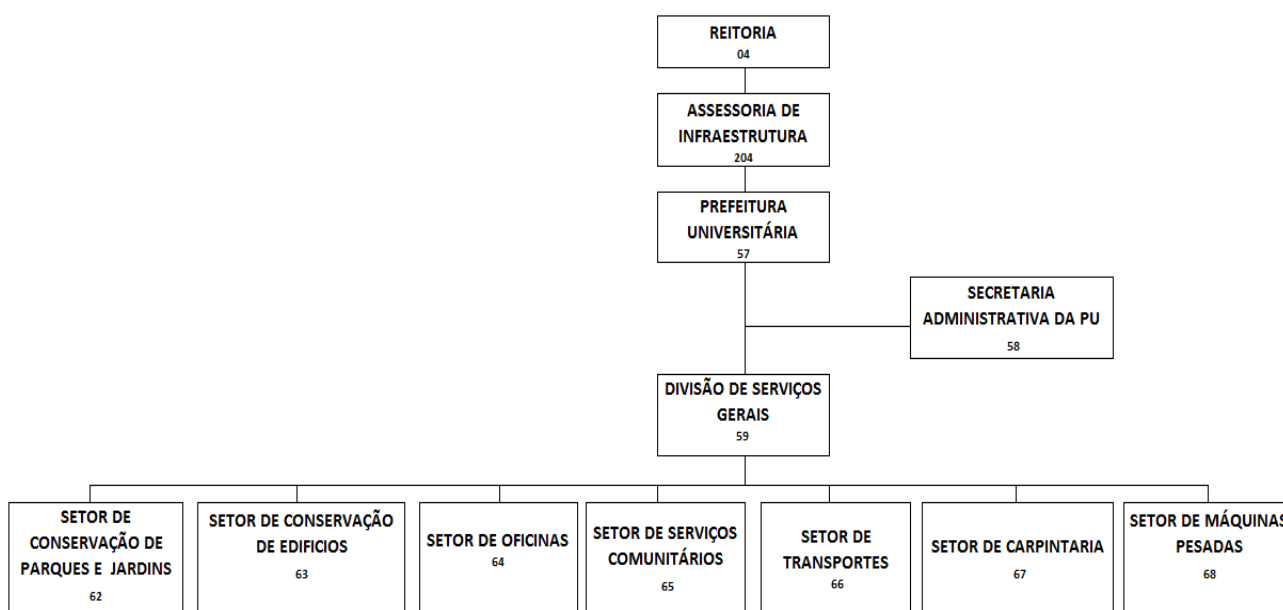


Figura 3 - Estrutura interna da Prefeitura Universitária.³

6. PREFEITURA UNIVERSITÁRIA (PU) - 057

Prefeito: Cesar Antônio da Silva

*À Prefeitura Universitária compete*⁴:

- Manter os serviços de distribuição de água, luz e força elétrica;

³Fonte: Situação encontrada com informações do mapeamento levantadas no período de maio/2012 até março/2015

⁴Fonte: <http://www.ufrj.br/pu/index.html>, acessado em 24 /09/15 às 16h11min.

- A manutenção da rede de esgoto sanitário e pluvial;
- Conservação de estradas, parques e jardins, edifícios públicos;
- Serviços telefônicos, de bombeiros, de carpintaria, oficinas e transportes;
- Planejamento, execução e fiscalização de obras.

A Prefeitura Universitária possui 182 funcionários, relacionados no Quadro 1, divididos em: 102 Servidores Técnico-administrativos(STAs), 32 cedidos/reintegrados, sendo cedidos/reintegrados os servidores oriundos das seguintes instituições: CBTU, Ministério do Transporte, Ministério das Comunicações, Correios, Eletrobrás, CMB, DOCAS, ELETROSUL, EMBRAPA, Ministério da Defesa e Fio Cruz e 48 terceirizados, conforme mostra a Tabela 2 e Gráfico 1, distribuídos nos seus 10 (dez) setores (gráfico 2 e tabela 3).

Tabela 2 - Distribuição de pessoal locado na Prefeitura Universitária por vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	102	32	48	182

Fonte: Elaboração própria.

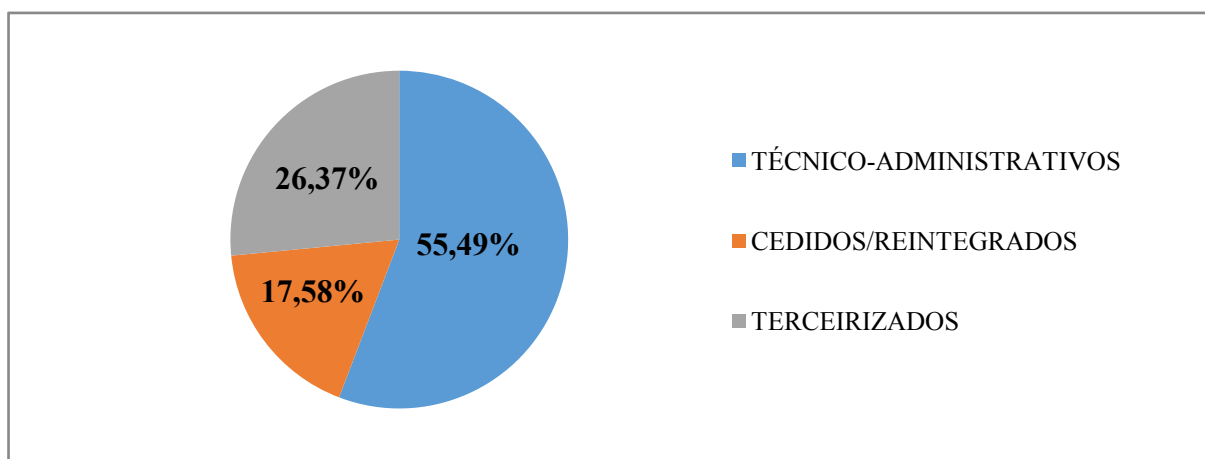


Gráfico 1 – Distribuição de pessoal por vínculo empregatício na Prefeitura Universitária.
Fonte: Elaboração própria.

Nº	Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1	1877761	Acácio Pereira de Souza Filho	Ligador	065	Setor de Serviços Comunitários

2	-	Ademir Rodrigues	Operador de Mini tratores	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
3	386719	Admilson de Barros Dantes	Motorista	066	Setor de Transportes
4	1805588	Adriano Pimenta França	Assistente em Administração	059	Divisão de Serviços Gerais
5	-	Alex dos Santos Dias	Auxiliar de Mecânica	064	Setor de Oficinas
6	1752492	Alexandre Xequer Macillo	Técnico em Refrigeração	059	Divisão de Serviços Gerais
7	-	Alexandre Barbosa do Nascimento	Servente de Obras	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
8	387622	Alexandre Fernandes Delgado	Mecânico	066	Setor de Transportes
9	385726	Alfeu Carlos Reis	Assistente em Administração	066	Setor de Transportes
10	386851	Ana Lucia da Rocha Machado	Assistente em Administração/Chefe da Secretária	058	Secretária Administrativa
11	-	Anderson Pinheiro de Souza	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
12	-	Anderson Silva Melo	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
13	-	André Luiz Brito da Silva	Frentista	064	Setor de Oficinas
14	386503	Angela Maria Fernandes de Moura Silva	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
15	3864871	Antônio Aguiar Ferreira	Motorista	066	Setor de Transportes
16	386852	Antônio Carlos da Silva	Eletricista	065	Setor de Serviços Comunitários
17	220227640	Antônio Carlos Moreira	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
18	386548	Antônio Darci da Silva	Motorista	066	Setor de Transportes

19	1752512	Antônio Herico de Pontes	Mecânico de Montagem	068	Setor de Maquinas Pesadas
20	386685	Antônio Rita Filho	Motorista	066	Setor de Transportes
21	385605	Aristeu Ramos Filho	Operador de Maquinas de Terraplanagem	068	Setor de Maquinas Pesadas
22	_	Armando de Souza Pereira	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
23	385746	Aurora Cabral Moreira	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
24	1096956	Benedito Campos de Souza Filho	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
25	_	Carlos Alberto Batista da Silva	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
26	386682	Carlos Alberto Correia Barbosa	Mecânico/Chefe do Setor	068	Setor de Maquinas Pesadas
27	386142	Carlos Alberto de Oliveira	Mateiro	059	Divisão de Serviços Gerais
28	386490	Carlos Alberto de Sousa Martins	Pintor-área	063	Setor de Conservação de Edifícios
29	3862607	Carlos Alberto Ferreira Geraldo	Motorista	066	Setor de Transportes
30	386912	Carlos Alberto Pereira Alves	Mecânico	064	Setor de Oficinas
31	1027391	Carlos Luiz de Faria	Motorista	066	Setor de Transportes
32	387642	Carlos Magno de Meireles	Motorista/ Chefe de Transporte	066	Setor de Transportes
33	_	Carlos Moises Oliveira	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
34	387069	Célio Costa Cabral	Motorista/Diretor da Divisão de Serviços Gerais	059	Divisão de Serviços Gerais
35	1763075	Celso Carlos da Silva Junior	Administrador de Edifícios	058	Secretária Administrativa
36	0386720	César Antonio da Silva	Auxiliar em Administração	057	Prefeitura

			(Prefeito)		Universitária
37	-	Cintia Araújo da Silva Costa	Auxiliar. De Processamento de Dados	058	Secretária Administrativa
38	-	Cláudio da Silva Florêncio	Lubrificador	064	Setor de Oficinas
39	386632	Cleber de Oliveira Baier	Operador de Maquinas de Terraplanagem	068	Setor de Maquinas Pesadas
40	386499	Daniel Baptista de Aguiar	Auxiliar de agropecuária	064	Setor de Oficinas
41	1753285	Deive de Souza Favares	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
42	1758413	Dorival Carvalho de Andrade Junior	Administrador de Edifícios	064	Setor de Oficinas
43	1030117	Edgard Henrique Segges Neto	Bombeiro Hidráulico	063	Setor de Conservação de Edifícios
44	386751	Edmar Souza de Lima	Auxiliar de Eletricista	065	Setor de Serviços Comunitários
45	1883578	Edson de Oliveira	Assistente Operacional de Estação	065	Setor de Serviços Comunitários
46	-	Edson José dos Santos	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
47	386554	Edson Luiz Assunção Freitas	Pintor-Área	064	Setor de Oficinas
48	385919	Eduardo Fernandes	Motorista	066	Setor de Transportes
49	-	Edvaldo Santos Souza	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
50	387210	Eliseu Felix da Costa	Assistente em Administração/Chefe do Setor	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
51	1708187	Enio Conceição da Silva	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	064	Setor de Oficinas
52	1720526	Erlindo Lourenço da Silva	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
53	-	Erly Brito dos Santos	Auxiliar de Serviços Gerais	062	Setor de Conservação de

					Parques e Jardins
54	57331	Ermani Santos Batista	Auxiliar	058	Secretária Administrativa
55	386556	Ermiro Gomes Ferreira	Auxiliar de Mecânica	064	Setor de Oficinas
56	386739	Expedito Carlos Arruda da Silva	Motorista	066	Setor de Transportes
57	_	Fábio Luiz Ferreira Macedo	Auxiliar de Processamento de Dados	064	Setor de Oficinas
58	_	Felipe da Rocha Cesário	Podador	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
59	386600	Felipe Ricardo Carias	Auxiliar em Administração	058	Secretária Administrativa
60	3864332	Fernando José Carvalho	Assistente em Administração	066	Setor de Transportes
61	1751991	Flávio de Souza Correa Prieto	Administrador de Edifícios	066	Setor de Transportes
62	386930	Flávio Flores da Silva	Contramestre-Ofício	064	Setor de Oficinas
63	386725	Francelino de Oliveira	Mecânico	064	Setor de Oficinas
64	_	Francisco Carlos Reis	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
65	386557	Francisco Monteiro	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
66	_	Geovan Pereira da Silva Feitosa	Lavador de Automóveis	064	Setor de Oficinas
67	25041653	Gilberto Soares	Artífice de Manutenção	065	Setor de Serviços Comunitários
68	386337	Gilmar de Souza Santos	Mecânico	064	Setor de Oficinas
69	385897	Hélio Antônio da Paixão	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
70	_	Henrique Rodrigues Slater	Auxiliar de Processamento de Dados	066	Setor de Transportes
71	386234	Hildebrando Pereira de Faria	Jardineiro	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
72	387032	Inácio P. Ribeiro	Auxiliar de Agropecuária	062	Setor de Conservação de

					Parques e Jardins
73	1764753	Isaiás Hipólito do Nascimento	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	063	Setor de Conservação de Edifícios
74	9514	Ismael Magalhães	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	064	Setor de Oficinas
75	386742	Ivan Victorino de Souza	Auxiliar em Administração	064	Setor de Oficinas
76	386667	Izaias Gusmão Bueno	Jardineiro	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
77	386130	Jaci Soares Rodrigues	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
78	_	Jadir de Jesus Melo Junior	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
79	387380	João Barbosa da Silva	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
80	_	João Luiz de Oliveira Melo	Encarregado/Encarregado	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
81	1763599	João Simões Melo	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
82	_	João Victor Amaral de Oliveira	Auxiliar de Processamento de Dados	058	Secretária Administrativa
83	386261	Joel Clemente de Andrade	Telefonista/ Chefe da Parte Elétrica e Telefônica	065	Setor de Serviços Comunitários
84	1605213	Jorge Cesar Labre	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	063	Setor de Conservação de Edifícios
85	1883254	Jorge de Alencar Pimentel	Técnico em equipamento de Telecomunicações	065	Setor de Serviços Comunitários
86	385814	Jorge de Sousa	Assistente em Administração	066	Setor de Transportes
87	_	Jorge Ferreira de Jesus	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de

					Parques e Jardins
88	_	Jorge Fidelis de Oliveira	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
89	1764427	Jorge Labre	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
90	20870086	Jorge Luiz de Oliveira Vianna	Ligador	065	Setor de Serviços Comunitários
91	1708296	Jorge Magalhães da Costa	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
92	1539625	Jorge Pimentel	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	066	Setor de Transportes
93	_	José Carlos e Lemos	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
94	_	José Francisco da Silva	Auxiliar de Serviços Gerais	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
95	386251	José Francisco Guimarães	Mestre de Edifício e Infraestrutura	065	Setor de Serviços Comunitários
96	386542	José Galdino de Lima	Assistente em Administração/Chefe do Setor	063	Setor de Conservação de Edifícios
97	386862	José Luiz Ferreira Maciel	Torneiro Mecânico	064	Setor de Oficinas
98	386219	José Mariano Souza	Vidraceiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
99	9856242	José Santos Kirk	Carpinteiro	067	Setor de Carpintaria
100	386496	Josequias Santos	Motorista	066	Setor de Transportes
101	387702	Josildo Gomes Tavares	Bombeiro Hidráulico	063	Setor de Conservação de Edifícios
102	1731716	Juarez Barros de Araújo	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
103	1514220	Julio César Valladares da Fonseca	Administrador de Edifícios	058	Secretária Administrativa
104	2638793	Leandro Tavares de	Operador de Máquinas	068	Setor de

		Azevedo	Agrícolas		Maquinas Pesadas
105	58693	Lôndero Gustavo D'Avila	Motorista	066	Setor de Transportes
106	-	Luis Alberto Marques da Silva	Artífice de Manutenção	065	Setor de Serviços Comunitários
107	3862712	Luis Carlos da Silva	Jardineiro	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
108	-	Luis Carlos Macedo Fernandes	Mecânico de Montagem e manutenção	064	Setor de Oficinas
109	1731636	Luiz Claudio Marques	Artífice de Metalúrgico	064	Setor de Oficinas
110	-	Luiz Fernando Ramos Rodrigues	Auxiliar de Produção Animal e Vegetal	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
111	386580	Manoel Clarindo Monteiro Filho	Vigilante/Chefe do Setor	064	Setor de Oficinas
112	386480	Manoel da Silva e Souza	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
113	2087143	Manoel de Jesus Santana Filho	Carpinteiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
114	90027965	Manoel Risso Filho	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
115	3879011	Marcelo do Amaral Santos	Auxiliar de Mecânico	064	Setor de Oficinas
116	984667	Marcelo Henrique de O. Machado	Motorista	066	Setor de Transportes
117	-	Márcio Rodrigues dos Santos	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
118	-	Marco Antônio Gonçalves de Almeida	Motorista	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
119	980796	Marcos da Silva Figueiredo	Auxiliar Rural	066	Setor de Transportes
120	387439	Maria da Glória Ferreira de Jesus Soares	Servente de Limpeza	058	Secretária Administrativa

121	386411	Marina Larrubia de Oliveira	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
122	70151	Mario Duarte	Auxiliar em Administração	067	Setor de Carpintaria
123	387038	Mario Ferraz Ribeiro	Auxiliar de Agropecuária	068	Setor de Maquinas Pesadas
124	-	Mateus da Silva Trindade	Auxiliar de Processamento de Dados	059	Divisão de Serviços Gerais
125	387904	Mauro Santos Andrade Figueiredo	Carpinteiro	067	Setor de Carpintaria
126	-	Max William dos Santos Gonçalves	Lavador de Automóveis	064	Setor de Oficinas
127	-	Michela da Silva do Vale	Auxiliar de Processamento de Dados	059	Divisão de Serviços Gerais
128	386736	Moacyr Honorato de Assis	Servente de Obras	063	Setor de Conservação de Edifícios
129	-	Moises Victorino de Souza	Auxiliar de Jardinagens	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
130	381106	Nelci Gonçalves	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
131	385238	Nelson Amancio	Técnico em Telefonia	065	Setor de Serviços Comunitários
132	-	Nelson da Silva	Auxiliar de Jardinagens	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
133	250370697	Nelson Luiz Barbosa	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
134	385911	Nelson Pereira de Faria	Auxiliar de Mecânico	064	Setor de Oficinas
135	386211	Nerizete dos Santos Santana Legentil	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
136	1758224	Nilo Rafael de Almada	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
137	385620	Nilson Macedo	Assistente em Administração	064	Setor de Oficinas
138	1616658	Orlando Carlos Jumqueiro	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários

139	1751225	Oscar Gomes Siqueira Neto	Operador de Maquinas Agrícola	068	Setor de Maquinas Pesadas
140	980801	Osvaldo de Souza	Auxiliar Rural	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
141	_	Patrick Vieira Frazão	Operador de Motosserras	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
142	18336991	Paulo Cláudio Ferreira de Sousa	Técnico em Refrigeração	059	Divisão de Serviços Gerais
143	1578275	Paulo Roberto da Silva Monção	Assistente Operacional de Estação	066	Setor de Transportes
144	385668	Paulo Roberto Mendes	Mestre de Edificio e Infraestrutura	065	Setor de Serviços Comunitários
145	70116	Pedro Dias de Freitas	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	063	Setor de Conservação de Edifícios
146	386406	Pedro Victorino de Souza Filho	Pintor-área	063	Setor de Conservação de Edifícios
147	381191	Regina Cosme Silva das Neves	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
148	1034390	Renato de Carvalho Borges	Carpinteiro	067	Setor de Carpintaria
149	362697	Roberto Lázaro de Souza	Motorista	066	Setor de Transportes
150	_	Rodrigo Bastos de Oliveira	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
151	_	Rogério C. do Nascimento	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
152	_	Rogério Froes dos Santos	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
153	3864774	Rosangela Sergeiro da Silva	Assistente em Administração	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
154	387374	Rosinea Magare Avarenga Cunha	Auxiliar de Cozinha	065	Setor de Serviços Comunitários

155	90027205	Rui Ferreira da Silva	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
156	1751232	Samuel Silva Teixeira	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
157	_	Sandro da Silva Florencio	Auxiliar de Borracheiro	064	Setor de Oficinas
158	_	Sandro Félix de Souza	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
159	700010130	Sebastião da Cruz Mello	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
160	_	Sebastião de Oliveira Vieira	Servente de Obras	063	Setor de Conservação de Edifícios
161	250387786	Sebastião Dias Cunha Neto	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	064	Setor de Oficinas
162	_	Sebastião Donário	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
163	3879038	Sebastião Ferreira Lima	Carpinteiro/Chefe do Setor	067	Setor de Carpintaria
164	387312	Sebastião Konkell	Engenheiro Agrônomo	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
165	6054009	Sebastião Rodrigues de Andrade	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
166	1002106	Sérgio da Silva	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
167	382213	Severino Coutinho Lucas	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
168	1758984	Silver Rodrigues Zandona	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Maquinas Pesadas
169	385898	Silvino Pereira de Souza Filho	Motorista	066	Setor de Transportes
170	_	Tiago Luiz Brito	Auxiliar de Eletricista	059	Divisão de Serviços Gerais
171	_	Valdir Antônio de Araújo	Auxiliar de Manutenção	065	Setor de Serviços

			Metroferroviário		Comunitários
172	3867447	Valter Geraldo Carvalho	Pintor-área	063	Setor de Conservação de Edifícios
173	386827	Vicente de Paula Alves Ferreira	Cozinheiro	064	Setor de Oficinas
174	_	Waldecir da Silva Procópio	Operador de Motosserras	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
175	1718816	Waldenir da Silva	Mecânico	066	Setor de Transportes
176	385848	Waldir da Silva	Motorista	066	Setor de Transportes
177	_	Wallace Cesar Andrade da Silva	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
178	386571	Walmir dos Santos Chaves	Eletricista	065	Setor de Serviços Comunitários
179	380923	Walter Ferreira da Rosa	Auxiliar de Mecânico	066	Setor de Transportes
180	_	Wesley Luis Dias Gomes	Servente de Obras	063	Setor de Conservação de Edifícios
181	_	Willian Gomes da Fonseca	Auxiliar de Eletricista	063	Setor de Conservação de Edifícios
182	L386302	Zedequias Victorino de Souza	Bombeiro Hidráulico	063	Setor de Conservação de Edifícios

Quadro 1 - Relação de pessoal da Prefeitura Universitária.

Fonte: Elaboração própria.

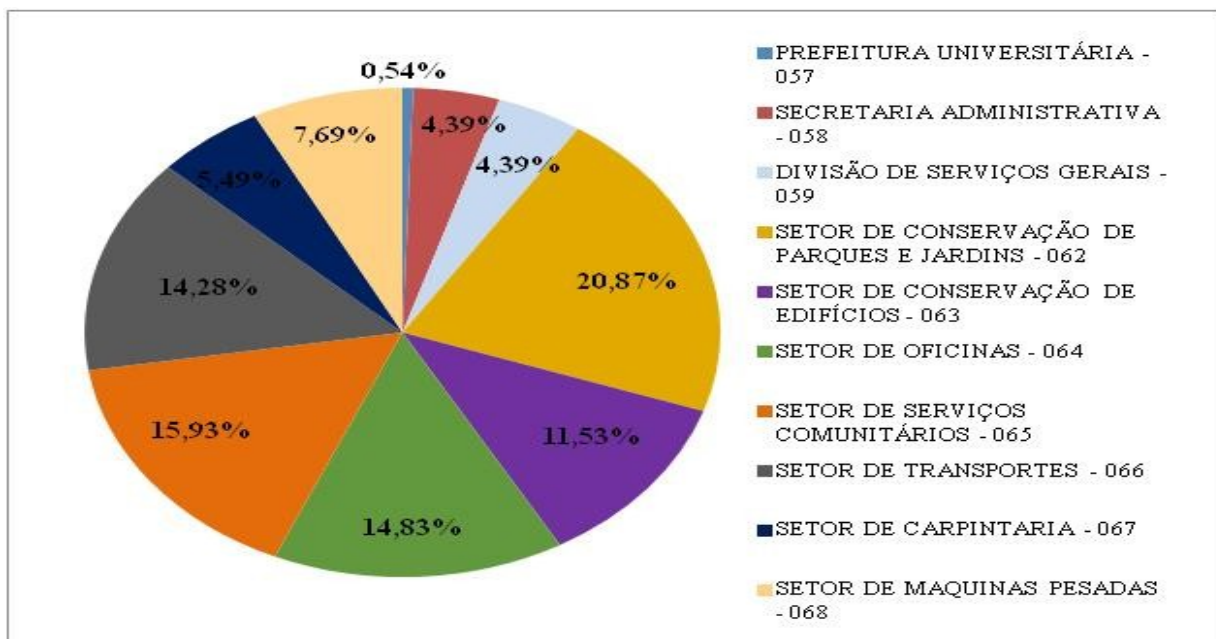


Gráfico 2 - Distribuição de pessoal por setor.
Fonte: Elaboração própria.

Tabela 3 - Total de pessoal por vínculo empregatício x unidade de trabalho.

UT/Cód. UT	Total de STAs	Total de Cedidos/ Reintegrados	Total de Terceirizados	Total Geral
Prefeitura Universitária – 057	1	0	0	1
Secretária Administrativa - 058	5	1	2	8
Divisão de Serviços Gerais – 059	5	0	3	8
Setor de Conservação de Parques e Jardins – 062	8	0	30	38
Setor de Conservação de Edifícios – 063	14	4	3	21
Setor de Oficinas – 064	15	4	8	27
Setor de Serviços Comunitários – 065	15	13	1	29
Setor de Transportes – 066	21	4	1	26
Setor de Carpintaria – 067	4	6	0	10
Setor de Máquinas Pesadas – 068	14	0	0	14
TOTAL GERAL	102	32	48	182

Fonte: Elaboração própria.

7. INFORMAÇÕES GERAIS DA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA POR UNIDADE DE TRABALHO

8. SECRETARIA ADMINISTRATIVA (SA) – 058

Secretária Administrativa: Ana Lúcia Rocha Machado

À Secretária da Prefeitura Universitária compete⁵:

- Fazer a frequência e escala de férias de seus funcionários,
- Preencher e encaminhar solicitações de serviços aos setores,
- Redigir e protocolar documentos.

A Secretária Administrativa possui oito funcionários, divididos em: 5 técnico-administrativos, 1 cedido/reintegrado e 2 terceirizados, conforme mostra Tabela 4 e Gráfico 3.

Tabela 4 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	5	1	2	8

Fonte: Elaboração própria.

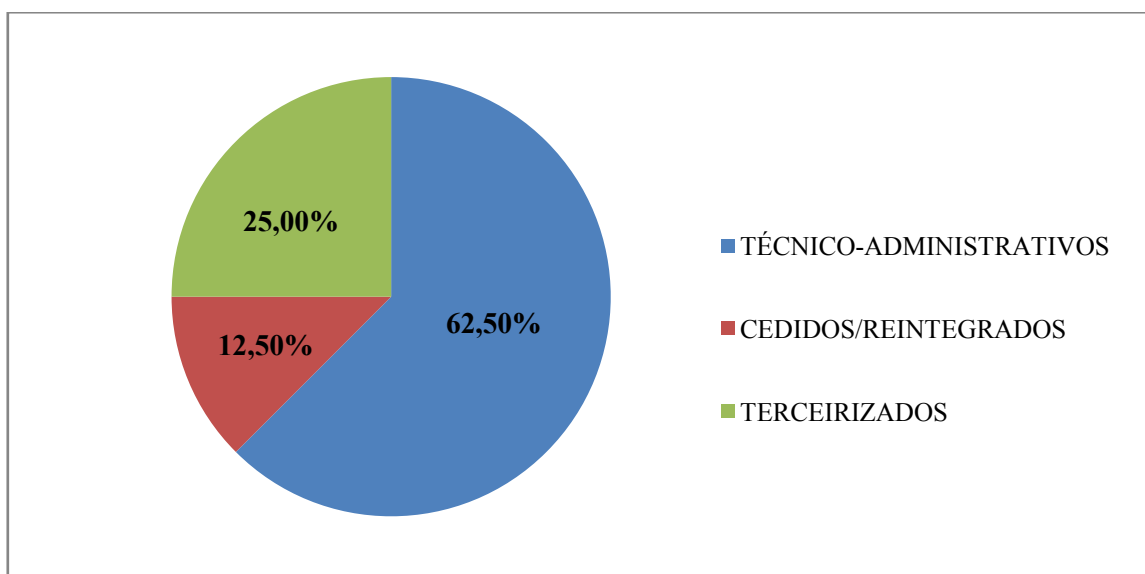


Gráfico 3 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício da Secretaria Administrativa.
Fonte: Elaboração própria.

⁵Fonte: <http://www.ufrj.br/pu/paginas/secretaria/secretaria.html>, acessado em 25/09/2015 às 14:17.

SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA – 058				
Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
386851	Ana Lúcia da Rocha Machado	Assistente em Administração/Chefe da Secretária	058	Secretária Administrativa
1763075	Celso Carlos da Silva Junior	Administrador de Edifícios	058	Secretária Administrativa
386600	Felipe Ricardo Carias	Auxiliar em Administração	058	Secretária Administrativa
1514220	Júlio Cesar Valladares da Fonseca	Administrador de Edifícios	058	Secretária Administrativa
387439	Maria Da Glória Ferreira de Jesus Soares	Servente de Limpeza	058	Secretária Administrativa

Quadro 2 – Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

Cedidos/ Reintegrados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
57331	Ermani Santos Batista	Auxiliar	058	Secretária Administrativa

Quadro 3 – Relação de pessoal: cedidos/reintegrados.

Fonte: Elaboração própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
–	Cintia Araújo da Silva Costa	Auxiliar De Processamento de Dados	058	Secretária Administrativa
–	João Victor Amaral de Oliveira	Auxiliar. De Processamento de Dados	058	Secretária Administrativa

Quadro 4 – Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

8.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

Foram mapeados cinco processos na Secretaria Administrativa da PU, sendo eles: arquivo de documentos, férias, frequência mensal, fiscalização de contratos e recepção (figuras 4 a 11). Para cada processo, foram relacionadas melhorias que devem ser implementadas no setor, conforme mostra os quadros 5 a 15.

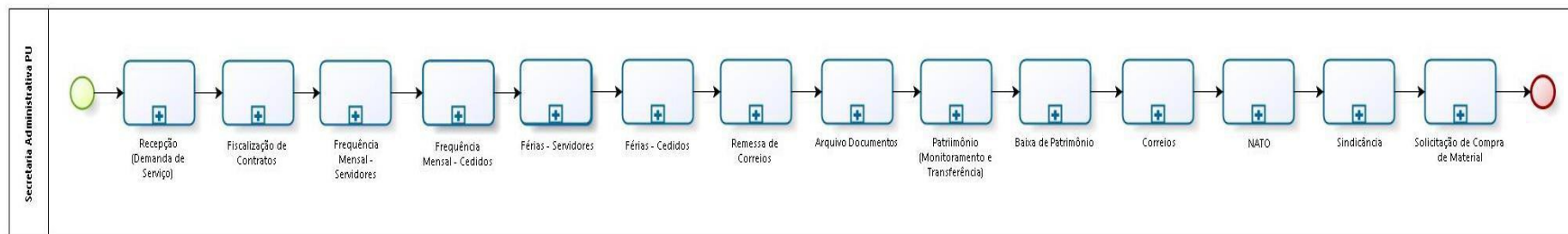


Figura 4 – Macroprocesso da Secretária Administrativa.
Fonte: JAQUES, 2015, p. 171.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: ARQUIVO DE DOCUMENTOS DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

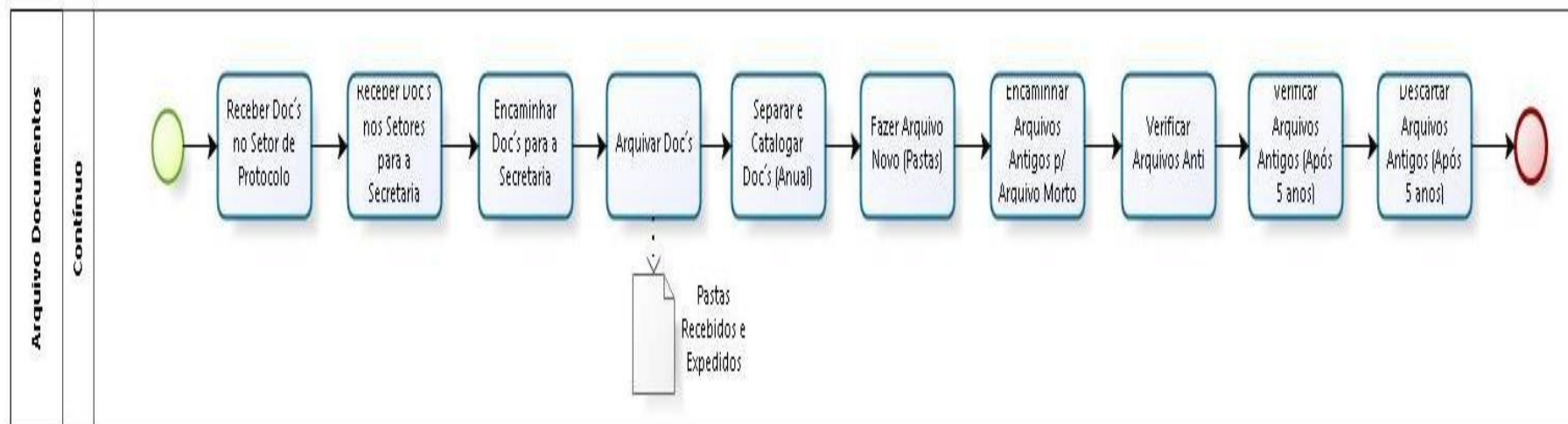


Figura 5 - Processo: Arquivo de Documentos/ Funcionários envolvidos na atividade: contínuo e secretária.
Fonte: JAQUES, 2015, p. 179.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO ARQUIVO DE DOCUMENTOS - SA

PROCESSO: Arquivo de documentos	
O que? (Ação)	Organizar arquivo de documentos.
Por quê? (Justificativa)	Falta de espaço para guardar todo o arquivo de documentos.
Como? (Procedimento)	Definir espaço para arquivo morto; Definir critérios para os arquivos que necessitam ser guardados.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa / PU.
Quem? (Responsável)	Secretaria Administrativa / Prefeito.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a (cinco) 5 anos.

Quadro 5 - Análise e melhoria do processo: Arquivo de documentos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 194.

PROCESSO: Arquivo de documentos	
O que? (Ação)	Organizar espaço físico da Secretaria Administrativa.
Por quê? (Justificativa)	Existência de arquivos e equipamentos de outros setores alocados na Secretaria.
Como? (Procedimento)	Organizar espaço físico interno da Secretaria.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa/ PU.
Quem? (Responsável)	Secretaria Administrativa / Prefeito.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a (cinco) 5 anos.

Quadro 6- Análise e melhoria do processo: Arquivo de documentos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 194.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FÉRIAS – SERVIDORES (TODOS DA PU) DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

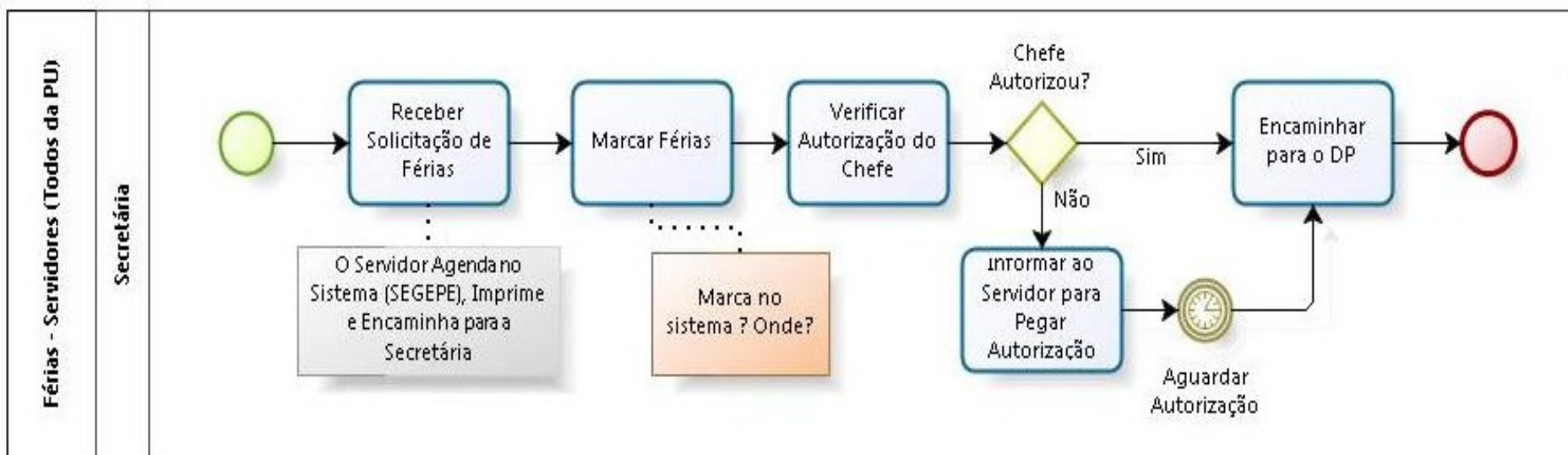


Figura 6 - Processo: Férias / Funcionários envolvidos na atividade: servidores da Prefeitura.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 176.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FREQUENCIA MENSAL – SERVIDORES (TODOS DA PU) DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

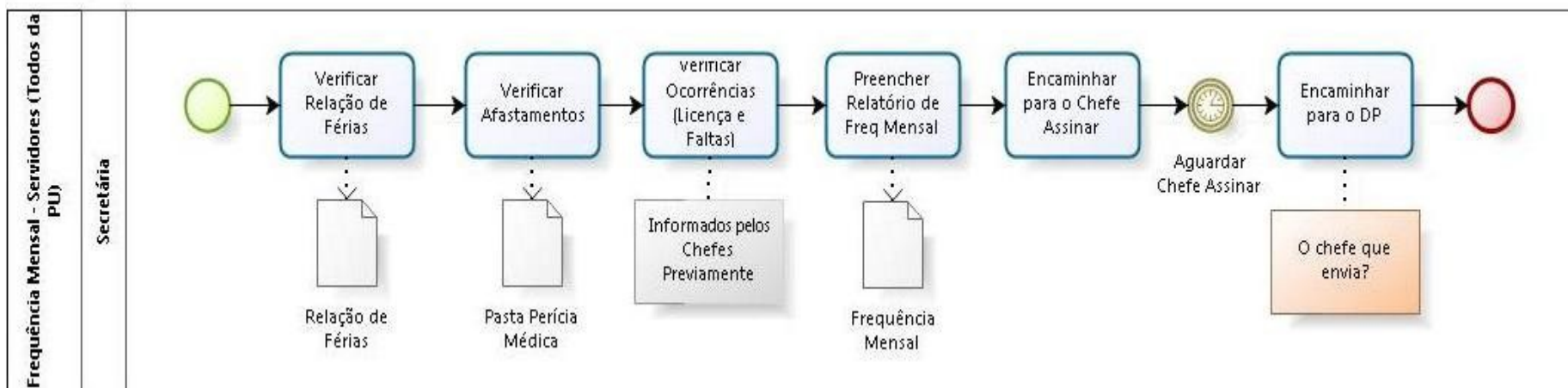


Figura 7 - Processo: Frequência Mensal / Funcionários envolvidos na atividade: chefe e secretária.

Fonte: JAQUES, 2015, p.174.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO FREQUENCIA MENSAL DOS SERVIDORES

PROCESSO: Frequência mensal dos servidores	
O que? (Ação)	Reestruturar processo.
Por quê? (Justificativa)	A frequência é realizada pela Secretaria e não pelos setores.
Como? (Procedimento)	Alterar o procedimento para que a frequência seja realizada pelo setor e depois encaminhada para a Secretaria; Redigir circular sobre o procedimento e encaminhar para os setores.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa e PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 7 - Análise e melhoria do processo: Frequência mensal dos servidores.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 193.

PROCESSO: Frequência mensal dos servidores	
O que? (Ação)	Montar cronograma.
Por quê? (Justificativa)	Inexistência de um cronograma para os chefes entregarem a frequência.
Como? (Procedimento)	Montar cronograma e encaminhar para os chefes.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa e PU.
Quem? (Responsável)	Secretaria Administrativa e Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 8 - Análise e melhoria do processo: Frequência mensal dos servidores.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 193.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FREQUENCIA MENSAL – CEDIDOS (TODOS DA PU) DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

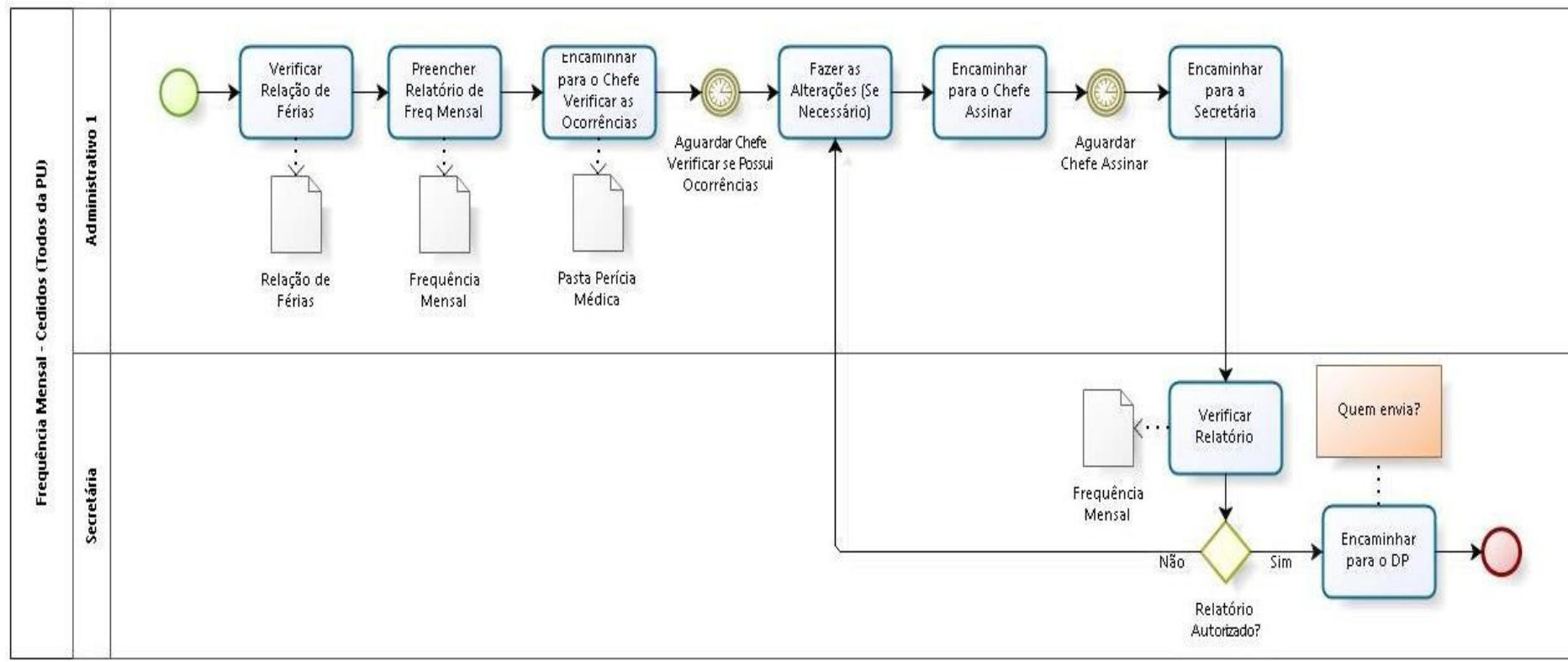


Figura 8 - Processo: Frequência Mensal / Funcionários envolvidos na atividade: cedidos: secretária, chefe e Administrativo.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 175.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO FREQUENCIA MENSAL – CEDIDOS (TODOS DA PU) - SA

PROCESSO: Frequência mensal dos servidores cedidos	
O que? (Ação)	Reestruturar processo.
Por quê? (Justificativa)	A frequência é realizada pela Secretaria e não pelos setores.
Como? (Procedimento)	1) Alterar o procedimento para que a frequência seja realizada pelos setor e depois encaminhada para a Secretaria; 2) Redigir circular sobre o procedimento e encaminhar para os setores.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa PU.
Quem? (Responsável)	1 e 2) Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 9 - Análise e melhoria do processo: Frequência mensal dos servidores cedidos.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 193.

PROCESSO: Frequência mensal dos servidores cedidos	
O que? (Ação)	Montar cronograma.
Por quê? (Justificativa)	Inexistência de um cronograma para os chefes entregarem a frequência.
Como? (Procedimento)	Montar cronograma e encaminhar para os chefes.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Secretaria Administrativa.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 10 - Análise e melhoria do processo: Frequência mensal dos servidores cedidos.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 193.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

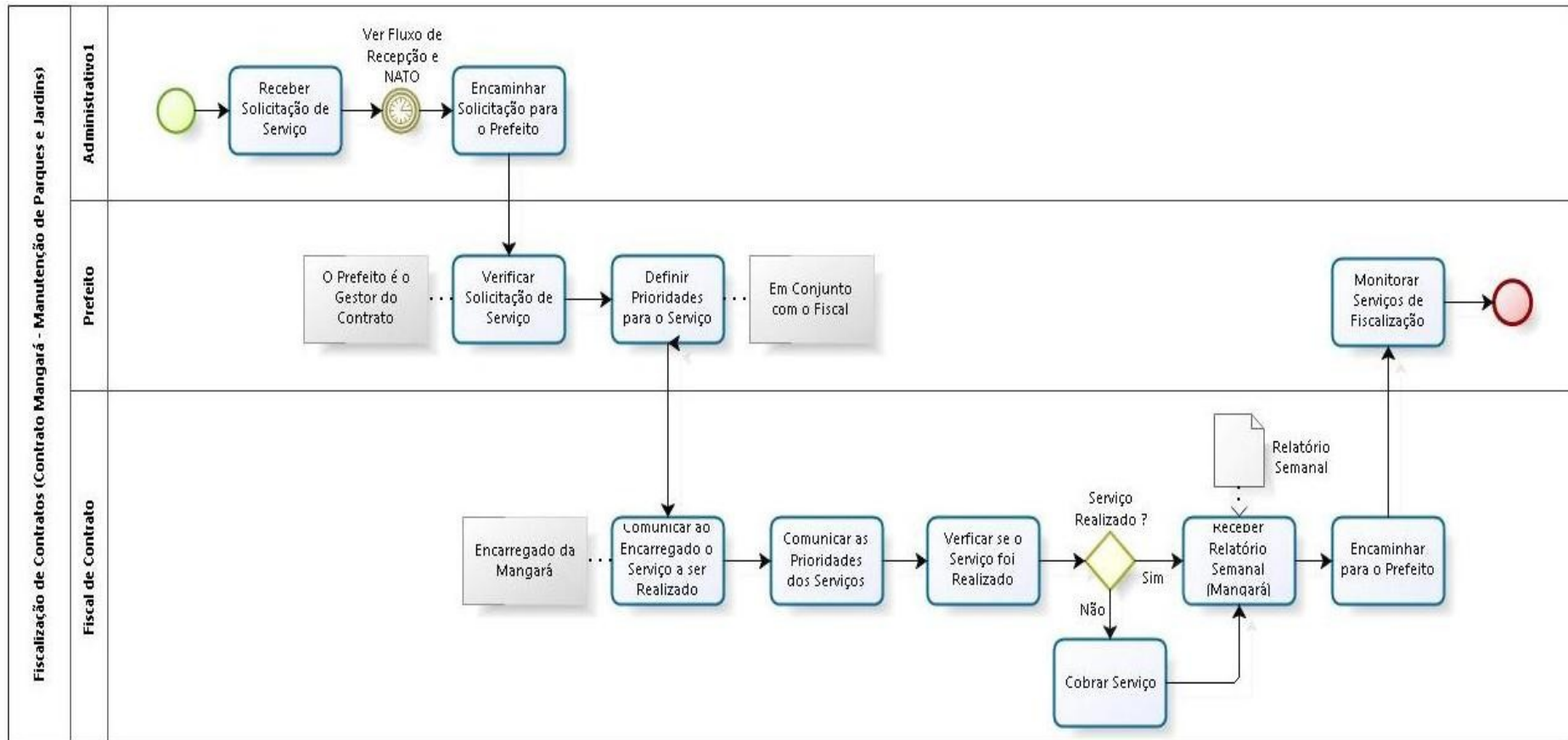


Figura 9 - Processo: Fiscalização de Contratos / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo, prefeito e fiscal de contrato.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 173.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

PROCESSO: Fiscalização de contratos	
O que? (Ação)	Disponibilizar veículo para fiscalização do serviço.
Por quê? (Justificativa)	O fiscal do contrato não fiscaliza todo o percurso que o serviço está sendo executado, pois não possui veículo a disposição para realizar a fiscalização.
Como? (Procedimento)	Adquirir ou remanejar veículo para fiscalização.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 11 - Análise e melhoria do processo: fiscalização de contratos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 192.

PROCESSO: Fiscalização de contratos	
O que? (Ação)	Remanejar processo de Fiscalização de Contratos.
Por quê? (Justificativa)	Este processo deverá estar subordinado a Coordenação de Serviços Comunitários.
Como? (Procedimento)	Remanejar a Fiscalização de Contratos para a Coordenação de Serviços Comunitários, para o setor de parques e jardins (após reestruturação do organograma da PU).
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 12 - Análise e melhoria do processo: fiscalização de contratos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 192.

PROCESSO: Fiscalização de contratos	
O que? (Ação)	Verificar Contratos.
Por quê? (Justificativa)	Faz-se necessário realizar verificação nos tópicos do contrato, como: área transporte para pessoas, homem/hora.
Como? (Procedimento)	Realizar planejamento detalhado antes de contratar (próximo contrato).
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 13 - Análise e melhoria do processo: fiscalização de contratos.

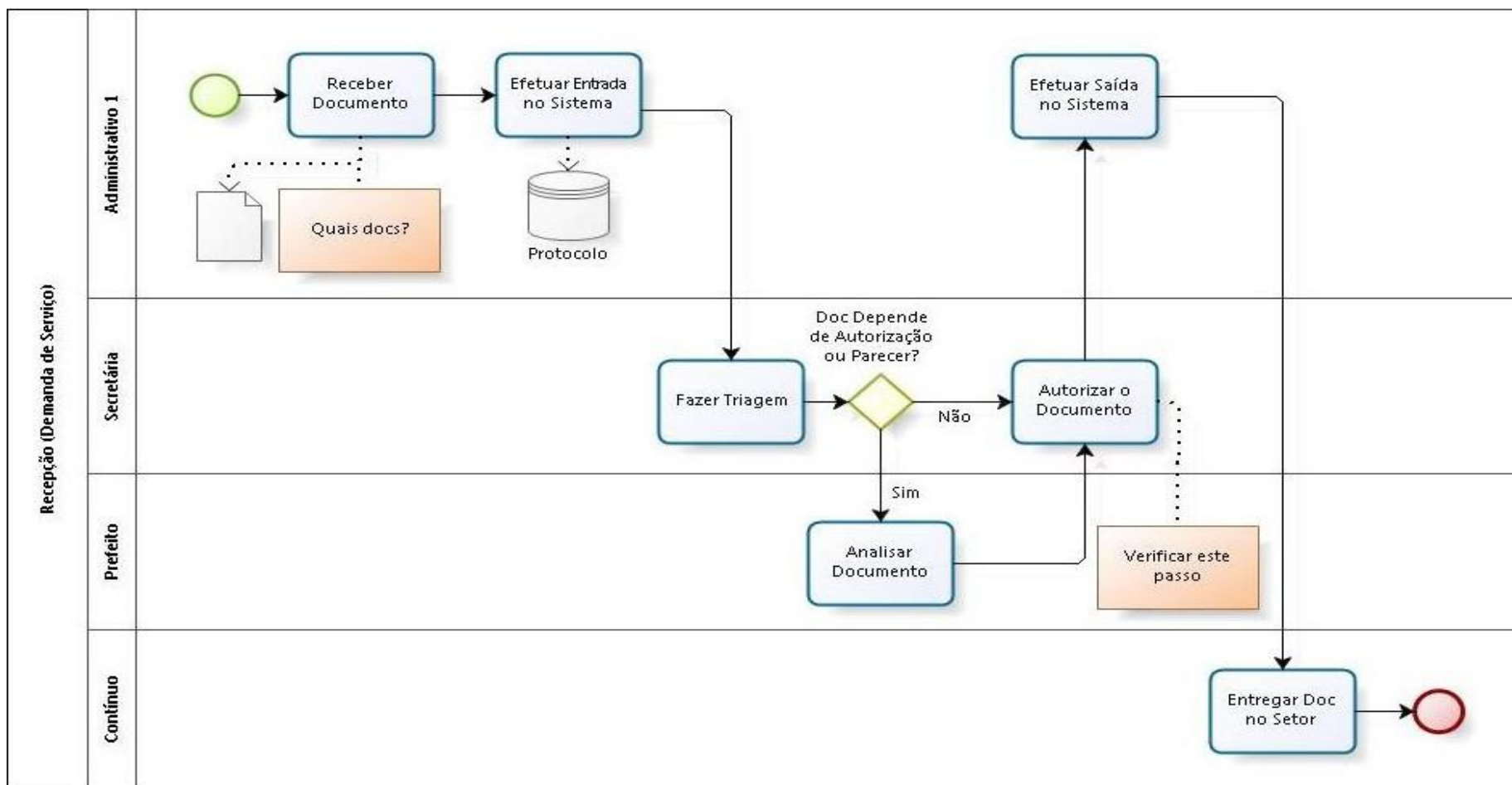
Fonte: JAQUES, 2015, p. 192.

PROCESSO: Fiscalização de contratos	
O que? (Ação)	Definir procedimento para gestão de contratos na PU
Por quê? (Justificativa)	Não tem procedimento detalhado.
Como? (Procedimento)	Elaborar procedimento para gestão de contratos.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 14 - Análise e melhoria do processo: fiscalização de contratos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 192.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: RECEPÇÃO (DEMANDA DE SERVIÇO) DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA



OBS.: não apresenta sugestão de melhoria.

Figura 10 - Processo: Recepção / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo, prefeito, secretária e contínuo.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 172.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FÉRIAS – CEDIDOS (TODOS DA PU) DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

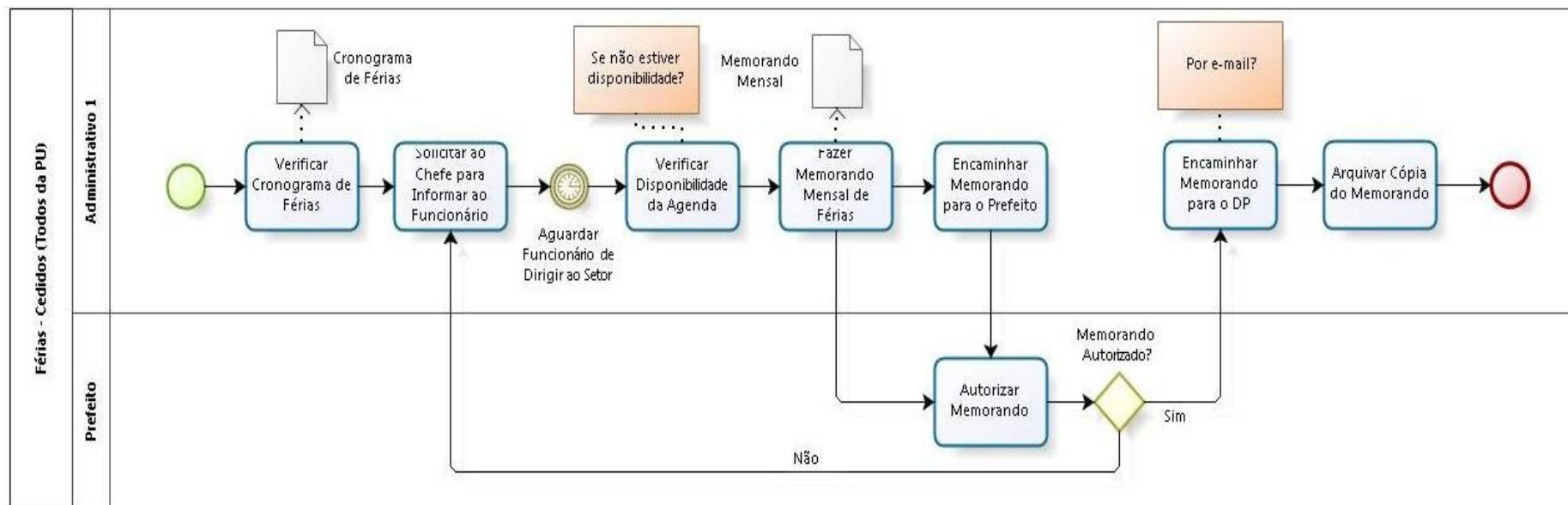


Figura 11 - Processo: Férias / Funcionários envolvidos na atividade: cedidos: Administrativo e prefeito.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 177.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO FÉRIAS – CEDIDOS DA SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA

PROCESSO: Férias – Cedidas	
O que? (Ação)	Montar cronograma.
Por quê? (Justificativa)	Inexistência de um cronograma para os chefes entregarem as férias dos cedidos (anistiados).
Como? (Procedimento)	Montar cronograma; Encaminhar cronograma para os chefes; Receber cronograma preenchido pelos setores.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa, PU e Setores.
Quem? (Responsável)	Secretaria Administrativa e Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 15 - Análise e melhoria do processo: férias – cedidos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 192.

MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS DA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DA PU

A Prefeitura Universitária possui competências funcionais que foram classificadas em três áreas: gestão, administrativa e técnica. A palavra Gestão é derivada do latim *gestione*, que significa ato de gerir, gerência, administração (FERREIRA, 2010, p.1029). Refere-se às atividades de gestão relativas, sobretudo, ao responsável pela unidade de trabalho. A área administrativa está relacionada aos processos burocráticos da unidade de trabalho (UT) que define uma direção para que o mesmo, alcance seus objetivos. A área técnica relaciona-se às atividades que utilizam técnicas (um conjunto de regras, normas, procedimentos ou protocolos) específicas para alcançar um objetivo.

Foram mapeadas as competências funcionais da Secretaria Administrativa, que estão nos descritas quadros 16 a 22. As competências funcionais encontradas na Secretaria Administrativa foram nas áreas de gestão e administrativa. A área de gestão envolvendo funções como a do prefeito, secretária e secretária substituta. A área administrativa envolvendo todo o operacional, que são as competências funcionais da área administrativa: fazer a frequência e a escala de férias de seus funcionários, preencher e encaminhar solicitações de serviços e setores e redigir e protocolar documentos.

Vale ressaltar que para essa pesquisa, competências funcionais são aquelas que estão relacionadas às atividades do processo. Ou seja, são as competências necessárias para a eficiência e efetividade do processo.

Área do processo		Gestão
Função		Prefeito
Processos		Recepção: Analisar documento; fiscalização de contrato: verificar solicitação de serviço, definir prioridades para o serviço, monitorar serviços de fiscalização; frequência mensal - cedidos (todos da PU): assinar; férias - cedidos (todos da PU): autorizar memorando; Patrimônio (monitoramento e Transferência): verificar documento transferência; remessa de correios: assinar; sindicância: designar a comissão, encaminhar relatório para a PROGER, analisar, julgar.
Competências Funcionais Requeridas		Planejar estrategicamente; gerenciar pessoas com eficiência e eficácia; monitorar as atividades da prefeitura; analisar os processos e procedimentos da prefeitura; possuir experiência como líder; falar com desenvoltura; designar tarefas; solucionar problemas; propor melhorias; mediar conflitos; ter liderança; ser organizado; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionário Envolvido		César Antônio da Silva
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Possuir experiência como líder**; falar com desenvoltura; solucionar problemas; ter liderança**; ser organizado; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho**; gerir contratos**.
	Competências Não Evidenciadas	Monitorar as atividades da prefeitura; designar tarefas; propor melhorias; mediar conflitos.
	Lacunas de Competências Levantadas	Planejar estrategicamente (1); gerenciar pessoas com eficiência e eficácia (2); possuir experiência como líder** (3); ter liderança** (4); analisar os processos e procedimentos da prefeitura (5); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho**(6); gerir contratos**(7).

Quadro 16 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área de gestão.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 185.⁶

Área do processo	Gestão
Função	Secretária e Secretária Substituta

⁶*As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

Processos		Recepção: Fazer triagem, Autorizar ou não o documento; Frequência Mensal - Servidores (Todos da PU): Verificar Relação de Férias, Verificar os Afastamentos, Verificar Ocorrências (Licença e Faltas), Preencher Relatório de Frequência Mensal, Encaminhar p/ o Responsável Assinar; Frequência Mensal - Cedidos (Todos da PU): Verificar Relatório, Encaminhar para o Prefeito; Férias - Servidores (Todos da PU): Receber Férias Impressa, Informar ao Servidor p/ Solicitar Autorização (se necessário).
Competências Funcionais Requeridas		Gerenciar pessoas com eficiência e eficácia; conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público; conhecer e aplicar legislação referente a aquisição de material e serviço em órgãos públicos; monitorar as atividades do setor; analisar os processos e procedimentos do setor; falar com desenvoltura; designar tarefas; solucionar problemas; propor melhorias; mediar conflitos; ter liderança; ser organizado; redigir com clareza documentos; redigir documentos de acordo com as normas do setor público; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Ana Lucia da Rocha / Maria da Gloria F. de J. Soares
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Gerenciar pessoas com eficiência e eficácia**; monitorar as atividades do setor**; falar com desenvoltura; designar tarefas; propor melhorias; ter liderança; ser organizado; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**.
	Competências Não Evidenciadas	Solucionar problemas; mediar conflitos.
	Lacunas de Competências Levantadas	Gerenciar pessoas com eficiência e eficácia** (1); conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público (2); monitorar as atividades do setor** (3); analisar os processos e procedimentos do setor (4); redigir documentos de acordo com as normas do setor público (5); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade** (6); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (7); conhecer e aplicar legislação referente a aquisição de material e serviço em órgãos públicos (8).

Quadro 17 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área de gestão.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 186.⁷

⁷*As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

Área do processo		Administrativa
Função		Administrativo I
Processos		Recepção: receber documento, efetuar entrada no sistema (protocolo), encaminhar para a secretária, efetuar saída no sistema (protocolo); fiscalização de contrato: receber solicitação de serviço, encaminhar para o prefeito; Frequência Mensal - cedidos (todos da PU): verificar relação de férias, preencher relatório de frequência mensal, verificar as ocorrências, encaminhar p/ responsável do setor, fazer relação de férias oficial, encaminhar para a secretária; férias - cedidos (todos da PU): verificar cronograma de férias, solicitar ao responsável para informar o funcionário, verificar disponibilidade da agenda, fazer memorando mensal de férias, encaminhar memorando para o prefeito, arquivar cópia do memorando, anotar na frequência do funcionário as férias; remessa de correios: receber o memorando ou ofício, conferir documentos, preencher formulário do correios, encaminhar para o prefeito; solicitação de compra de material: receber a relação de materiais para compra, verificar cronograma de compra materiais, pesquisar preço na internet, verificar especificação do material, solicitar esclarecimento ao solicitante (se necessário), anotar 3 locais para compra e preço, lançar dados da pesquisa na planilha, imprimir planilha.
Competências Funcionais Requeridas		Conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público; conhecer e aplicar legislação referente a aquisição de material e serviço em órgãos públicos; redigir com clareza documentos; redigir documentos de acordo com as normas do setor público; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma intermediária; operar sistema de internet; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos; Utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Cintia Araújo da Silva
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar sistema de internet; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos.
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	Conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público (1); conhecer e aplicar legislação referente à aquisição de material e serviço em órgãos públicos (2); redigir documentos de acordo com as normas do setor público (3); operar software Excel de forma intermediária (4); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade (5); utilizar

	conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (6).
--	---

Quadro 18 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 187.⁸

Área do Processo		Administrativa
Função		Administrativo II
Processos		Recepção: Receber documento, efetuar entrada no sistema (protocolo), encaminhar para a secretária, efetuar saída no sistema (protocolo); fiscalização de contrato: receber solicitação de serviço, encaminhar para o prefeito; patrimônio (monitoramento e transferência): receber solicitação de transferência, verificar relação de material, preencher nota de transferência, imprimir 5 vias da nota de transferência, receber notas (comissão do patrimônio), fazer a transferência, encaminhar para o prefeito, monitorar relação de material todos os setores, imprimir relatório anual - transferências realizadas; baixa de patrimônio: receber solicitação de baixa do patrimônio, preencher documento de baixa, encaminhar cópia do documento para o solicitante, encaminhar para o setor de patrimônio, fazer acompanhamento pelo sistema (quiosque - patrimônio); remessa de correios: receber o memorando ou ofício, conferir documentos, preencher formulário do correios, encaminhar para o prefeito.
Competências Funcionais Requeridas		Redigir com clareza documentos; redigir documentos de acordo com as normas do setor público; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma básica; operar sistema de internet; operar sistema de patrimônio (quiosque); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Maria da Gloria F. de J. Soares
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma básica; operar sistema de internet; operar sistema de patrimônio (quiosque); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho**.
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências	Redigir documentos de acordo com as normas do setor público (1); atender o usuário com presteza, agilidade e

⁸*As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

	Levantadas	cordialidade** (2); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho**(3).
--	------------	---

Quadro 19 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 187.⁹

Área do Processo		Administrativa
Função		Administrativo III
Processos		Recepção: receber documento, efetuar entrada no sistema (protocolo), encaminhar para a secretária, efetuar saída no sistema (protocolo); fiscalização de contrato: receber solicitação de serviço, encaminhar para o prefeito; remessa de correios: receber o memorando ou ofício, conferir documentos, preencher formulário do correios, encaminhar para o prefeito; NATO (Núcleo de Apoio Técnico Operacional): receber solicitação de serviço via telefone (adicionar dados do solicitante no sistema) ou pessoalmente (balcão) ou memorando (e-mail) ou memorando (CI) ou ofício (C.E), inserir no sistema a solicitação (SIGOS - sistema gerenciador de ordens de serviços), gerar os (ordem de serviço) no SIGOS, informar o nº da OS (protocolo), encaminhar cópia da OS para o setor executante; sindicância: verificar denúncia a ser apurada, abrir processo , realizar 1ª reunião, designar o local de atuação da comissão, verificar documentação, fazer diligências, fazer oitivas, colher provas (se possível), colocar todos os documentos no processo, realizar análise, sugerir julgamento pós-sindicância, encaminhar relatório p/ prefeito.
Competências Funcionais Requeridas		Redigir com clareza documentos; redigir documentos de acordo com as normas do setor público; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma básica; operar sistema de internet; operar sistema NATO E SIGOS; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Julio Cesar V. da Fonseca / João Victor A. de Oliveira
Competências Funcionais Evidenciadas X	Competências Evidenciadas	Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma intermediária**; operar sistema de internet; operar sistema NATO E SIGOS; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; analisar documentos.
Competências Funcionais Requeridas	Competências Não Evidenciadas	Ser organizado.
	Lacunas de	Redigir documentos de acordo com as normas do setor público

⁹*As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

	Competências Levantadas	(1); operar software Excel de forma intermediária** (2); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade** (3); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (4).
--	-------------------------	---

Quadro 20 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 189.¹⁰

Área do Processo		Administrativa
Função		Contínuo
Processos		Recepção: entregar documentos nos setores; frequência mensal - servidores (todos da PU); encaminhar documento para o DP; frequência mensal - cedidos (todos da PU): encaminhar documento para o DP; férias - servidores (todos da PU): encaminhar documento para o DP; férias-cedidos (todos da PU): encaminhar Memorando para o DP; arquivo documentos: receber documentos no setor de protocolo, receber documentos nos setores p/ a secretaria, encaminhar documentos para a secretaria, arquivar documentos, separar e catalogar documentos (anual), fazer arquivo novo (pastas), encaminhar arquivos antigos p/ arquivo morto, verificar arquivos antigos, verificar arquivos q/ podem ser descartados, descartar arquivos antigos; patrimônio (monitoramento e transferência): encaminhar documento para setor de patrimônio, encaminhar documento para divisão de patrimônio e serviços auxiliares; baixa de patrimônio: entregar documento no setor de patrimônio; remessa de correios: encaminhar documento para PROAD; NATO (núcleo de apoio técnico operacional): despachar memorando com o nº da os; sindicância: entregar relatório na PROGER; solicitação de compra de material: encaminhar planilha para o DMSA.
Competências Funcionais Requeridas		Falar com desenvoltura; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; ser organizado; conhecer a estrutura organizacional e a localização dos setores.
Funcionários Envolvidos		Ernani Santos Batista
Competências Funcionais Evidenciadas	Competências Evidenciadas	Falar com desenvoltura; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; conhecer a estrutura organizacional e a localização dos setores.
X	Competências Não Evidenciadas	Ser organizado
Competências Funcionais Requeridas	Lacunas de Competências	Atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**(1).

¹⁰ *As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

	Levantadas	
--	------------	--

Quadro 21 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 190.¹¹

Área do Processo		Administrativa
Função		Fiscal de Contrato
Processos		Fiscalização de contrato: comunicar ao encarregado o serviço a ser realizado, comunicar as prioridades dos serviços, verificar se o serviço foi realizado, cobrar serviço, receber relatório semanal (mangará), encaminhar para o prefeito.
Competências Funcionais Requeridas		Atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; ser organizado; operar software Word e Excel de forma básica; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho; fiscalizar contrato; monitorar as atividades dos terceirizados.
Funcionários Envolvidos		Felipe Ricardo Carias
Competências Funcionais Evidenciadas X	Competências Evidenciadas	Atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; fiscalizar contrato**; monitorar as atividades dos terceirizados**.
	Competências Não Evidenciadas	Ser organizado.
	Lacunas de Competências Levantadas	Atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade** (1); operar softwares Word e Excel de forma básica (2); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (3); fiscalizar contrato** (4); monitorar as atividades dos terceirizados** (5).

Quadro 22 - Lacuna de competência da Secretaria Administrativa: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 191.

9. DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS (DSG) – 059

Diretor: Célio Costa Cabral

*À Divisão de Serviços Gerais compete*¹²:

- A guarda e registro das viaturas e máquinas agrícolas,
- Efetuar o abastecimento das viaturas, anotar o controle dos combustíveis e lubrificantes utilizados nos mesmos,

¹¹ *As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

¹² Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/div_serv_gerais/div_serv_gerais.html, acessado em 24/09/15 às 14h39min.

- Manter o controle das lavagens e lubrificação das viaturas.

- Executar os serviços de pintura conservação e reparos das viaturas e máquinas agrícolas compreendendo os de lanternagens, pinturas, capoteiro, borracheiro, eletricista, mecânica e outros.

- Aquisição e controle de material.

- Manter em dia as documentações e vistoria dos veículos oficiais.

A Divisão de Serviços Gerais possui 8 funcionários, divididos em: 3 terceirizados e 5 técnico-administrativos, sem cedidos/reintegrados, conforme mostra Tabela 5.

Tabela 5 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	5	0	3	8

Fonte: Elaboração própria.

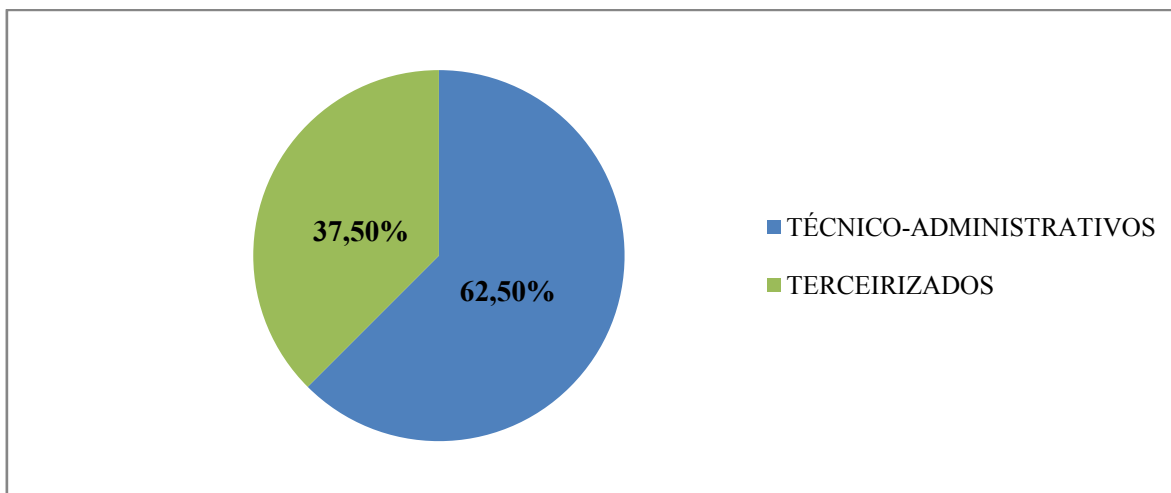


Gráfico 4 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício na DSG.

Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1805588	Adriano Pimenta França	Assistente em Administração	059	Divisão de Serviços Gerais

1752492	Alexandre Xequer Macillo	Técnico em Refrigeração	059	Divisão de Serviços Gerais
386142	Carlos Alberto de Oliveira	Mateiro	059	Divisão de Serviços Gerais
387069	Célio Costa Cabral	Motorista/Diretor da Divisão de Serviços Gerais	059	Divisão de Serviços Gerais
18336991	Paulo Cláudio Ferreira de Sousa	Técnico em Refrigeração	059	Divisão de Serviços Gerais

Quadro 23 - Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
-	Mateus da Silva Trindade	Auxiliar de Processamento de Dados	059	Divisão de Serviços Gerais
-	Michela da Silva do Vale	Auxiliar de Processamento de Dados	059	Divisão de Serviços Gerais
-	Tiago Luiz Brito	Auxiliar de Eletricista	059	Divisão de Serviços Gerais

Quadro 24 - Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

OBS: O mapeamento de processos e competências foi realizado após as entrevistas, em 2014 e os funcionários Carlos Alberto de Oliveira e Tiago Luiz Brito não se encontravam mais na unidade de trabalho, por isso seus nomes não aparecem no mapeamento de processos que ocorreu no período de abril/2015 a agosto/2015.

9.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DA DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

Foram mapeados dez processos na DSG/ PU, sendo eles: auditoria, controle de almoxarifado, Maxfrota, leilão de veículos e máquinas leves e pesadas, multas, aquisição de veículos novos, ReqMat para prefeitura universitária, licenciamento anual de veículos, refrigeração, comissão de diárias e passagens (figuras 12 a 28). Para cada processo, foram relacionadas melhorias que devem ser implementadas no setor, conforme mostra os quadros 25 a 37.

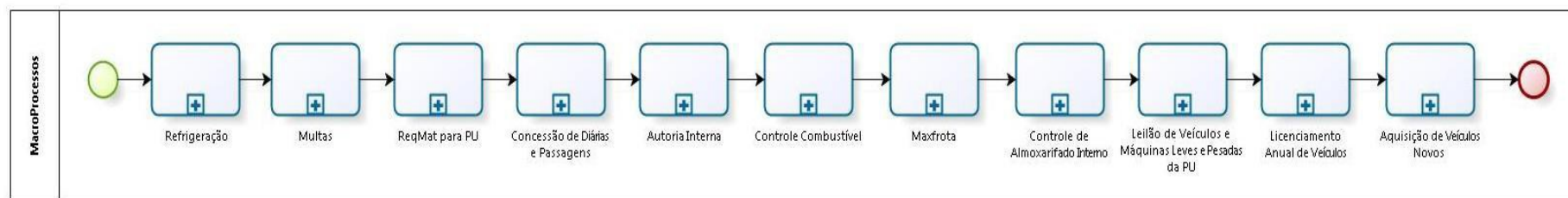
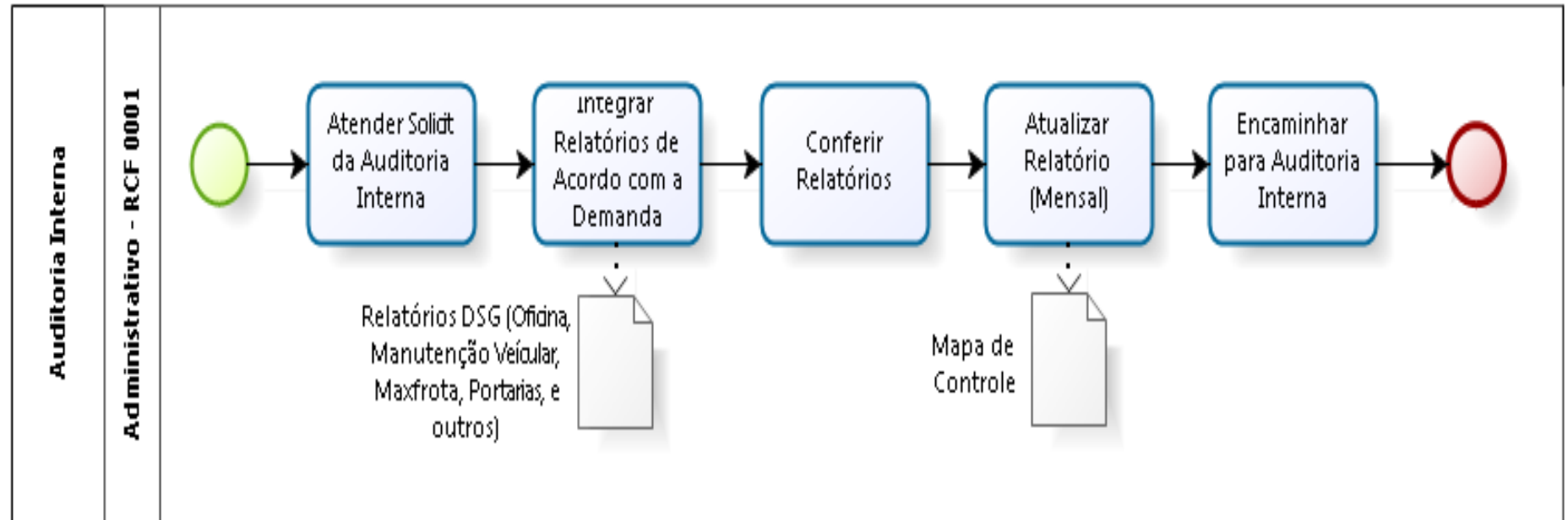


Figura 12 – Macroprocesso da Divisão de Serviços Gerais.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 152.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: AUDITORIA INTERNA



OBS.: Não apresenta sugestões de melhoria.

Figura 13 - Processo: Auditoria Interna / Funcionários envolvidos na atividade: administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 154.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: CONTROLE DE ALMOXARIFADO INTERNO

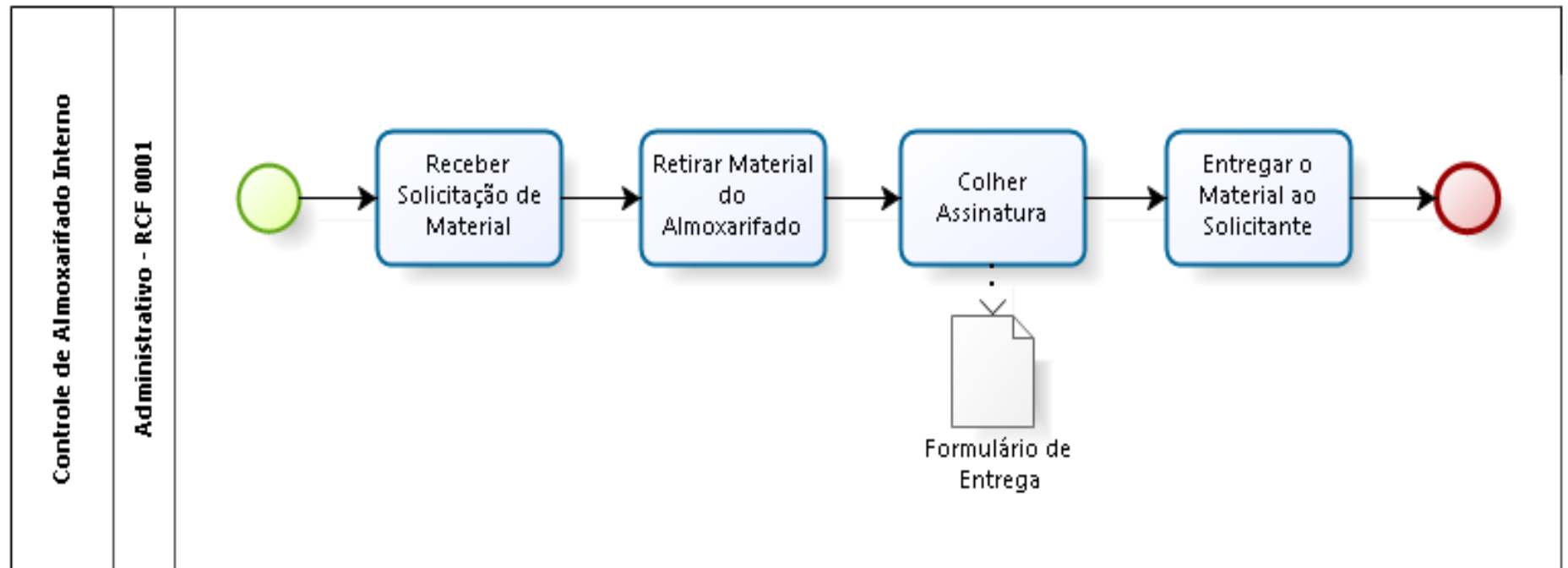


Figura 14 - Processo: Controle de Almoxarifado Interno / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo.
Fonte: JAQUES, 2015, p. 156.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO CONTROLE DE ALMOXARIFADO INTERNO

PROCESSO: Controle de Almoarifado Interno	
O que? (Ação)	Controlar almoarifado interno da PU.
Por quê? (Justificativa)	Não existe funcionário responsável pelo controle do almoarifado interno. O controle é realizado pelo Diretor da DSG. A DSG não possui instrumento de controle de entrada e saída de material. O controle está na “memória” do Diretor da DSG.
Como? (Procedimento)	Solicitar funcionário especializado; 2) Solicitar <i>software</i> de controle de almoarifado.
Onde? (Local)	DSG / PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito, CODEP.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 25 - Análise e melhoria do processo: controle de almoarifado interno.

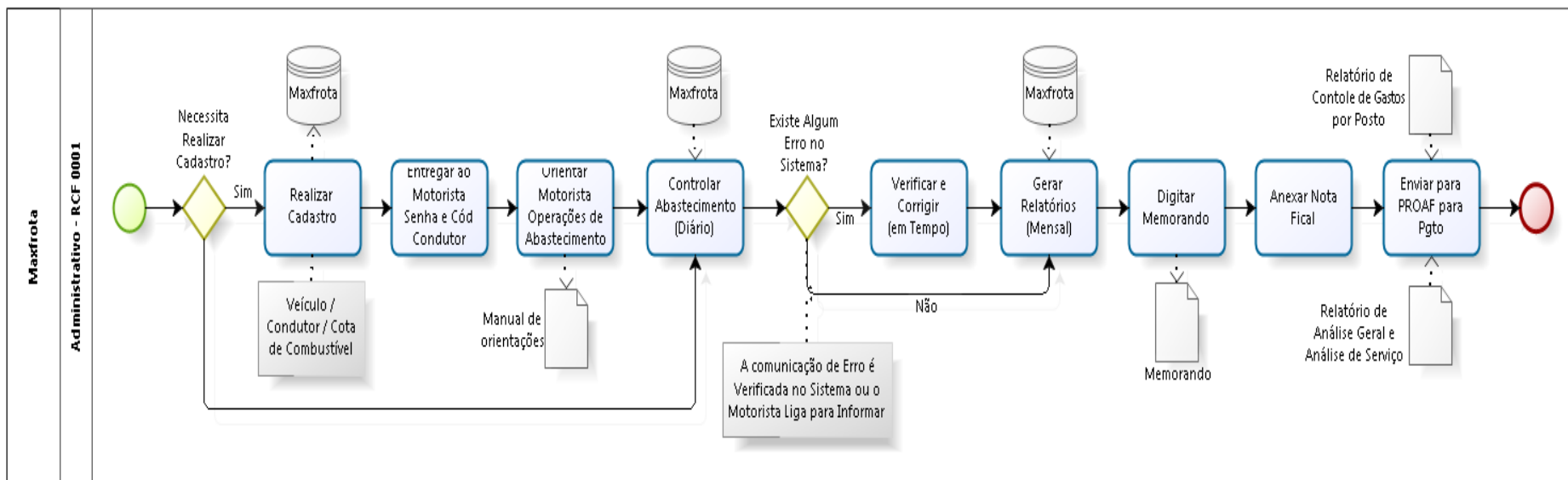
Fonte: JAQUES, 2015, p. 162.

PROCESSO: Controle de Almoarifado Interno	
O que? (Ação)	Centralizar o almoarifado da PU em local específico.
Por quê? (Justificativa)	O almoarifado da PU encontra-se localizado em uma sala pequena dentro da DSG.
Como? (Procedimento)	Reestruturar o processo. O processo passará a ser realizado pela Secretaria Administrativa da PU.
Onde? (Local)	DSG / PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito, Assessor de Infraestrutura, e Secretaria Administrativa.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 26 - Análise e melhoria do processo: controle de almoarifado interno.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 162.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: MAXFROTA



OBS.: Não apresenta sugestões de melhoria.

Figura 15 - Processo: Maxfrota/ Funcionários envolvidos na atividade: administrativo e motorista.

Fonte: JAQUES, 2015, p.155.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: LEILÃO DE VEÍCULOS E MÁQUINAS LEVES E PESADAS

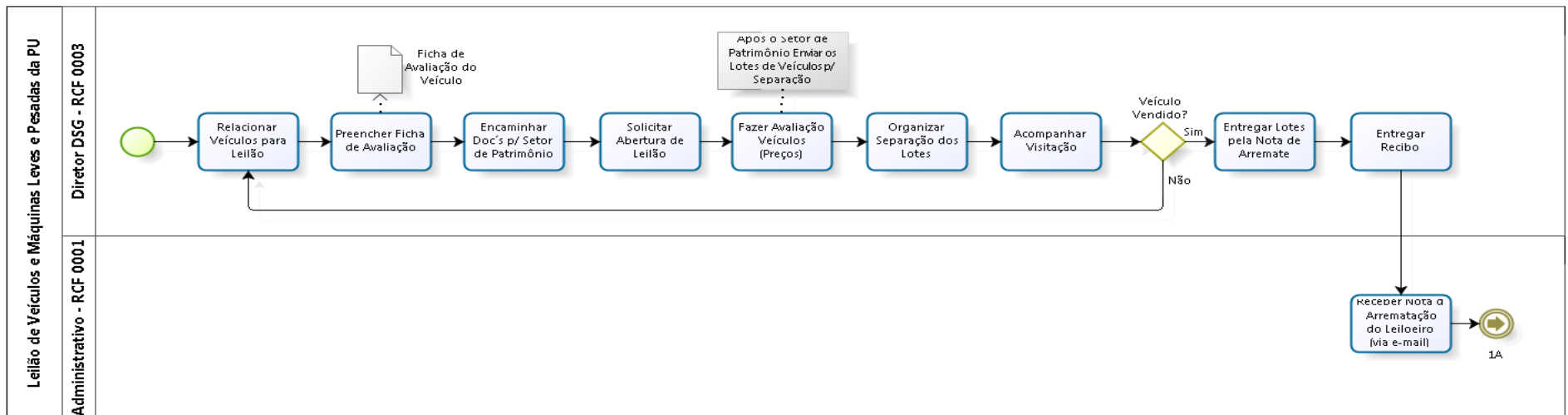


Figura 16 - Processo: Leilão de Veículos e Máquinas Leves e Pesadas (part.1)/ Funcionários envolvidos na atividade: diretor do DSG, Setor de Patrimônio e Administrativo.

Fonte: Jaques, 2015, p. 157.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: LEILÃO DE VEÍCULOS E MÁQUINAS LEVES E PESADAS (PART. 2)

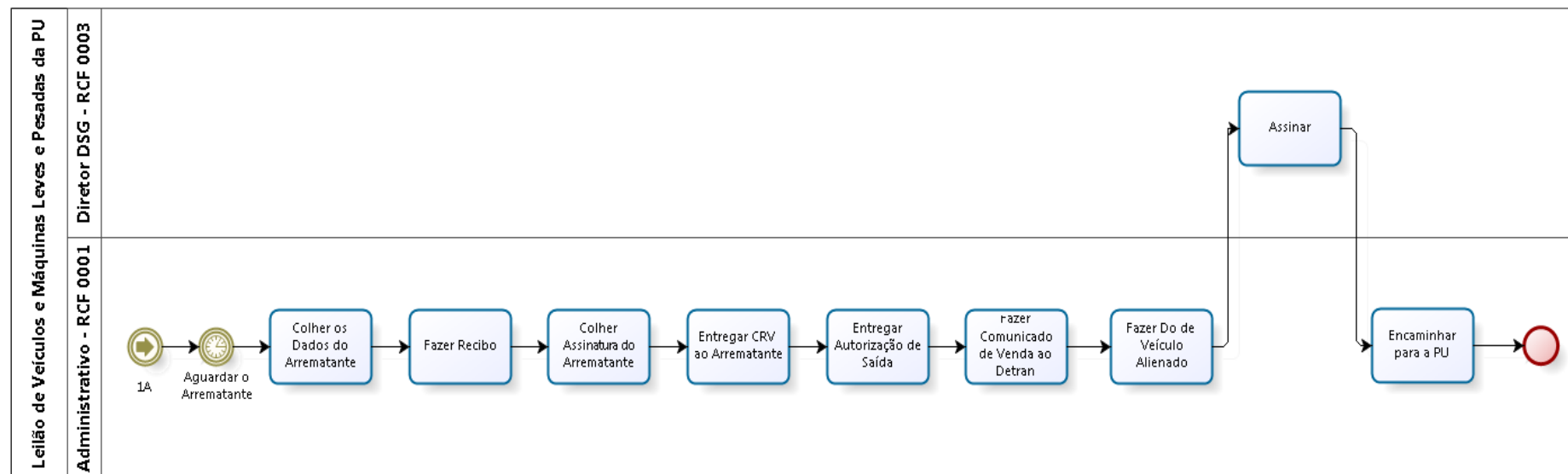


Figura 17 - Processo: Leilão de Veículos e Máquinas Leves e Pesadas (part.2)/ Funcionários envolvidos na atividade: diretor do DSG, Setor de Patrimônio e Administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 157.

DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO LEILÃO DE VEÍCULOS E MÁQUINAS LEVES E PESADAS DA PU

PROCESSO: Leilão de Veículos e Máquinas Leves e Pesadas da PU	
O que? (Ação)	Capacitar funcionário.
Por quê? (Justificativa)	Este processo é realizado pelo Diretor da DSG.
Como? (Procedimento)	Credenciar servidor como despachante.
Onde? (Local)	DSG / PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito, CODEP.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 27 - Análise e melhoria do processo: leilão de veículos e máquinas leves e pesadas da PU.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 163.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: MULTAS

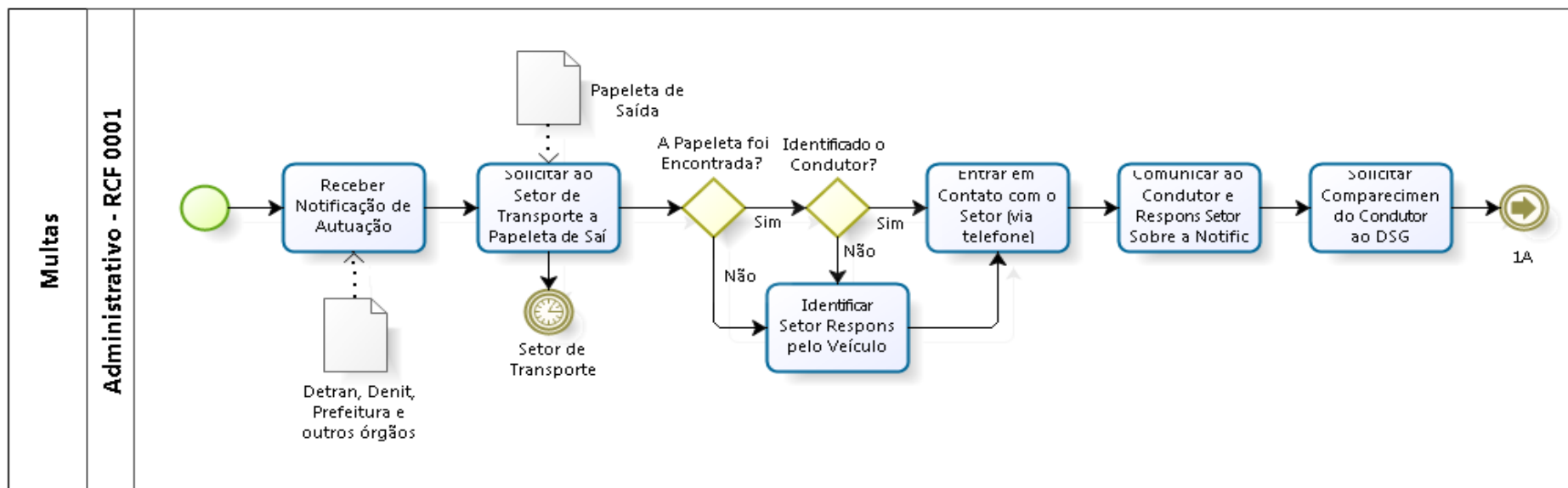


Figura 18 - Processo: Multas (part.1) / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo, condutor, Prefeitura Universitária e Setor de Transporte.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 153.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: MULTAS (PART. 2)

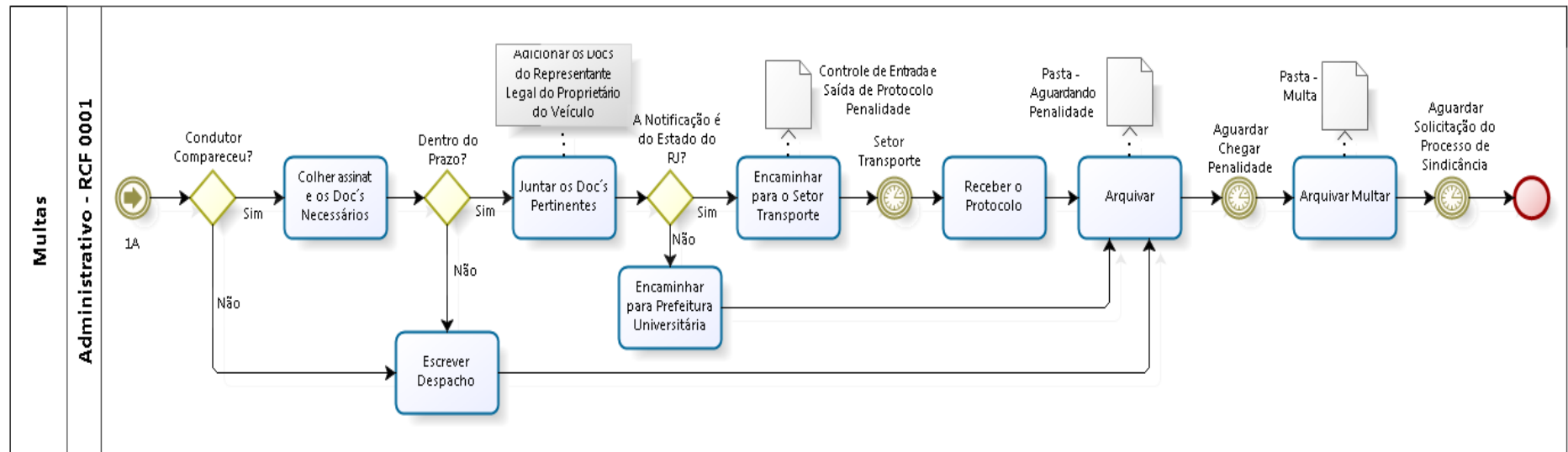


Figura 19 - Processo: Multas (part.2) / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo, condutor, Prefeitura Universitária e Setor de Transporte.

Fonte: JAQUES, 2015, p.153.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO MULTAS

PROCESSO: Multas	
O que? (Ação)	Verificar multas para os motoristas cedidos (anistiados).
Por quê? (Justificativa)	Não existe critério para o tratamento de multas para estes funcionários.
Como? (Procedimento)	Definir critérios para tratamento de multas para motoristas cedidos (anistiados).
Onde? (Local)	DSG / PU.
Quem? (Responsável)	DSG e PROAF.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 28 - Análise e melhoria do processo: multas.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 161.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS NOVOS

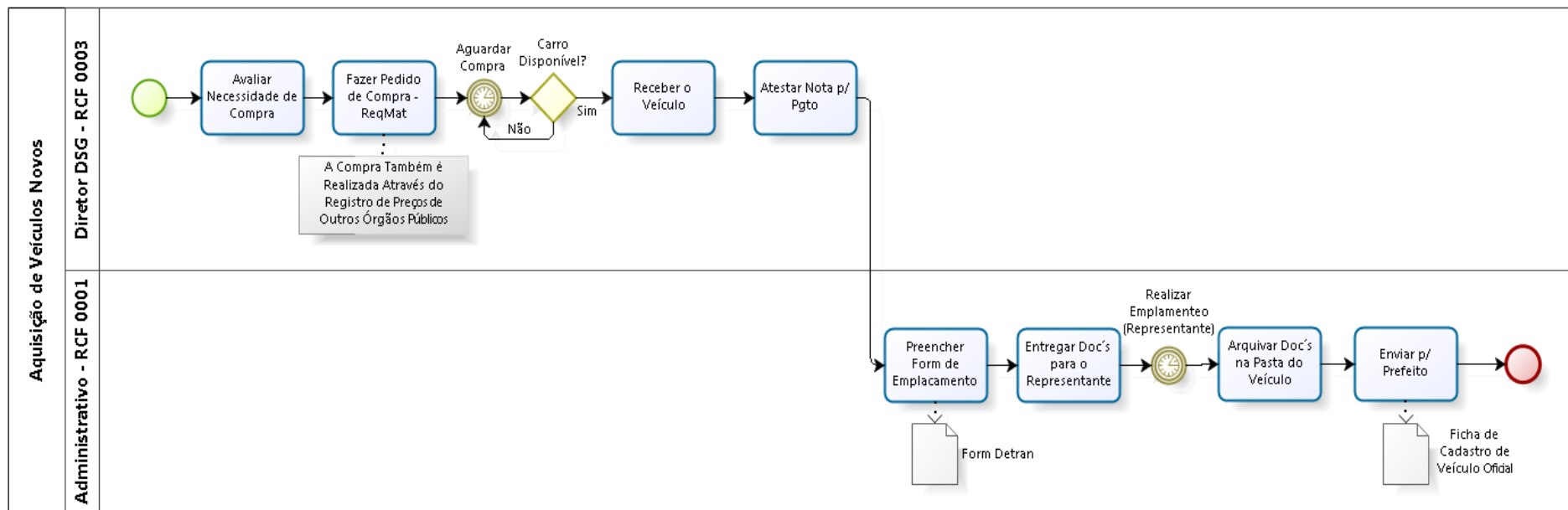


Figura 20 - Processo: Aquisição de Veículos Novos / Funcionários envolvidos na atividade: diretor do DSG e Administrativo.
 Fonte: JAQUES, 2015, p.158.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS NOVOS

PROCESSO: Aquisição de Veículos Novos	
O que? (Ação)	Gerenciar aquisições de veículos e máquinas agrícolas.
Por quê? (Justificativa)	A DSG gerencia somente os veículos adquiridos pela PU.
Como? (Procedimento)	1) Gerenciar toda aquisição de todas as Unidades Organizacionais (UORGs); 2) Redigir memorando para as UORGs.
Onde? (Local)	DSG / PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito, Assessor de Infraestrutura, e DSG.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 29 - Análise e melhoria do processo: aquisição de veículos novos.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 163.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FISCALIZAÇÃO REQMAT PARA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA

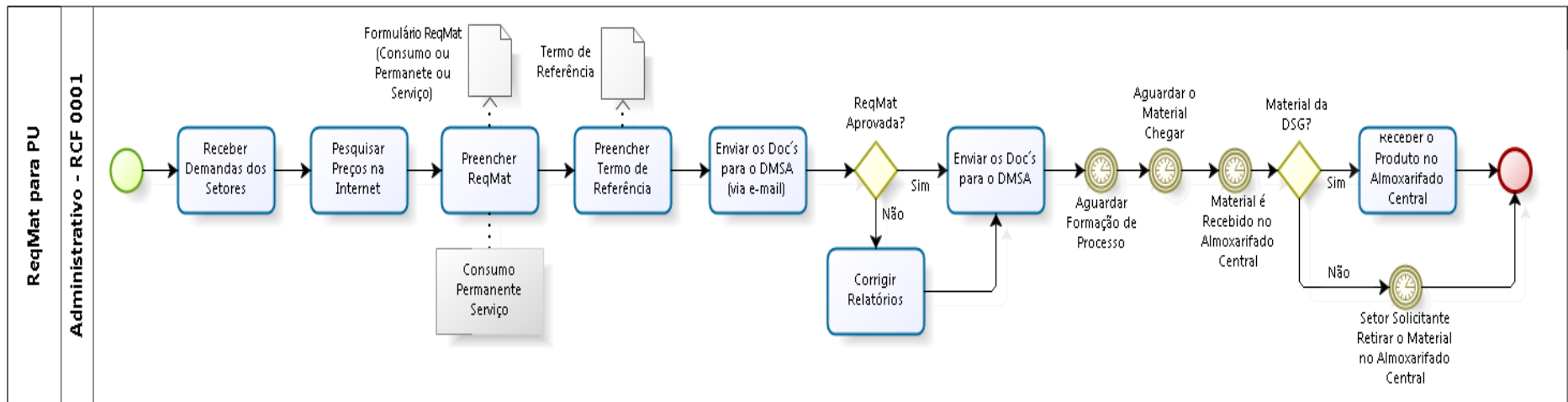


Figura 21 - Processo: ReqMat para Prefeitura Universitária / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo, DMSA e Almoarifado Central.

Fonte: JAQUES, 2015, p.153.

**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO REQMAT
PARA PREFEITURA UNIVERSITÁRIA**

PROCESSO: ReqMat para PU	
O que? (Ação)	Planejar solicitação de materiais (ver item 19 da Secretaria Administrativa).
Por quê? (Justificativa)	As solicitações de materiais são realizadas sem planejamento. A maioria dos setores não encaminha seus pedidos.
Como? (Procedimento)	Reestruturar o processo. O processo passará a ser realizado pela Secretaria Administrativa da PU.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 30 - Análise e melhoria do processo: reqmat para PU.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 161.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: LICENCIAMENTO ANUAL DE VEÍCULOS (PART. 1) DA DSG

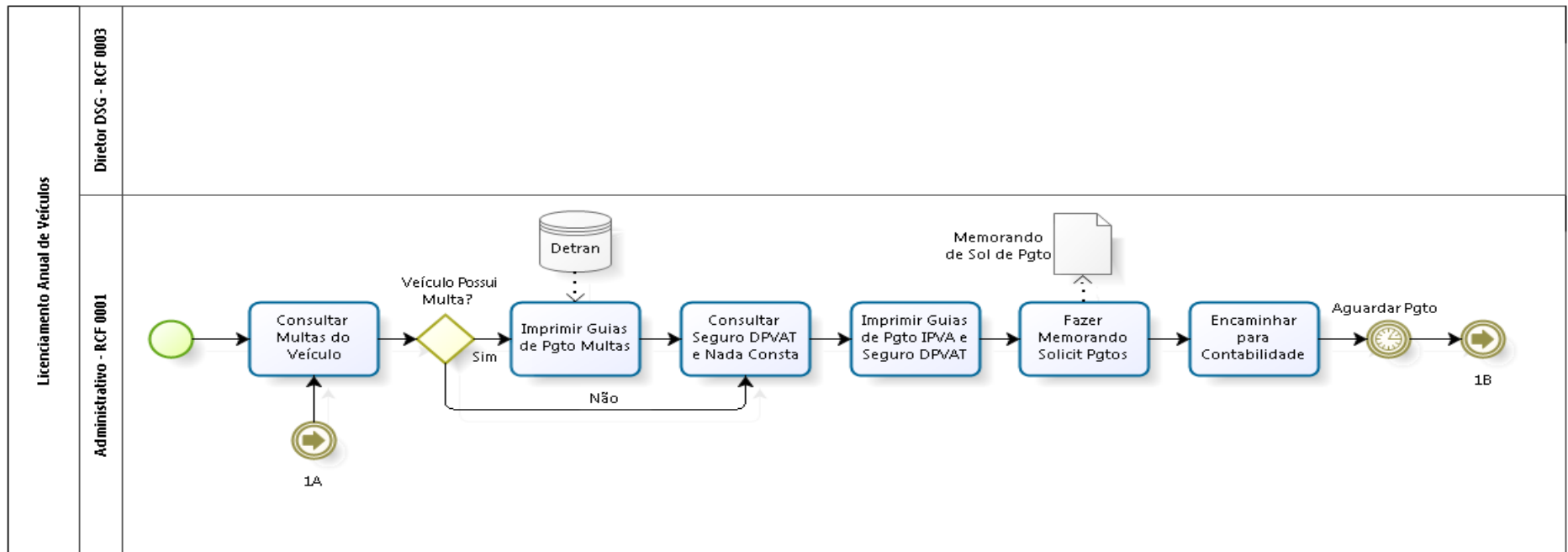


Figura 22 - Processo: Licenciamento Anual de Veículos (part.1) / Funcionários envolvidos na atividade: diretor do DSG e Administrativo.
 Fonte: JAQUES, 2015, p.157.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: LICENCIAMENTO ANUAL DE VEÍCULOS (PART. 2) DA DSG

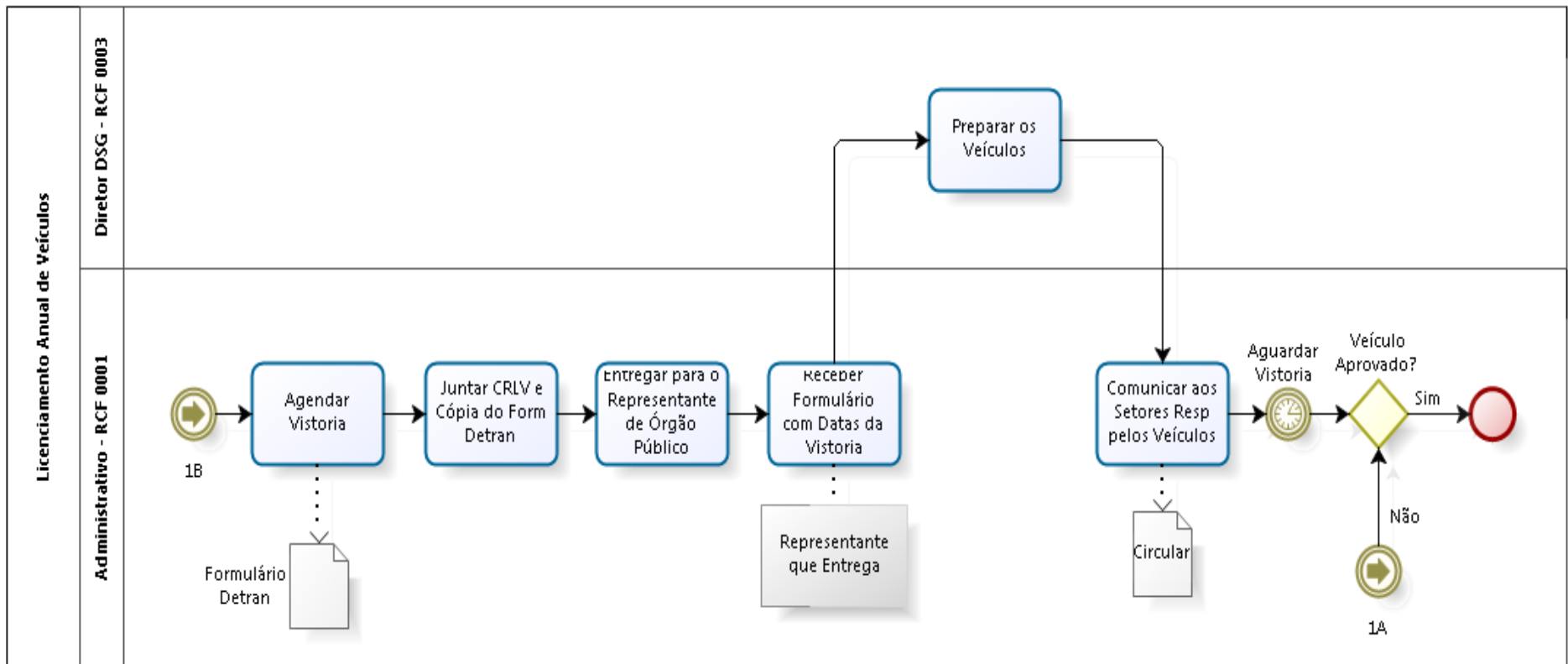


Figura 23 - Processo: Licenciamento Anual de Veículos (part.2) / Funcionários envolvidos na atividade: diretor do DSG e Administrativo.
 Fonte: JAQUES, 2015, p.157.

**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO
LICENCIAMENTO ANUAL DE VEÍCULOS**

PROCESSO: Licenciamento Anual de Veículos	
O que? (Ação)	Capacitar funcionário.
Por quê? (Justificativa)	Este processo é realizado pelo Diretor da DSG.
Como? (Procedimento)	Credenciar servidor como despachante.
Onde? (Local)	DSG / PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito, CODEP.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco)anos.

Quadro 31 - Análise e melhoria do processo: licenciamento anual de veículos.

Fonte: JAQUES, 2015, p.163.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: REFRIGERAÇÃO (PART. 1) DA DSG

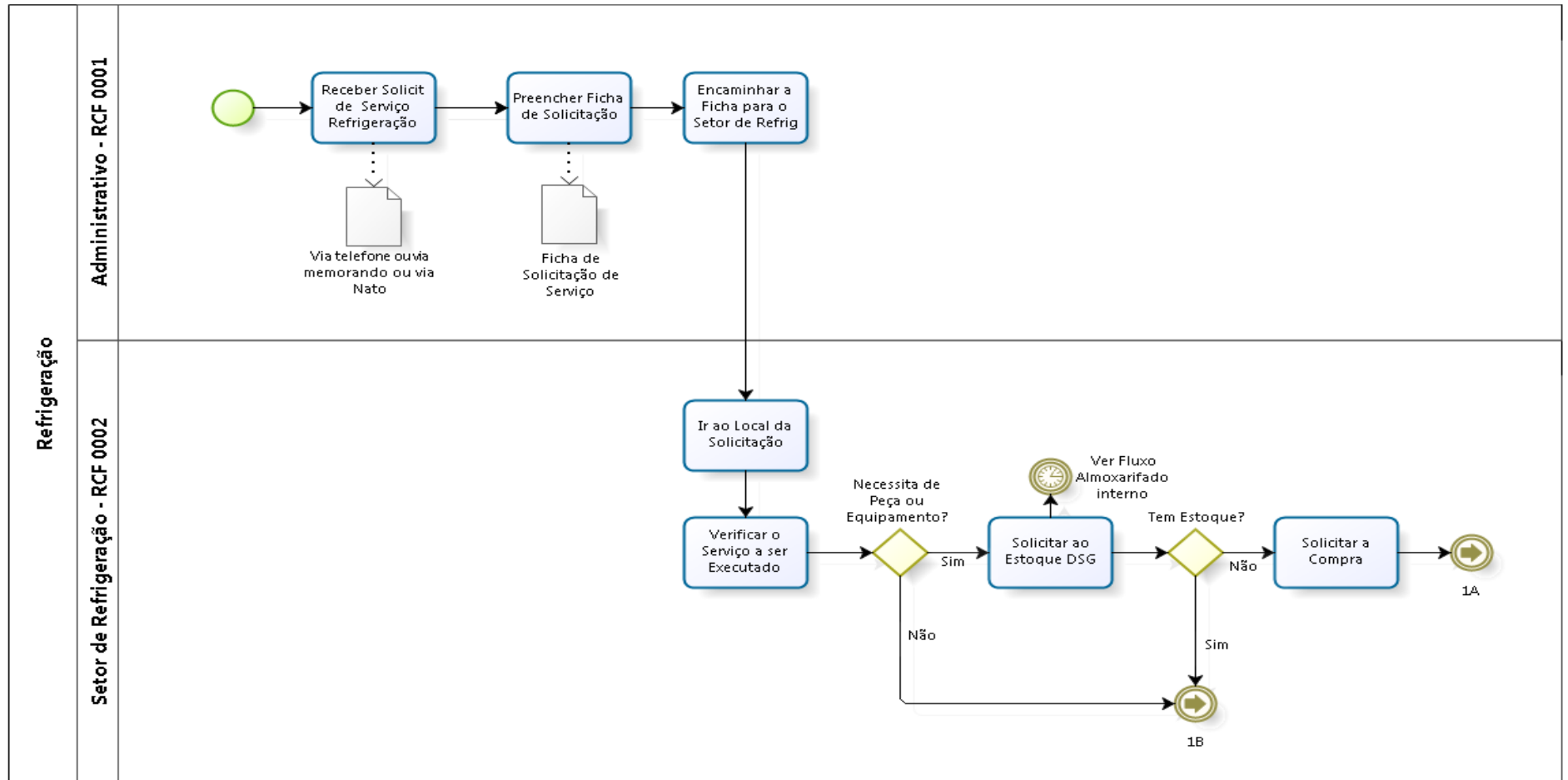


Figura 24 - Processo: Refrigeração (part.1) / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo e Setor de Refrigeração.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 152.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: REFRIGERAÇÃO (PART. 2) DA DSG

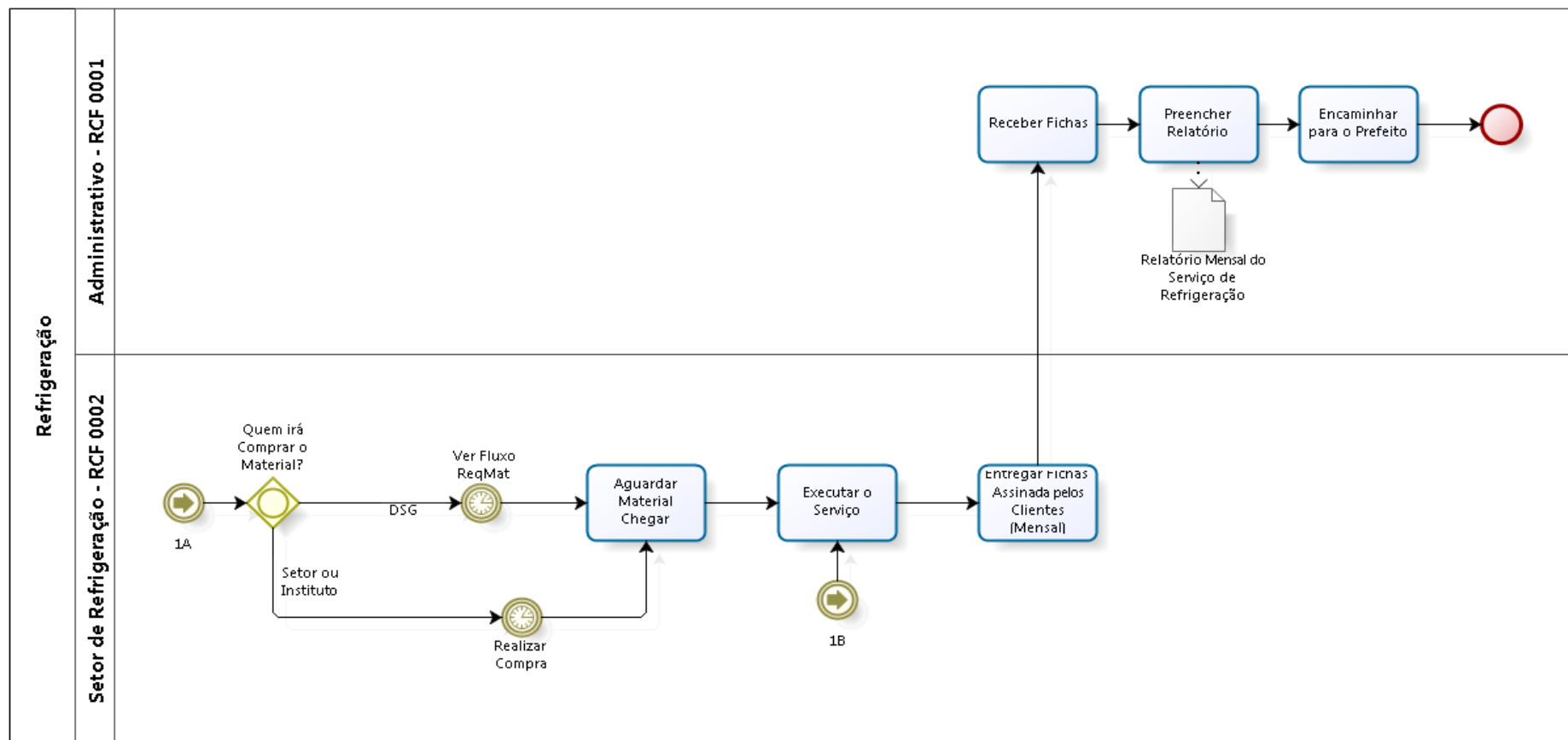


Figura 25 - Processo: Refrigeração (part.2) / Funcionários envolvidos na atividade: Administrativo e Setor de Refrigeração.
 Fonte: JAQUES, 2015, p.152.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO REFRIGERAÇÃO

PROCESSO: Refrigeração	
O que? (Ação)	Adicionar ordens de serviço no sistema NATO (ver item 15 e 18 da planilha da Secretaria Administrativa).
Por quê? (Justificativa)	Atualmente poucas ordens de serviço passam pelo sistema NATO, a maioria é realizada de forma manual em um formulário.
Como? (Procedimento)	Ver item 15 e 18 da planilha da Secretaria Administrativa.
Onde? (Local)	Secretaria Administrativa PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 32 - Análise e melhoria do processo: refrigeração.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 163.

PROCESSO: Refrigeração	
O que? (Ação)	Levantar equipamentos de refrigeração existentes na Universidade.
Por quê? (Justificativa)	O setor de refrigeração não sabe ao certo quantos e onde encontram-se os equipamentos de refrigeração da UFRRJ Seropédica.
Como? (Procedimento)	Solicitar ao setor de patrimônio todos os equipamentos de refrigeração do Campus Seropédica.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito.
Quando? (Prazo)	Imediato.

Quadro 33 - Análise e melhoria do processo: refrigeração.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 163.

PROCESSO: Refrigeração	
O que? (Ação)	Inspeccionar equipamentos de refrigeração.
Por quê? (Justificativa)	Inexistência de equipe de inspeção para realizar manutenção preventiva nos equipamentos de refrigeração. Sendo realizado apenas manutenção corretiva.
Como? (Procedimento)	Licitatar empresa de manutenção e prevenção de equipamentos de refrigeração.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 34 - Análise e melhoria do processo: refrigeração.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 164.

PROCESSO: Refrigeração	
O que? (Ação)	Acomodar em espaço adequado o setor de refrigeração.
Por quê? (Justificativa)	O espaço existente para o setor é muito apertado e inadequado.
Como? (Procedimento)	Providenciar espaço adequado para os serviços de refrigeração.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 35 - Análise e melhoria do processo: refrigeração.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 164.

PROCESSO: Refrigeração	
O que? (Ação)	Remanejar setor de refrigeração.
Por quê? (Justificativa)	O setor de refrigeração encontra-se dentro da Divisão de Serviços Gerais.
Como? (Procedimento)	Remanejar o setor de refrigeração para a Coordenação de Serviços Comunitários, para o setor de telefonia, elétrica e refrigeração (após reestruturação do organograma da PU).
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 36 - Análise e melhoria do processo: refrigeração.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 164.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: CONCESSÃO DE DIÁRIA E PASSAGENS (PART. 1)

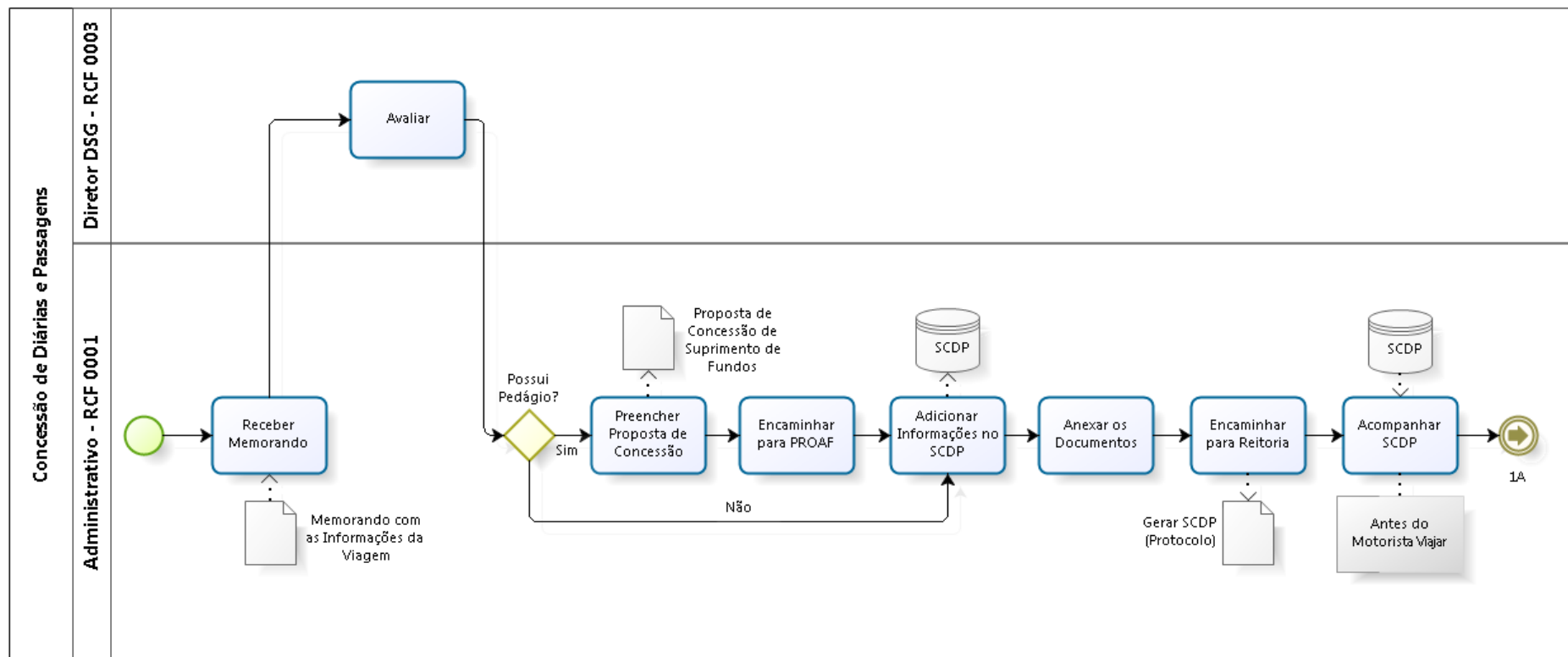


Figura 26 - Processo: Concessão de Diárias e Passagens (part.1) / Funcionários envolvidos na atividade: diretor DSG, PROAF, Reitoria, SCDP e administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015,p.154.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: CONCESSÃO DE DIÁRIA E PASSAGENS (PART. 2)

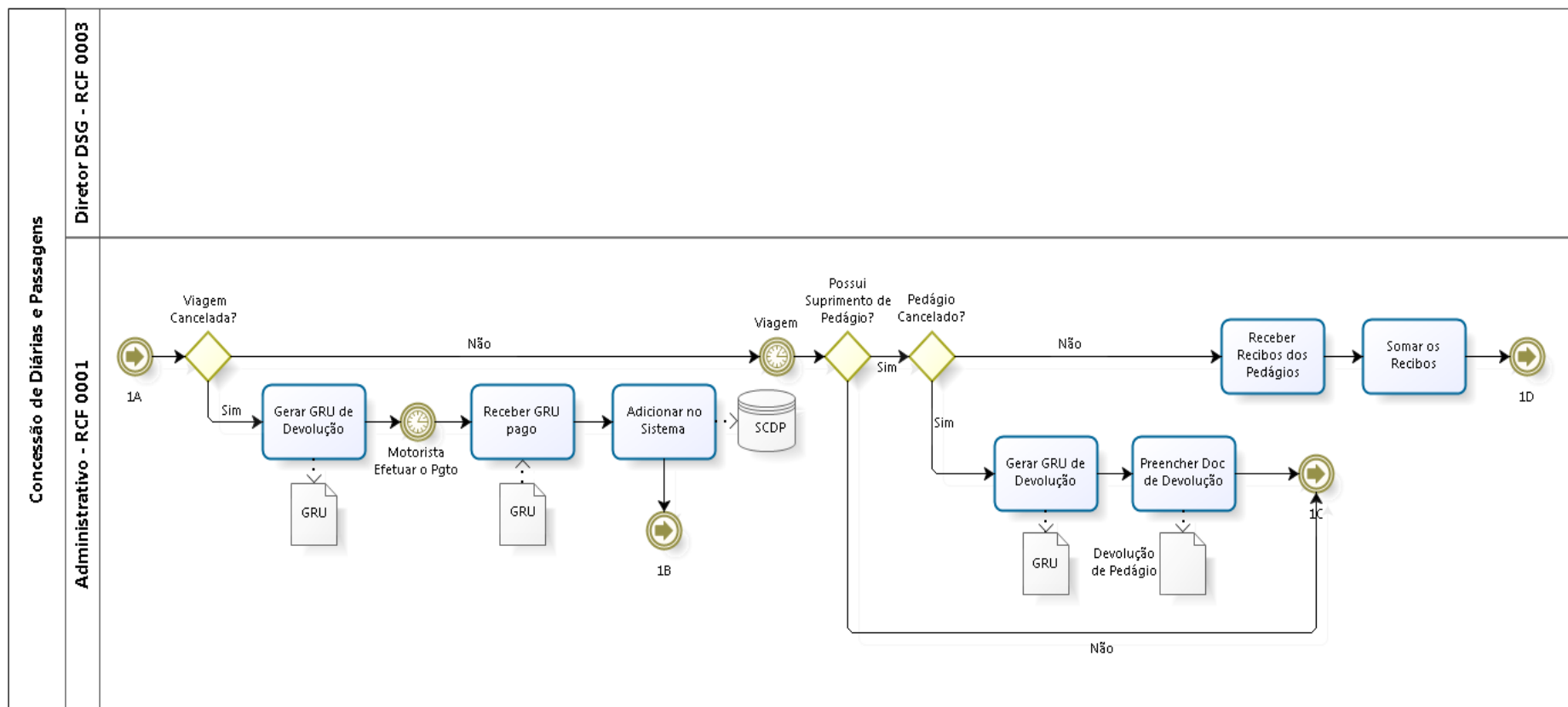


Figura 27 - Processo: Concessão de Diárias e Passagens (part.2) / Funcionários envolvidos na atividade: diretor DSG, PROAF, Reitoria, SCDP e administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015,p. 154.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: CONCESSÃO DE DIÁRIA E PASSAGENS (PART. 3)

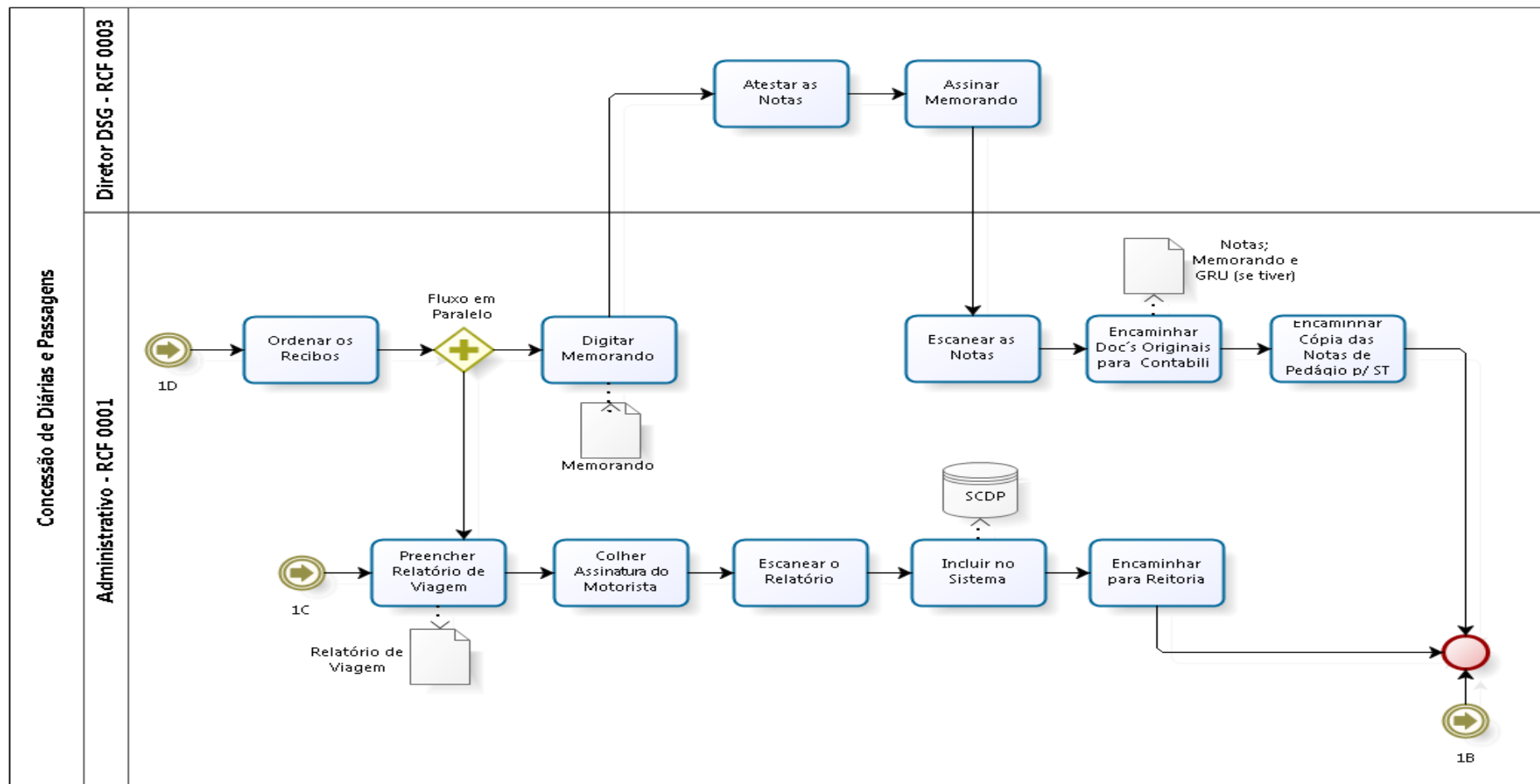


Figura 28 - Processo: Concessão de Diárias e Passagens (part.3) / Funcionários envolvidos na atividade: diretor DSG, PROAF, Reitoria, SCDP e administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015, p.154.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS

PROCESSO: Concessão de Diárias e Passagens	
O que? (Ação)	Elaborar procedimento para os serviços de transporte (ver item 1 da planilha de Transporte).
Por quê? (Justificativa)	Deve ser institucionalizado um manual com os procedimentos dos serviços de transporte.
Como? (Procedimento)	Elaborar manual com o procedimento do setor de transporte; 2) Reunir os motoristas e informar sobre o procedimento.
Onde? (Local)	ST / PU.
Quem? (Responsável)	DSG, ST, Prefeito; 3) Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 37 - Análise e melhoria do processo: concessão de diárias e passagens.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 161.

MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS DA DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

Foram mapeadas as competências funcionais do setor, que estão descritas nos quadros 38 a 40. As competências funcionais da Divisão de Serviços Gerais foram classificadas em três áreas: gestão, administrativa e técnica.

Área do processo	Gestão
Função	Diretor
Processos	Gerenciar todos os processos da DSG: refrigeração; multas; relatórios; almoxarifado interno; SCDP; combustível de máquinas pesadas; sistema MaxFrota; requisição de materiais; leilão de veículos e máquinas leves e pesadas da PU; licenciamento anual de veículos; e aquisição de veículos novos.
Competências Funcionais Requeridas	Planejar estrategicamente; gerenciar pessoas com eficiência e eficácia; conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público; conhecer e aplicar legislação referente a aquisição de material e serviço em órgãos públicos; monitorar as atividades do setor; analisar os processos e procedimentos do setor; possuir experiência como líder; falar com desenvoltura; designar tarefas; solucionar problemas com eficácia; propor melhorias; mediar conflitos; ter liderança; ser organizado; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos	Célio Costa Cabral

Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Acompanhar as atividades do setor; possuir experiência como líder; falar com desenvoltura; designar tarefas; ser organizado; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); ter liderança**.
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	Planejar estrategicamente (1); gerenciar pessoas com eficiência e eficácia (2); conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público (3); conhecer e aplicar legislação referente a aquisição de material e serviço em órgãos públicos (4); analisar os processos e procedimentos do setor (5); solucionar problemas com eficácia (6); propor melhorias (7); mediar conflitos (8); ter liderança **(9); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (10).

Quadro 38 - Lacuna de competência da Divisão de Serviços Gerais: área de gestão.

Fonte: JAQUES, 2015, p.159.¹³

Área do Processo	Administrativa
Função	Administrativo
Processos	refrigeração: receber solicitação de refrigeração, preencher ficha e preencher relatório mensal; multas: receber notificação de penalidade, buscar condutor, acompanhar; preencher ReqMat; preencher SCDP; auditoria interna: atualizar relatórios; controle de abastecimento: verificar cotas de abastecimento de máquinas pesadas; controlar abastecimento no sistema maxfrota; controlar almoxarifado do DSG; auxiliar leilão de veículos e máquinas leves e pesadas da PU; auxiliar nos documentos de licenciamento anual de veículos e na aquisições de veículos novos.
Competências Funcionais Requeridas	Redigir com clareza documentos; redigir documentos de acordo com as normas do setor público; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma intermediária; operar sistema de Internet; operar Sistema SCDP; operar sistema Maxfrota; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos	Adriano Pimenta França / Matheus da Silva Trindade / Michaela da Silva do Valle

¹³ *As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

<p>Competências Funcionais Evidenciadas</p> <p>X</p> <p>Competências Funcionais Requeridas</p>	Competências Evidenciadas	Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar sistema de Internet; operar sistema SCDP; operar sistema Maxfrota; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; Ser organizado; analisar documentos.
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	Redigir documentos de acordo com as normas do setor público (1); operar software Excel de forma intermediária (2); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade** (3); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (4).

Quadro 39 - Lacuna de competência da Divisão de Serviços Gerais: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p.160.¹⁴

Área do Processo		Técnica
Função		Refrigeração
Processos		Refrigeração: consertar ar condicionado, bebedouro, geladeira, câmara frigorífica.
Competências Funcionais Requeridas		Operar as funções de matemática; conhecer as técnicas de manutenção corretiva e preventiva de refrigeração; realizar manutenção preventiva e corretiva nos aparelhos de refrigeração; conhecer técnicas de manutenção corretiva e preventiva de novos (lançamentos) equipamentos de refrigeração; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; solucionar problemas; ser organizado; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Paulo Claudio F. de Sousa / Alexandre Xequer Macillo
<p>Competências Funcionais Evidenciadas</p> <p>X</p> <p>Competências Funcionais Requeridas</p>	Competências Evidenciadas	Operar as funções de matemática; conhecer as técnicas de manutenção corretiva e preventiva de refrigeração; realizar manutenção preventiva e corretiva nos aparelhos de refrigeração; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; solucionar problemas; ser organizado.
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de	Conhecer técnicas de manutenção corretiva e preventiva de

¹⁴ *As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

	Competências Levantadas	novos (lançamentos) equipamentos de refrigeração (1); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**(2); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (3).
--	-------------------------	---

Quadro 40 - Lacuna de competência da Divisão de Serviços Gerais: área técnica.

Fonte: JAQUES, 2015, p.160¹⁵.

10. SETOR DE CONSERVAÇÃO DE PARQUES E JARDINS (SCPJ) – 062

Chefe: Eliseu Felix da Costa

Compete ao Setor de Conservação de Parques e Jardins¹⁶:

- Dirigir e executar reparos dos parques e jardins, dos viveiros de plantas, dos lagos, conservação das ruas,

- Manter organizada a coleta de lixo urbano dos edifícios públicos e residências, poda de árvores do Campus universitário a área do Km 47.

O Setor de Conservação de Parques e Jardins possui 38 funcionários, divididos em: 8 técnico-administrativos e 30 terceirizados, sem cedidos/reintegrados, conforme mostra Tabela 6.

Tabela 6 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	8	0	30	38

Fonte: Elaboração Própria.

¹⁵ *As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

¹⁶Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/div_serv_gerais/scpj/scpj.html, acessado em 24/09/15 às 14h40min.

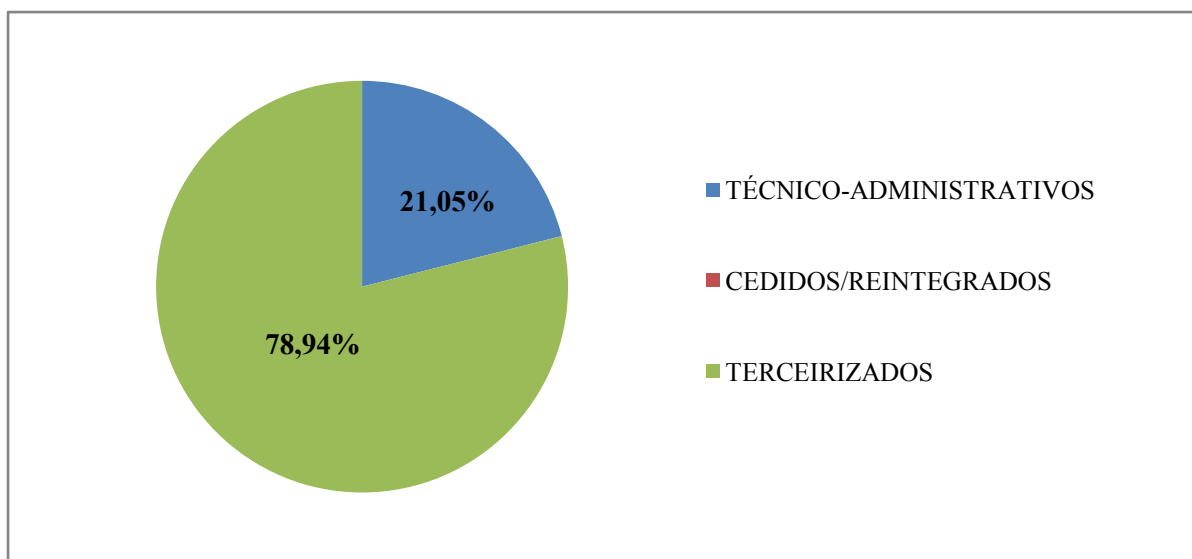


Gráfico 5 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício do Setor de Conservação de Parques e Jardins.

Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
386234	Hildebrando Pereira de Faria	Jardineiro	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
387312	Sebastião Konkel	Engenheiro Agrônomo	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
387210	Eliseu Feliz da Costa	Assistente em Administração/Chefe do Setor	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
3864774	Rosangela Sergeiro da Silva	Assistente em Administração	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
980801	Oswaldo de Souza	Auxiliar Rural	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
387032	Inácio P. Ribeiro	Auxiliar de Agropecuária	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
3862712	Luis Carlos da Silva	Jardineiro	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
386667	Izaías Gusmão Bueno	Jardineiro	062	Setor de Conservação de

				Parques e Jardins
--	--	--	--	-------------------

Quadro 41 - Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
–	Ademir Rodrigues	Operador de Minitradores	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Alexandre Barbosa do Nascimento	Servente de Obras	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Anderson Pinheiro de Souza	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Anderson Silva Melo	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Armando de Souza Pereira	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Carlos Alberto Batista da Silva	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Carlos Moises Oliveira	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Edson José dos Santos	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Edvaldo Santos Souza	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Erly Brito dos Santos	Auxiliar de Serviços Gerais	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Felipe da Rocha Cesário	Podador	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
–	Jadir de Jesus Melo Junior	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins

-	João Luiz de Oliveira Melo	Encarregado/Encarregado	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Jorge Ferreira de Jesus	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Jorge Fidelis de Oliveira	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	José Carlos e Lemos	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	José Francisco da Silva	Auxiliar de Serviços Gerais	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Luiz Fernando Ramos Rodrigues	Auxiliar de Produção Animal e Vegetal	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Márcio Rodrigues dos Santos	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Marco Antônio Gonçalves de Almeida	Motorista	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Moisés Victorino de Souza	Auxiliar de Jardinagens	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Nelson da Silva	Auxiliar de Jardinagens	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Patrick Vieira Frazão	Operador de Motosserras	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Rodrigo Bastos de Oliveira	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Rogério C. do Nascimento	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Rogério Froes dos Santos	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de

				Parques e Jardins
-	Sandro Félix de Souza	Operador de Roçadeira	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Sebastião Donário	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Waldecir da Silva Procópio	Operador de Motosserras	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins
-	Wallace Cesar Andrade da Silva	Auxiliar de Jardinagem	062	Setor de Conservação de Parques e Jardins

Quadro 42 - Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

11. SETOR DE CONSERVAÇÃO DE EDIFÍCIOS (SCE) – 063

Chefe: José Galdino de Lima

Ao Setor de Conservação de Edifícios compete¹⁷:

- Dirigir e executar os serviços de manutenção e reparos dos edifícios da UFRRJ;
- Manter e conservar a estação de tratamento das redes internas de água e esgoto dos edifícios públicos.

O Setor de Conservação de Edifícios possui 21 funcionários, divididos em: 14 técnico-administrativos, 4 cedidos/reintegrados e 3 terceirizados, conforme mostra Tabela 7.

Tabela 7 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	14	4	3	21

Fonte: Elaboração Própria.

¹⁷Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/divisao_obras/sce/sce.html, acessado em 24/09/15 às 14h40min.

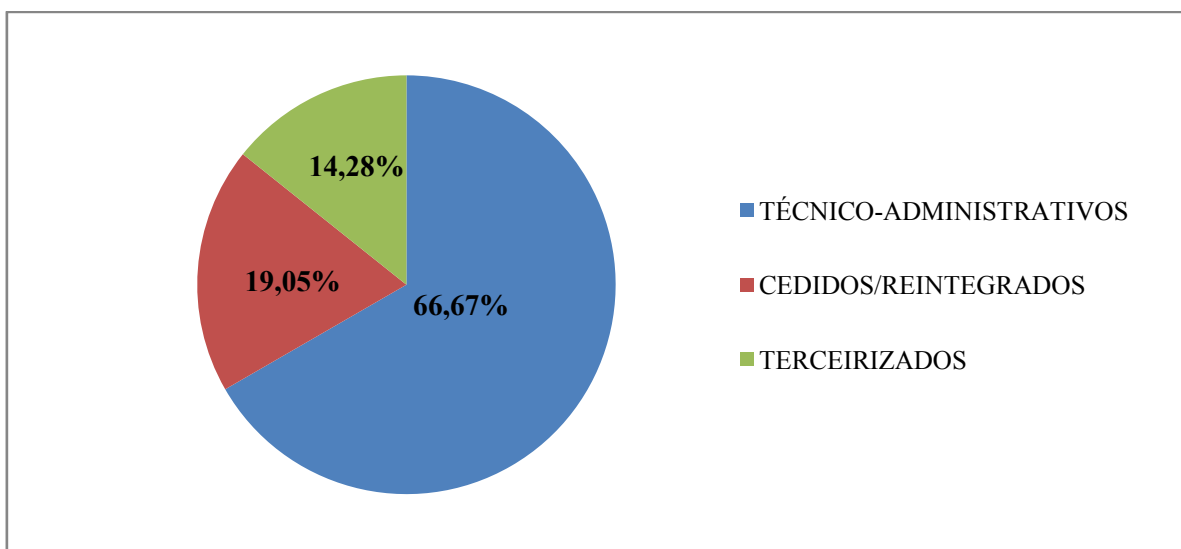


Gráfico 6 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício do Setor de Conservação de Edifícios.

Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Função/Cargo	Cód. UT	UT
1096956	Benedito Campos de Souza Filho	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
386490	Carlos Alberto de Sousa Martins	Pintor-Área	063	Setor de Conservação de Edifícios
1030117	Edgard Henrique Segges Neto	Bombeiro Hidráulico	063	Setor de Conservação de Edifícios
387380	João Barbosa da Silva	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
386542	José Galdino de Lima	Assistente em Administração/Chefe do Setor	063	Setor de Conservação de Edifícios
386219	José Mariano Souza	Vidraceiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
387702	Josildo Gomes Tavares	Bombeiro Hidráulico	063	Setor de Conservação de Edifícios
386480	Manoel da Silva e Souza	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios

				Edifícios
386736	Moacyr Honorato de Assis	Servente de Obras	063	Setor de Conservação de Edifícios
386406	Pedro Victorino de Souza Filho	Pintor-Área	063	Setor de Conservação de Edifícios
1002106	Sérgio da Silva	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
382213	Severino Coutinho Lucas	Pedreiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
3867447	Valter Geraldo Carvalho	Pintor-Área	063	Setor de Conservação de Edifícios
386302	Zedequeias Victorino de Souza	Bombeiro Hidráulico	063	Setor de Conservação de Edifícios

Quadro 43 - Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

Cedidos/ Reintegrados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1764753	Isaías Hipólito do Nascimento	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	063	Setor de Conservação de Edifícios
1605213	Jorge Cesar Labre	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	063	Setor de Conservação de Edifícios
2087143	Manoel de Jesus Santana Filho	Carpinteiro	063	Setor de Conservação de Edifícios
70116	Pedro Dias de Freitas	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	063	Setor de Conservação de Edifícios

Quadro 44 - Relação de pessoal: cedidos/reintegrados.

Fonte: Elaboração própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
-	Sebastião de Oliveira Vieira	Servente de Obras	063	Setor de Conservação de Edifícios
-	Wesley Luis Dias Gomes	Servente de Obras	063	Setor de Conservação de Edifícios
-	Willian Gomes da Fonseca	Auxiliar de Eletricista	063	Setor de Conservação de Edifícios

Quadro 45 - Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

11.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DO SETOR CONSERVAÇÃO DE EDIFÍCIOS

Foi mapeado um único processo no Setor de Conservação de Edifícios: demanda de serviço de infraestrutura (conforme mostra a figura 29). Segundo esse processo foram relacionadas melhorias que devem ser implementadas no setor, conforme mostra os quadros 46 a 61.

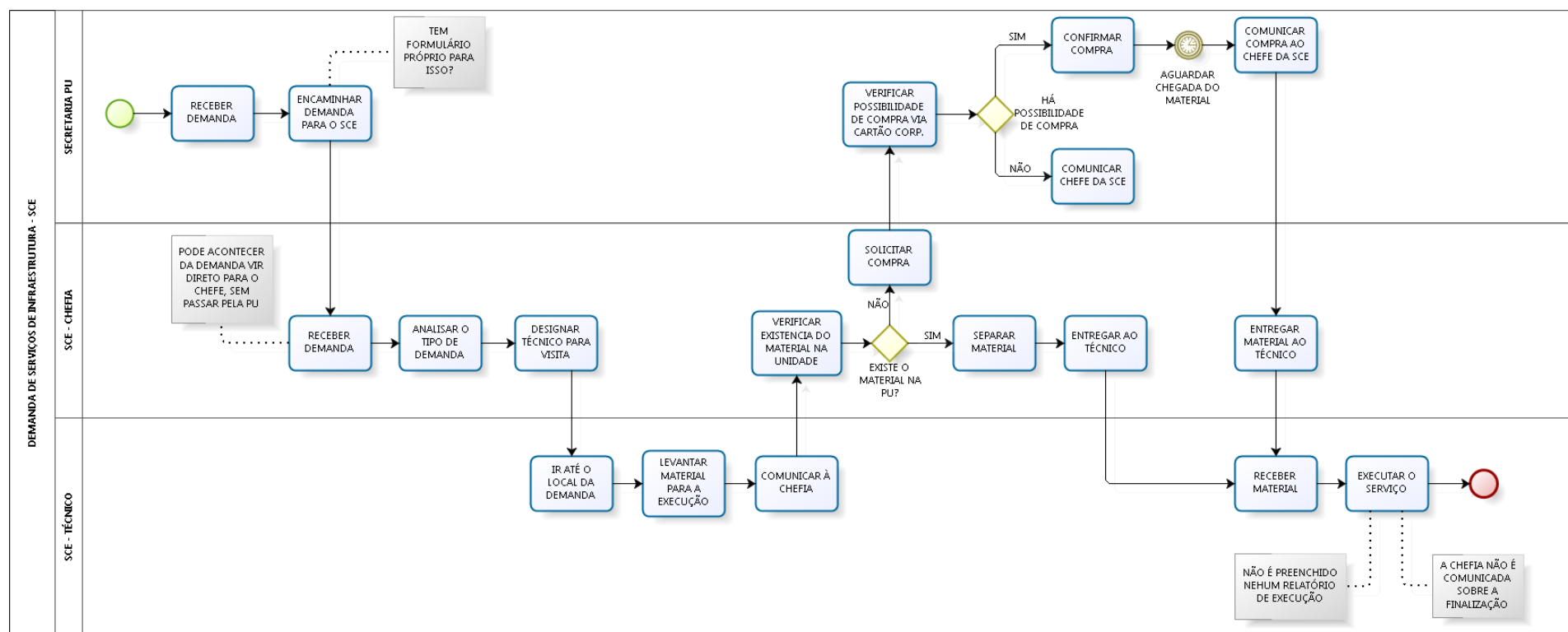


Figura 29 - Processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE
Fonte: Elaboração própria.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO DEMANDA DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA - SCE

Quadro 46- Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Informatizar os processos.
Por quê? (Justificativa)	Para dar condições de monitoramento, eficiência e eficácia nos serviços prestados pelo setor.
Como? (Procedimento)	Utilizar sistema GLPI da COTIC e parametrizá-lo. Instalar na secretaria Administrativa da PU e do SCE. Capacitar os servidores envolvidos no processo.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Coordenador da COTIC, PU, Coordenador da CODEP E Servidores da PU (nessa ordem).
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Mudar a forma de requisição.
Por quê? (Justificativa)	As requisições de serviços chegam ao setor por vários mecanismos (telefone, memorando e oral) e, em sua maioria, não passa pela PU. Tal ação possibilitará a centralização de entrega e uniformização dos pedidos de acordo com as necessidades do setor.
Como? (Procedimento)	Elaborar um formulário de requisição que contenha as informações fundamentais para que o setor tenha clareza do serviço a ser executado.
Onde? (Local)	SCE/PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SCE.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 47- Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Mudar o formulário da Ordem de Serviço.
Por quê? (Justificativa)	A ordem de serviço atual não atende para controle e monitoramento dos serviços e materiais.
Como? (Procedimento)	Utilizar um formulário de informações que sirvam de indicadores para gestão dos serviços e material da Unidade.
Onde? (Local)	SCE/PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SCE.

Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.
----------------------------	---------------------------

Quadro 48- Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Manter o Prefeito informado de toda demanda de serviços da PU (Prefeito).
Por quê? (Justificativa)	Atualmente o Prefeito não tem instrumentos que o possibilitam monitorar os serviços da PU.
Como? (Procedimento)	Todas as demandas de serviços devem passar pela PU antes de chegarem ao setor executor.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SCE.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 49- Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Organizar rotinas de avaliação do serviço prestado.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente não existe nenhum mecanismo de avaliação no SCE.
Como? (Procedimento)	Incluir no formulário Ordem de serviços um campo de avaliação de satisfação do usuário. Emitir relatórios trimestrais, a partir dos dados da Ordem de Serviço.
Onde? (Local)	SCE/PU.
Quem? (Responsável)	Assessoria de Infraestrutura/Prefeito/Chefe SCE.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 50 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Organizar rotinas de acompanhamento.
Por quê? (Justificativa)	Há necessidade dos gestores de acompanharem o serviço, tanto para seu planejamento como para definir ações em situações que exijam tomadas de decisões. O Setor não tem nenhum instrumento de acompanhamento de serviço.
Como? (Procedimento)	Implantação de um sistema informatizado de gestão. Utilizar um cronograma de ação. Emitir relatórios trimestrais, a partir dos dados da Ordem de Serviço.
Onde? (Local)	SCE/PU.

Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe SCE.
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 51 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Ter mecanismos de controle e organização relacionados à distribuição de ferramentas de trabalho.
Por quê? (Justificativa)	Tal ação possibilitará a identificação imediata de extravio e defeitos nas ferramentas de trabalho. Dessa forma, poderá identificar, quando houver necessidade compra para reposição ou conserto das ferramentas.
Como? (Procedimento)	Definir um ambiente ou um armário para guardar as ferramentas no setor. Cada executor de serviço deverá ter sua caixa de ferramenta. Ao receber o material, o servidor deve assinar um termo de responsabilidade de recebimento do mesmo. As ferramentas deverão ser entregues, ao funcionário, no início do expediente. Este deve verificar o que lhe está sendo entregue. Ao final do expediente, a caixa de ferramentas deverá ser devolvida ao secretário, que deverá identificar se todas as ferramentas estão sendo devolvidas e se alguma necessita de reparo.
Onde? (Local)	Secretaria administrativa do SCE.
Quem? (Responsável)	Secretário.
Quando? (Prazo)	Imediatamente.

Quadro 52 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Implantar processos de controle do almoxarifado.
Por quê? (Justificativa)	Hoje o setor não tem nenhum procedimento de controle de material.
Como? (Procedimento)	Criar formulários para solicitar autorização de material especificando em que serviço será utilizado. A autorização deste pedido deve ser feita pelo Prefeito ou pelo Assessor de Infraestrutura. Criar um sistema informatizado para controle do material.
Onde? (Local)	Almoxarifado da PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito, Assessor de infraestrutura, COTIC.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 53 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Instalar um almoxarifado.

Por quê? (Justificativa)	Nem o setor, nem a Prefeitura possuem um local adequado e com controle para a guarda dos materiais utilizados nos serviços da Unidade.
Como? (Procedimento)	Criar um espaço adequado para guarda dos materiais utilizados por ela. Alocar um funcionário para controlar a entrada e saída de materiais.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Reitoria, Prefeito, Assessor de infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 54 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.
Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Mudar os processos de aquisição de materiais do setor.
Por quê? (Justificativa)	Os pedidos, hoje, normalmente são feitos pela DSG, e mesmo quando são feitos pelo setor, não existe nenhum planejamento.
Como? (Procedimento)	Acompanhar as demandas de serviços, identificar os materiais mais utilizados e o quantitativo médio. Consultar os técnicos executores dos serviços.
Onde? (Local)	S. Conservação de Edifícios.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor.
Quando? (Prazo)	Curto prazo – até um ano.

Quadro 55 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.
Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Distribuir, entre os profissionais do setor, a execução da demanda do serviço de modo uniforme e equânime.
Por quê? (Justificativa)	A distribuição do serviço, atualmente, é feita sem nenhum planejamento.
Como? (Procedimento)	A distribuição do serviço do setor deve ser planejada, e distribuída uniforme entre os seus vários profissionais para que um servidor não fique com mais sobrecarregado do que outro.
Onde? (Local)	S. Conservação de Edifícios.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor.
Quando? (Prazo)	Imediatamente.

Quadro 56 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.
Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Capacitar gestor e colaboradores mediante lacunas identificadas.

Por quê? (Justificativa)	O gestor tem dificuldade em realizar quase todas as atividades relacionadas à gestão, conforme lacunas identificadas no grupo focal e questionário do Projeto MapFT. O levantamento mostrou, também, que os colaboradores não se atualizam há muito tempo e as capacitações identificadas, em parte, não se aplicam as atividades exercidas.
Como? (Procedimento)	Realizar capacitações para sanar as lacunas identificadas no mapeamento de competências.
Onde? (Local)	CODEP.
Quem? (Responsável)	Prefeito/ Coordenador da CODEP.
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 57 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Estruturar uma secretaria administrativa para o setor.
Por quê? (Justificativa)	O setor não tem uma secretaria administrativa para desenvolver as suas rotinas administrativas.
Como? (Procedimento)	Reservar uma sala para funcionamento da secretaria. Alocar um servidor para desempenhar os serviços da secretaria. Adquirir materiais para equipar a sala, tais como computador, impressora, internet, ar condicionado, mesa armário, cadeira, materiais de escritório, dentre outros.
Onde? (Local)	SCE/PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/ Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto prazo – até um ano.

Quadro 58 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Executar, no setor de Conservação de Edifícios, as rotinas administrativas ligadas ao seu pessoal.
Por quê? (Justificativa)	Essas rotinas, hoje, são feitas pela Secretaria administrativa da PU, que tem dificuldades de informações precisas, pois funciona longe do setor e não acompanha as atividades do SCE.
Como? (Procedimento)	Implantar as rotinas administrativas ligadas ao pessoal do setor tais como, planejamento de férias, frequência, licenças, aposentadorias, deve ser feitas na sua Unidade de trabalho e encaminhadas à Secretaria administrativa da PU.
Onde? (Local)	SCE/PU.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor / Secretário(a) Executivo.
Quando? (Prazo)	Curto prazo – até um ano.

Quadro 59 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura – SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Avaliar o estado de saúde dos servidores.
Por quê? (Justificativa)	A presença de funcionários com a faixa etária elevada pode limitar a realização das atividades.
Como? (Procedimento)	Solicitar a Divisão de Saúde do Trabalhador - DAST, uma avaliação dos funcionários do setor, acompanhado de relatório.
Onde? (Local)	DAST.
Quem? (Responsável)	Coordenadora do DAST.
Quando? (Prazo)	Longo prazo – 5 anos.

Quadro 60 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE.

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura - SCE	
O que? (Ação)	Instituir um Programa de Segurança no trabalho.
Por quê? (Justificativa)	As atividades são exercidas, em sua maioria, sem utilização de equipamentos de segurança e sem atender as normas de segurança do trabalho.
Como? (Procedimento)	Solicitar um Engenheiro de Segurança do Trabalho para analisar e emitir um relatório de melhoria na segurança do trabalho do setor.
Onde? (Local)	Setor de Segurança do Trabalhador.
Quem? (Responsável)	Responsável pelo setor de Segurança do Trabalhador.
Quando? (Prazo)	Longo prazo – cinco anos.

Quadro 61 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura – SCE.

Fonte: Elaboração própria.

MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS DO SETOR DE CONSERVAÇÃO DE EDIFÍCIOS

Foram mapeadas as competências funcionais do setor, que estão descritas nos quadros 62 a 68. As competências funcionais do setor de Edifícios foram classificadas em quatro áreas: gestão, administrativa, técnica e apoio.

Área do processo	Gestão
Função	Diretor
Processos	Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas

		técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; propor melhorias; possuir experiência como líder; analisar os processos e procedimentos do setor; operar sistemas informatizados; mediar conflitos; ter liderança; gerir equipe com eficiência e eficácia; gerenciar o material do setor; conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho; avaliar resultados da Unidade; dar orientação de trabalho aos seus colaboradores; planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; ter capricho na execução das tarefas; avaliar o desempenho da equipe.
Funcionários Envolvidos		José Galdino de Lima
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; possuir experiência como líder; dar orientação de trabalho aos seus colaboradores;
	Competências Não Evidenciadas	Operar sistemas informatizados; ter capricho na execução das tarefas.
	Lacunas de Competências Levantadas	Redigir com clareza documentos**; solucionar problemas técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; propor melhorias; analisar os processos e procedimentos do setor; mediar conflitos; ter liderança; gerir equipe com eficiência e eficácia; gerenciar o material do setor; conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho**; avaliar resultados da Unidade; Planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; avaliar o desempenho da equipe.

Quadro 62 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área de gestão.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo	Administrativa*
Função	Administrativo
Processos	Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Redigir, com clareza, documentos; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas; utilizar programas básicos de informática; preencher planilhas e acompanhamento de serviço da Unidade; elaborar documentos oficiais; atender com presteza e cortesia; operar sistema GLPI de demandas de serviços da PU com destreza; analisar documentos; conhecer técnicas de arquivos; Elaborar relatórios; conhecer os processos de compra de material e gestão de pessoas da Universidade; ter capricho na execução das tarefas.

* Conforme se observa no quadro 62, esse setor não tem funcionário na área administrativa, embora seja necessário, o que indica a necessidade de alocar um servidor para desempenhar essa função.

Funcionários Envolvidos		-
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	-
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	-

Quadro 63 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área administrativa.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo		Técnica
Função		Pedreiro
Processos		Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Aplicar uma ou várias camadas de gesso sobre as partes interiores e tetos de edificações; Armar e desmontar andaimes para execução das obras desejadas; Assentar tijolos, ladrilhos, alvenarias e materiais afins; Atender com presteza e cortesia; Construir alicerces, levantar paredes, muros e construções similares; Construir bases de concreto ou de outro material, baseando-se em especificações, para possibilitar a instalação de máquinas, postes de rede elétrica e para outros fins; Dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; Elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; Fazer cronograma das atividades a serem executadas; Orientar a composição de mistura, cimento, areias, pedra, dosando as quantidades para obter argamassa desejada; Orientar na escolha do material apropriado e na melhor forma de execução do trabalho; Preencher planilhas de acompanhamento de serviço de forma clara e precisa; Realizar trabalhos de manutenção corretiva de prédios, calçadas e estruturas semelhantes; Rebocar estruturas construídas; Ter capricho na execução das tarefas; Trocar telhas, aparelhos sanitários, manilhas e outras peças; Verificar as características das obras, examinando plantas e especificações técnicas; Zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços.
Funcionários Envolvidos		Benetido Campos de Souza Filho / João Barbosa da Silva / Severino Coutinho Lucas / Manoel da Silva e Souza / Sérgio da Silva
Competências Funcionais Evidenciadas	Competências Evidenciadas	Armar e desmontar andaimes para execução das obras desejadas; Construir alicerces, levantar paredes, muros e construções similares; Construir bases de concreto ou de outro material, baseando-se em especificações, para possibilitar a

X Competências Funcionais Requeridas		instalação de máquinas, postes de rede elétrica e para outros fins; Realizar trabalhos de manutenção corretiva de prédios, calçadas e estruturas semelhantes; Rebocar estruturas construídas;
	Competências Não Evidenciadas	Orientar a composição de mistura, cimento, areias, pedra, dosando as quantidades para obter argamassa desejada; ter capricho na execução das tarefas;
	Lacunas de Competências Levantadas	Zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; preencher planilhas de acompanhamento de serviço de forma clara e precisa; orientar na escolha do material apropriado e na melhor forma de execução do trabalho; atender com presteza e cortesia**; aplicar uma ou várias camadas de gesso sobre as partes interiores e tetos de edificações; assentar tijolos, ladrilhos, alvenarias e materiais afins; dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; orientar na escolha do material apropriado e na melhor forma de execução do trabalho; trocar telhas, aparelhos sanitários, manilhas e outras peças; verificar as características das obras, examinando plantas e especificações técnicas.

Quadro 64 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo	Técnica
Função	Pintor
Processos	Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Pintar letras e motivos decorativos, baseando-se nas especificações do trabalho e nos desenhos; calcular a quantidade de material necessário para a tarefa; retocar superfícies pintadas; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em pinturas; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em pinturas; manter o ambiente de trabalho organizado e limpo; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; manter as ferramentas sempre limpas; executar tratamento e descarte de resíduos provenientes do seu local de trabalho; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; ter capricho na execução das tarefas.
Funcionários Envolvidos	Pedro Victorino de Souza Filho / Carlos Alberto de Souza

		Martins / Valter Geraldo Carvalho
<p>Competências Funcionais Evidenciadas</p> <p>X</p> <p>Competências Funcionais Requeridas</p>	Competências Evidenciadas	Elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; Retocar superfícies pintadas;
	Competências Não Evidenciadas	Manter o ambiente de trabalho organizado e limpo;
	Lacunas de Competências Levantadas	Atender com presteza e cortesia**; conhecer os materiais e equipamento utilizados em pinturas**; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços**; pintar letras e motivos decorativos, baseando-se nas especificações do trabalho e nos desenhos; calcular a quantidade de material necessário para a tarefa; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em pinturas; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; manter as ferramentas sempre limpas; executar tratamento e descarte de resíduos provenientes do seu local de trabalho; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; ter capricho na execução das tarefas.

Quadro 65 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo	Técnica
Função	Bombeiro Hidráulico
Processos	Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	(Operacionalizar projeto de instalações de tubulações) - Estudar projeto; definir traçados das tubulações; identificar pressão do fluido; dimensionar tubulações; especificar e quantificar materiais; executar projeto; separar materiais conforme medidas e tipos; conferir validade dos materiais; inspecionar materiais visualmente; (Preparar local para instalação) - Inspecionar local; marcar local definido para instalação; isolar local de trabalho; abrir paredes, lajes, pisos ou valas; acondicionar materiais no local de instalação; fixar suportes; (Pré-montar tubulações) - Cortar tubos; abrir roscas nas tubulações; alinhar tubos conforme ângulo especificado; encaixar conexões; encurvar tubos; pontear, colar, identificar e pintar tubulações; (Instalar tubulações) - Distribuir, assentar, unir e vedar tubulações; interligar redes a ramais (pontos de consumo); instalar acessórios e equipamentos; fixar redes; identificar com cores as tubulações conforme finalidade; (Realizar teste de alta pressão - estanqueidade) - Vedar saídas das tubulações; instalar manômetros na rede; pressurizar a rede; determinar tempo de duração do teste conforme NBR; monitorar teste no manômetro

		e na rede; corrigir falhas na vedação; refazer teste; liberar rede para uso; (Proteger instalações) - Isolar, envelopar e cobrir tubulações com areia; Fazer cronograma das atividades a serem executadas; (Realizar manutenção de equipamentos e acessórios) - Identificar e analisar falhas ou defeitos; desativar sistemas de distribuição; identificar materiais, equipamentos e instrumentos utilizados na solução das falhas ou defeitos; substituir acessórios e equipamentos defeituosos ou fora do prazo de validade; testar reparos dos acessórios ou equipamentos; reativar sistemas de distribuição; Dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; Ter capricho na execução das tarefas; Zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços.
Funcionários Envolvidos		Zedequias Victorino de Souza / Edgar Henrique Segges Neto / Josildo Gomes Tavares.
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	(Preparar local para correção) - Inspeccionar local / marcar local definido para instalação; isolar local de trabalho / abrir paredes, lajes, pisos ou valas / acondicionar materiais no local de instalação / fixar suportes; (Pré-montar tubulações) - Cortar tubos / abrir roscas nas tubulações / alinhar tubos conforme ângulo especificado / encaixar conexões / encurvar tubos / pontear, colar, identificar e pintar tubulações; (Instalar tubulações) - Distribuir, assentar, unir e vedar tubulações / interligar redes a ramais (pontos de consumo); instalar acessórios e equipamentos / fixar redes / identificar com cores as tubulações conforme finalidade; (Proteger instalações) - Isolar, envelopar e cobrir tubulações com areia.
	Competências Não Evidenciadas	Ter capricho na execução das tarefas;
	Lacunas de Competências Levantadas	Fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços**; dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; (Realizar teste de alta pressão - estanqueidade)** - Vedar saídas das tubulações / instalar manômetros na rede / pressurizar a rede / determinar tempo de duração do teste conforme NBR / monitorar teste no manômetro e na rede / corrigir falhas na vedação / refazer teste / liberar rede para uso; (Realizar manutenção de equipamentos e acessórios) - Identificar e analisar falhas ou defeitos / desativar sistemas de distribuição / identificar materiais, equipamentos e instrumentos utilizados na solução das falhas ou defeitos / substituir acessórios e equipamentos defeituosos ou fora do prazo de validade / testar reparos dos acessórios ou equipamentos / reativar sistemas de distribuição**

Quadro 66 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo		Técnica
Função		Vidraceiro
Processos		Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		**
Funcionários Envolvidos		*
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	**
	Competências Não Evidenciadas	*
	Lacunas de Competências Levantadas	*

Quadro 67 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo		Apoio
Função		Auxiliar de Obras
Processos		Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Demolir edificações de concreto, de alvenaria e outras estruturas; preparar canteiros de obras; efetuar manutenção de primeiro nível, limpando máquinas e ferramentas, verificando condições dos equipamentos e reparando eventuais defeitos mecânicos nos mesmos; realizar escavações; armar formas para a fabricação de estruturas de alvenaria; remover materiais de construção; preparar argamassa, reboco, caiações, blocos de cimento, formas, armações de ferro para concreto dentre outros; atender com presteza e cortesia; verificar existência de vazamentos; fazer roscas em canos; lixar paredes e peças; limpar caixas d'água, telhas e outros; executar abertura e fechamento de valas; realizar cortes em alvenaria e concreto para instalação de tubulações hidráulicas e elétricas; colocar ferragens, dobradiças, puxadores em portas e janelas (confirmar); instalar e consertar registros, torneiras, válvulas, sifões, etc. sob orientação do bombeiro; auxiliar na realização de serviços de ferragens, preparando material necessário para a montagem de armações, formas e outros; ter capricho na execução das tarefas; zelar pela segurança individual e coletiva,

* Algumas competências requeridas não foram correlacionadas, pois os questionários e as entrevistas do grupo focal não geraram subsídios para detectá-las presentes ou ausentes.

* Algumas competências requeridas não foram correlacionadas, pois os questionários e as entrevistas do grupo focal não geraram subsídios para detectá-las presentes ou ausentes.

		utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; manter as ferramentas sempre limpas; manter o ambiente de trabalho organizado e limpo; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em obras; conhecer os materiais e equipamento utilizados em obras; preparar as superfícies a serem pintadas e calcular quantidade de materiais para pintura sob orientação do pintor; usar equipamentos como lixadeiras e acessórios para isolamentos sob orientação do pintor.
Funcionários Envolvidos		Isaias Hipóloto do Nascimento / Jorge Cesar Labre / Moacyr Honorato de Assis / Pedro Dias de Freitas / Sebastião de Oliveira Vieira / Weley Luis Dias Gomes
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Demolir edificações de concreto, de alvenaria e outras estruturas; Preparar canteiros de obras; realizar escavações; armar formas para a fabricação de estruturas de alvenaria; preparar argamassa, reboco, caiações, blocos de cimento, formas, armações de ferro para concreto dentre outros; verificar existência de vazamentos; fazer roscas em canos; lixar paredes e peças; limpar caixas d'água, telhas e outros; executar abertura e fechamento de valas; realizar cortes em alvenaria e concreto para instalação de tubulações hidráulicas e elétricas; colocar ferragens, dobradiças, puxadores em portas e janelas (confirmar); instalar e consertar registros, torneiras, válvulas, sifões, etc. sob orientação do bombeiro; auxiliar na realização de serviços de ferragens, preparando material necessário para a montagem de armações, formas e outros; preparar as superfícies a serem pintadas;
	Competências Não Evidenciadas	Remover materiais de construção; ter capricho na execução das tarefas;
	Lacunas de Competências Levantadas	Fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços**; dar orientação de trabalho para os funcionários que atuam nesta área; (Realizar teste de alta pressão - estanqueidade)** - Vedar saídas das tubulações / instalar manômetros na rede / pressurizar a rede / determinar tempo de duração do teste conforme NBR / monitorar teste no manômetro e na rede / corrigir falhas na vedação / refazer teste / liberar rede para uso; (Realizar manutenção de equipamentos e acessórios) - Identificar e analisar falhas ou defeitos / desativar sistemas de distribuição / identificar materiais, equipamentos e instrumentos utilizados na solução das falhas ou defeitos / substituir acessórios e equipamentos defeituosos ou fora do prazo de validade / testar reparos dos acessórios ou equipamentos / reativar sistemas de distribuição**.

Quadro 68 - Lacuna de competência do Setor de Edifícios: área de apoio.

Fonte: Elaboração própria.

12. SETOR DE OFICINAS (SO) – 064

Chefe: Manuel Clarindo Monteiro Filho
Ao Setor de Oficina compete¹⁸:

- Os consertos e reparos para a manutenção de veículos,
- Lavagem e lubrificação de veículos oficiais.

O Setor de Oficinas possui 27 funcionários, divididos em: 15 técnico-administrativos, 4 cedidos/reintegrados e 8 terceirizados, conforme mostra Tabela 8.

Tabela 8 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	15	4	8	27

Fonte: Elaboração própria.

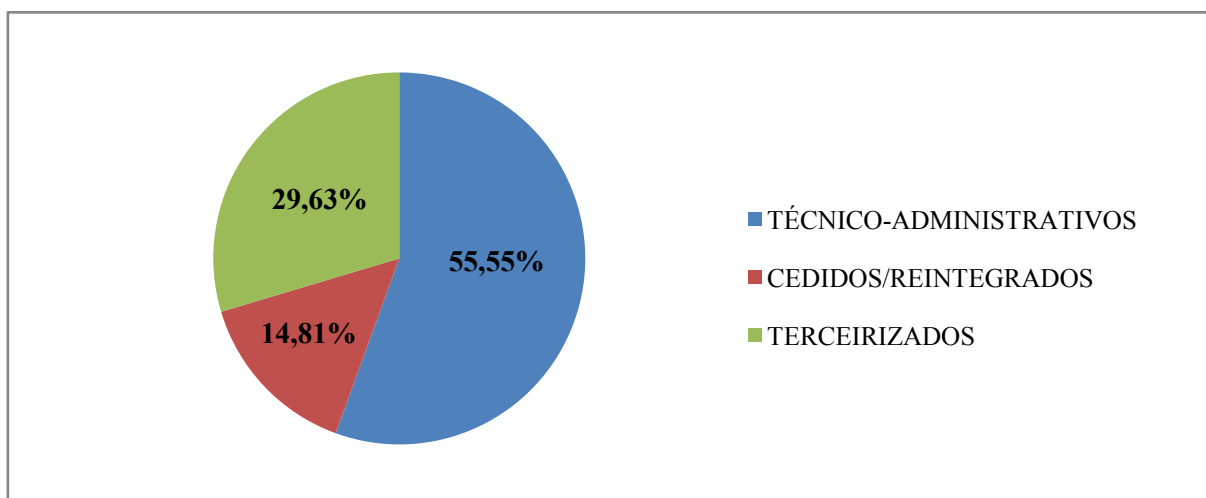


Gráfico 7 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício do Setor de Oficinas.

Fonte: Elaboração Própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
–	Alex dos Santos Dias	Auxiliar de Mecânica	064	Setor de Oficinas

¹⁸ Fonte: http://www.ufrjr.br/pu/paginas/div_serv_gerais/oficina/oficina.html, acessado em 25/09/2015 às 14h42min.

-	André Luiz Brito da Silva	Frentista	064	Setor de Oficinas
-	Cláudio da Silva Florencio	Lubrificador	064	Setor de Oficinas
-	Fábio Luiz Ferreira Macedo	Auxiliar de Processamento de Dados	064	Setor de Oficinas
-	Geovan Pereira da Silva Feitosa	Lavador de Automóveis	064	Setor de Oficinas
-	Luis Carlos Macedo Fernandes	Mecânico de Montagem e manutenção	064	Setor de Oficinas
-	Max William dos Santos Gonçalves	Lavador de Automóveis	064	Setor de Oficinas
-	Sandro da Silva Florencio	Auxiliar de Borracheiro	064	Setor de Oficinas

Quadro 69 - Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

Cedidos/ Reintegrados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1708187	Enio Conceição da Silva	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	064	Setor de Oficinas
9514	Ismael Magalhães	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	064	Setor de Oficinas
1731636	Luiz Claudio Marques	Artífice de Metalúrgico	064	Setor de Oficinas

250387786	Sebastião Dias Cunha Neto	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	064	Setor de Oficinas
-----------	---------------------------	---	-----	-------------------

Quadro 70 - Relação de pessoal: cedidos/reintegrados.

Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
386912	Carlos Alberto Pereira Alves	Mecânico	064	Setor de Oficinas
386499	Daniel Baptista de Aguiar	Auxiliar de agropecuária	064	Setor de Oficinas
1758413	Dorival Carvalho de Andrade Junior	Administrador de Edifícios	064	Setor de Oficinas
386554	Edson Luiz Assunção Freitas	Pintor-área	064	Setor de Oficinas
386556	Ermiro Gomes Ferreira	Auxiliar de Mecânica	064	Setor de Oficinas
386930	Flávio Flores da Silva	Contramestre-Ofício	064	Setor de Oficinas
386725	Francelino de Oliveira	Mecânico	064	Setor de Oficinas
386337	Gilmar de Souza Santos	Mecânico	064	Setor de Oficinas
386742	Ivan Victorino de Souza	Auxiliar em Administração	064	Setor de Oficinas
386862	José Luiz Ferreira Maciel	Torneiro Mecânico	064	Setor de Oficinas

386580	Manoel Clarindo Monteiro Filho	Vigilante/Chefe do Setor	064	Setor de Oficinas
3879011	Marcelo do Amaral Santos	Auxiliar de Mecânico	064	Setor de Oficinas
385911	Nelson Pereira de Faria	Auxiliar de Mecânico	064	Setor de Oficinas
385620	Nilson Macedo	Assistente em Administração	064	Setor de Oficinas
386827	Vicente de Paula Alves Ferreira	Cozinheiro	064	Setor de Oficinas

Quadro 71 - Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

13. SETOR DE SERVIÇOS COMUNITÁRIOS (SSC) – 065

Chefe: Joel Clemente de Andrade

Ao Setor de Serviço Comunitário compete¹⁹:

- Dirigir e executar os serviços de manutenção e reparos e conservação das redes internas de luz, força e telefonia.

O Setor de Serviços Comunitários possui 29 funcionários, divididos em: 15 técnico-administrativos, 13 cedidos/reintegrados e 1 terceirizado, conforme mostra Tabela 9.

Tabela 9 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMEROS DE PESSOAL	15	13	1	29

Fonte: Elaboração própria.

¹⁹Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/div_serv_gerais/ssc/set_serv_comunitario.html, acessado em 24/09/2015 às 14h47min.

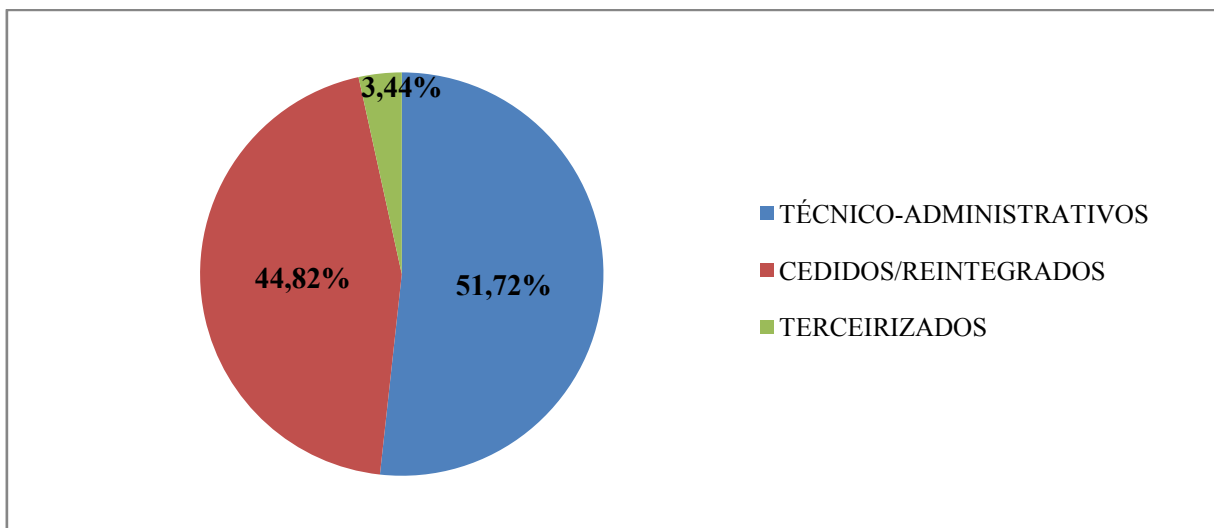


Gráfico 8 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício do Setor de Serviços Comunitários.

Fonte: Elaboração Própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
-	Luis Alberto Margues da Silva	Artífice de Manutenção	065	Setor de Serviços Comunitários

Quadro 72 - Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

Cedidos/ Reintegrados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1877761	Acácio Pereira de Souza Filho	Ligador	065	Setor de Serviços Comunitários
1883578	Edson de Oliveira	Assistente Operacional de Estação	065	Setor de Serviços Comunitários
-	Francisco Carlos Reis	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
25041653	Gilberto Soares	Artífice de Manutenção	065	Setor de Serviços Comunitários
1763599	João Simões Melo	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários

1883254	Jorge de Alencar Pimentel	Técnico em equipamento de Telecomunicações	065	Setor de Serviços Comunitários
1764427	Jorge Labre	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
20870086	Jorge Luiz de Oliveira Vianna	Ligador	065	Setor de Serviços Comunitários
1708296	Jorge Magalhães da Costa	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
1731716	Juarez Barros de Araujo	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
250370697	Nelson Luiz Barbosa	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
1616658	Orlando Carlos Junqueiro	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários
-	Valdir Antônio de Araújo	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	065	Setor de Serviços Comunitários

Quadro 73 - Relação de pessoal: cedidos/reintegrados.

Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
386503	Angela Maria Fernandes de Moura Silva	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
386852	Antônio Carlos da Silva	Eletricista	065	Setor de Serviços Comunitários
385746	Aurora Cabral Moreira	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
386751	Edmar Souza de Lima	Auxiliar de Eletricista	065	Setor de Serviços Comunitários
386261	Joel Clemente de Andrade	Telefonista/ Chefe da Parte Elétrica e Telefônica	065	Setor de Serviços Comunitários
386251	José Francisco Guimarães	Mestre de Edifícios e Infraestrutura	065	Setor de Serviços Comunitários
386411	Marina Larrubia de Oliveira	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
381106	Nelci Gonçalves	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários

385238	Nelson Amancio	Técnico em Telefonia	065	Setor de Serviços Comunitários
386211	Nerizete dos Santos Santana Legentil	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
385668	Paulo Roberto Mendes	Mestre de Edifícios e Infraestrutura	065	Setor de Serviços Comunitários
381191	Regina Cosme Silva das Neves	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
387374	Rosinea Magare Avarenga Cunha	Auxiliar de Cozinha	065	Setor de Serviços Comunitários
6054009	Sebastião Rodrigues de Andrade	Telefonista	065	Setor de Serviços Comunitários
386571	Walmir dos Santos Chaves	Eletricista	065	Setor de Serviços Comunitários

Quadro 74 - Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

13.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DO SETOR DE SERVIÇOS COMUNITÁRIOS

Foram mapeados sete processos no Setor de Serviços Comunitários da PU, sendo eles: demanda de serviços de infraestrutura na área de elétrica e telefonista, demanda de serviços emergências de elétrica e telefonia, manutenção dos geradores, controle de materiais, atendimento de telefone e gestão do contrato dos geradores (figuras 30 a 35). Para cada processo, foram relacionadas melhorias que devem ser implementadas no setor, conforme mostra os quadros 75 a 106.

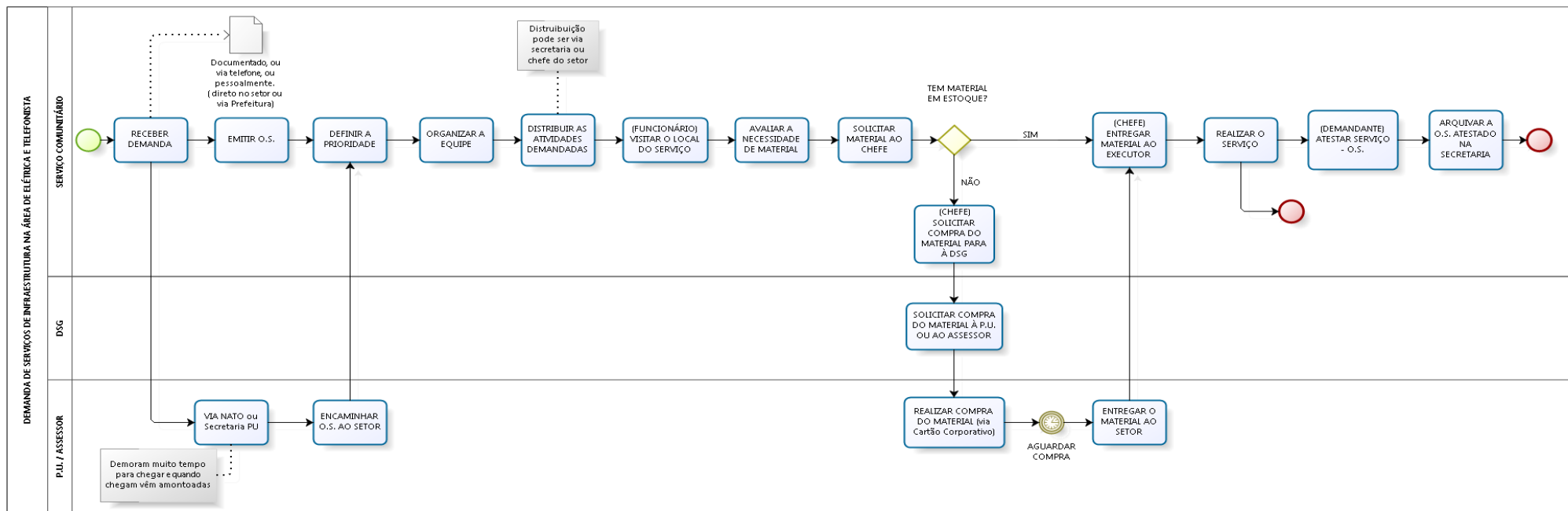


Figura 30 – Processo: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista
Fonte: Elaboração própria.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: DEMANDA DE SERVIÇOS DE EMERGÊNCIAS DE ELÉTRICA E TELEFONIA.

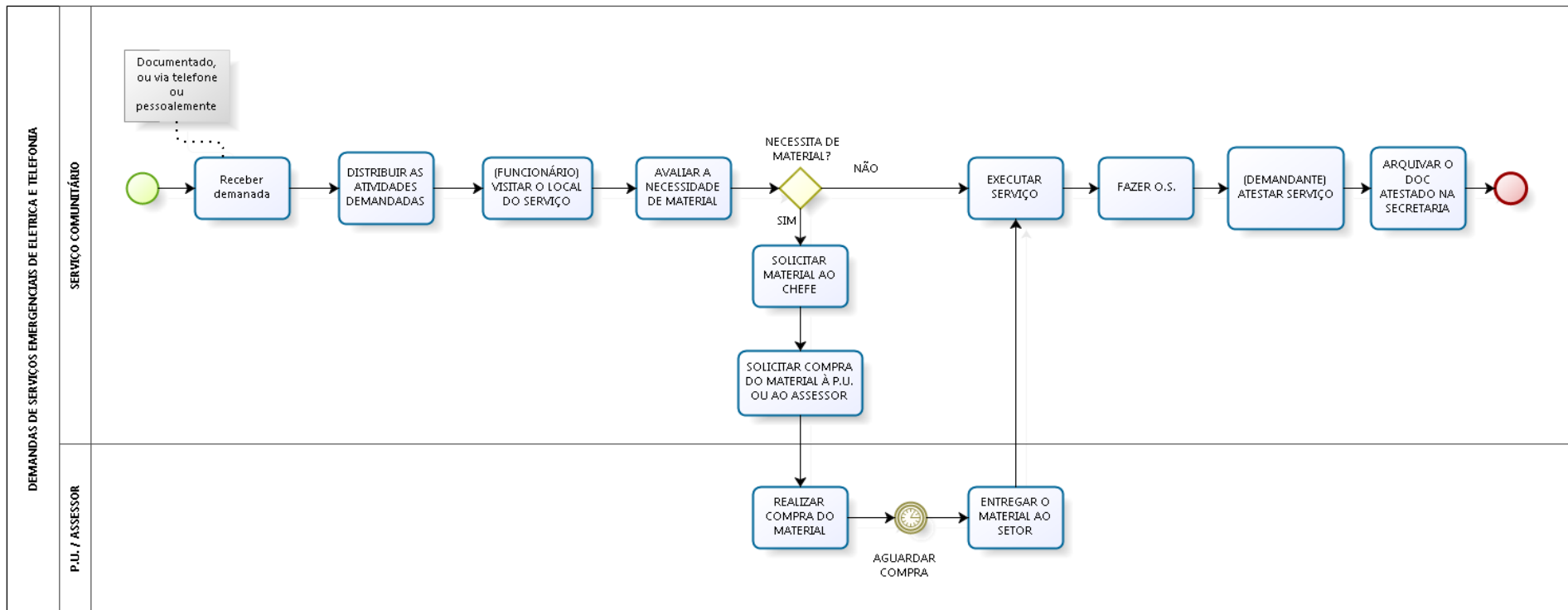


Figura 31 – Processo: Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia

Fonte: Elaboração própria

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO DE DEMANDA DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA NA ÁREA DE ELÉTRICA E TELEFONISTA / DEMANDA DE SERVIÇOS DE EMERGÊNCIAS DE ELÉTRICA E TELEFONIA

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonía	
O que? (Ação)	Informatizar os processos
Por quê? (Justificativa)	Para dar condições de monitoramento, eficiência e eficácia nos serviços prestados pelo setor.
Como? (Procedimento)	Utilizar sistema GLPI da COTIC e parametrizá-lo. Instalar na secretaria Administrativa da PU e do SCE. Capacitar os servidores envolvidos no processo.
Onde? (Local)	PU
Quem? (Responsável)	Coordenador da COTIC, PU, Coordenador da CODEP E Servidores da PU (nessa ordem)
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 75 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonía	
O que? (Ação)	Mudar a forma de requisição
Por quê? (Justificativa)	As requisições de serviços chegam ao setor por vários mecanismos (telefone, memorando e oral) e, em sua maioria, não passa pela PU. Tal ação possibilitará a centralização de entrega e uniformização dos pedidos de acordo com a necessidade do setor.
Como? (Procedimento)	Elaborar um formulário de requisição que contenha as informações fundamentais para que o setor tenha clareza do serviço a ser executado.
Onde? (Local)	SSC/PU
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SSC
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 76 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonía	
O que? (Ação)	Mudar o formulário da Ordem de Serviço
Por quê? (Justificativa)	A ordem de serviço atual não atende para controle e monitoramento dos serviços e materiais.

Como? (Procedimento)	Utilizar um formulário de informações que sirvam de indicadores para gestão dos serviços e material da Unidade
Onde? (Local)	SSC/PU
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SSC
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 77 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Manter o Prefeito informado de toda demanda de serviços da PU (Prefeito)
Por quê? (Justificativa)	Atualmente o Prefeito não tem instrumentos que o possibilitam monitorar os serviços da PU.
Como? (Procedimento)	Todas as demandas de serviços devem passar pela PU antes de chegarem ao setor executor.
Onde? (Local)	PU
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SSC
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 78 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Organizar rotinas de avaliação do serviço prestado
Por quê? (Justificativa)	Atualmente não existe nenhum mecanismo de avaliação no SSC
Como? (Procedimento)	Incluir no formulário Ordem de serviços um campo de avaliação de satisfação do usuário. Emitir relatórios trimestrais, a partir dos dados da Ordem de Serviço.
Onde? (Local)	SSC/PU
Quem? (Responsável)	Assessoria de Infraestrutura/Prefeito/chefe SSC
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 79 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Organizar rotinas de acompanhamento
Por quê? (Justificativa)	Há necessidade dos gestores de acompanharem o serviço, tanto para seu planejamento como para definir ações em situações que exijam tomadas de decisões. O Setor não tem nenhum instrumento de acompanhamento de serviço.
Como? (Procedimento)	Implementação de um sistema informatizado de gestão. Utilizar um cronograma de ação. Emitir relatórios trimestrais, a partir dos dados da Ordem de Serviço
Onde? (Local)	SSC/PU
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe do SSC
Quando? (Prazo)	Médio prazo

Quadro 80 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Dirigir o caminhão Muck, somente àqueles com a habilitação adequada.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente, apesar de ser responsabilidade de apenas dois funcionários, quando ambos estão ausentes, qualquer outro pode dirigir.
Como? (Procedimento)	Definir indivíduos com habilitação adequada para dirigir o veículo. O gestor deve gerir o trabalho para que sempre haja um motorista presente, a fim de executar o serviço, quando necessário.
Onde? (Local)	SSC
Quem? (Responsável)	Chefe do SSC
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 81 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Habilitar todos os possíveis motoristas e eletricitas para manuseio dos equipamentos do caminhão Muck.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente, o equipamento é manuseado pelo motorista e por qualquer eletricitista, porém, apenas dois eletricitas executam com segurança esse manuseio, os demais sentem dificuldades nesta atividade.
Como? (Procedimento)	Capacitar os eletricitas e motoristas para operarem, com eficiência e eficácia, os equipamentos do caminhão caçamba.
Onde? (Local)	SSC/CODEP
Quem? (Responsável)	Coordenador da CODEP / Chefe do SSC.

Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano
----------------------------	--------------------------

Quadro 82 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Distribuir, entre os profissionais do setor, a execução das demanda do serviço de modo uniforme e equânime
Por quê? (Justificativa)	A distribuição do serviço, atualmente, é feita sem nenhum planejamento.
Como? (Procedimento)	A distribuição do serviço do setor deve ser planejada, e distribuída uniforme entre os seus vários profissionais para que um servidor não fique com mais sobrecarregado do que outro.
Onde? (Local)	S. Serv. Comunitários.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor.
Quando? (Prazo)	Imediatamente.

Quadro 83 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços de Infraestrutura na área de Elétrica e Telefonista/ Demanda de Serviços Emergências de Elétrica e Telefonia	
O que? (Ação)	Instituir um Programa de Segurança no trabalho
Por quê? (Justificativa)	As atividades são exercidas, em sua maioria, sem utilização de equipamentos de segurança e sem atender as normas de segurança do trabalho
Como? (Procedimento)	Solicitar um Engenheiro de Segurança do Trabalho para analisar e emitir um relatório de melhoria na segurança do trabalho do setor.
Onde? (Local)	Setor de Segurança do Trabalhador.
Quem? (Responsável)	Responsável pelo setor de Segurança do Trabalhador.
Quando? (Prazo)	Longo Prazo - cinco anos.

Quadro 84 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

MAPEAMENTO DO PROCESSO: GESTÃO DO CONTRATO DOS GERADORES

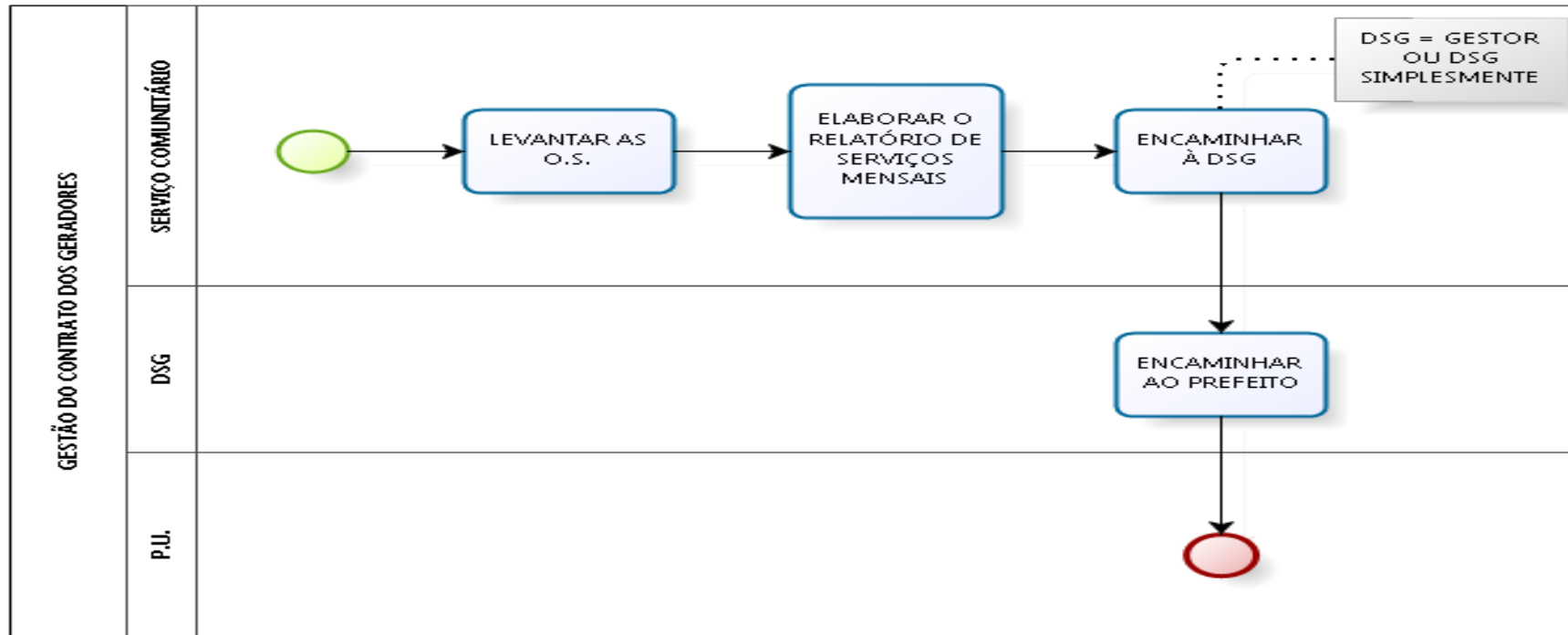


Figura 32 – Processo: Gestão do Contrato dos Geradores.
 Fonte: Elaboração própria.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO GESTÃO DO CONTRATO DOS GERADORES

PROCESSO: Gestão do Contrato dos Geradores	
O que? (Ação)	A fiscalização de contrato deve ser feita por um funcionário da UFRRJ que tenha conhecimentos técnicos do serviço contratado. Conforme cláusula 9, item 9.1
Por quê? (Justificativa)	Não existe fiscal
Como? (Procedimento)	O contrato deve ter um fiscal que tenha conhecimentos técnicos necessários para desempenhar suas funções.
Onde? (Local)	Setor de Serviços Comunitários
Quem? (Responsável)	Prefeito
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 85 - Gestão do contrato dos geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Gestão do Contrato dos Geradores	
O que? (Ação)	O gestor de contrato deve ser um funcionário mais próximo do Setor, de preferência o próprio chefe.
Por quê? (Justificativa)	Um funcionário próximo facilita o acompanhamento do processo de gestão.
Como? (Procedimento)	Acompanhar todos os processos da gestão.
Onde? (Local)	Setor de Serviços Comunitários.
Quem? (Responsável)	Prefeito
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 86 - Gestão do contrato dos geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Gestão do Contrato dos Geradores	
O que? (Ação)	Deve constar no contrato as competências necessárias para execução dos serviços de correção e manutenção, que pode ser inserida na cláusula 13ª, item 11.14
Por quê? (Justificativa)	O contrato atual somente menciona na cláusula 11, item 14, a " <i>utilizar de empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor</i> ". Não mencionando, no entanto, as competências necessárias para a execução dos serviços e prevenção e manutenção do equipamento.
Como? (Procedimento)	Se possível, realizar uma repactuação no contrato, caso não, descrever no próximo contrato as competências dos empregados que farão os serviços mencionados no contrato.
Onde? (Local)	Divisão de contratos/PROAF.

Quem? (Responsável)	Diretor da Divisão de contratos/PROAF.
Quando? (Prazo)	Médio prazo

Quadro 87 - Gestão do contrato dos geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Gestão do Contrato dos Geradores	
O que? (Ação)	Capacitar fiscais e gestores para realização de suas tarefas referentes ao contrato
Por quê? (Justificativa)	Atualmente, o contrato não possui a figura do agente "fiscal do contrato"
Como? (Procedimento)	Designar um fiscal para o contrato que tenha as competências para desenvolver a sua tarefa.
Onde? (Local)	Divisão de contratos/PROAF.
Quem? (Responsável)	Diretor da Divisão de contratos/PROAF.
Quando? (Prazo)	Médio prazo

Quadro 88 - Gestão do contrato dos geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Gestão do Contrato dos Geradores	
O que? (Ação)	Acertar se possível a segunda cláusula do contrato n. 34/2015 que deixa dúvidas
Por quê? (Justificativa)	O quadro referente à cláusula 2ª, as duas últimas colunas não estão claras a que se refere unidade e quantidade de que?
Como? (Procedimento)	Se possível, convocar a contratada e acertar em comum acordo o texto, caso não, observar no próximo contrato a clareza de cada cláusula.
Onde? (Local)	Divisão de contratos/PROAF.
Quem? (Responsável)	Diretor da Divisão de contratos/PROAF.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 89 - Gestão do contrato dos geradores

Fonte: Elaboração própria

MAPEAMENTO DO PROCESSO: MANUTENÇÃO DOS GERADORES

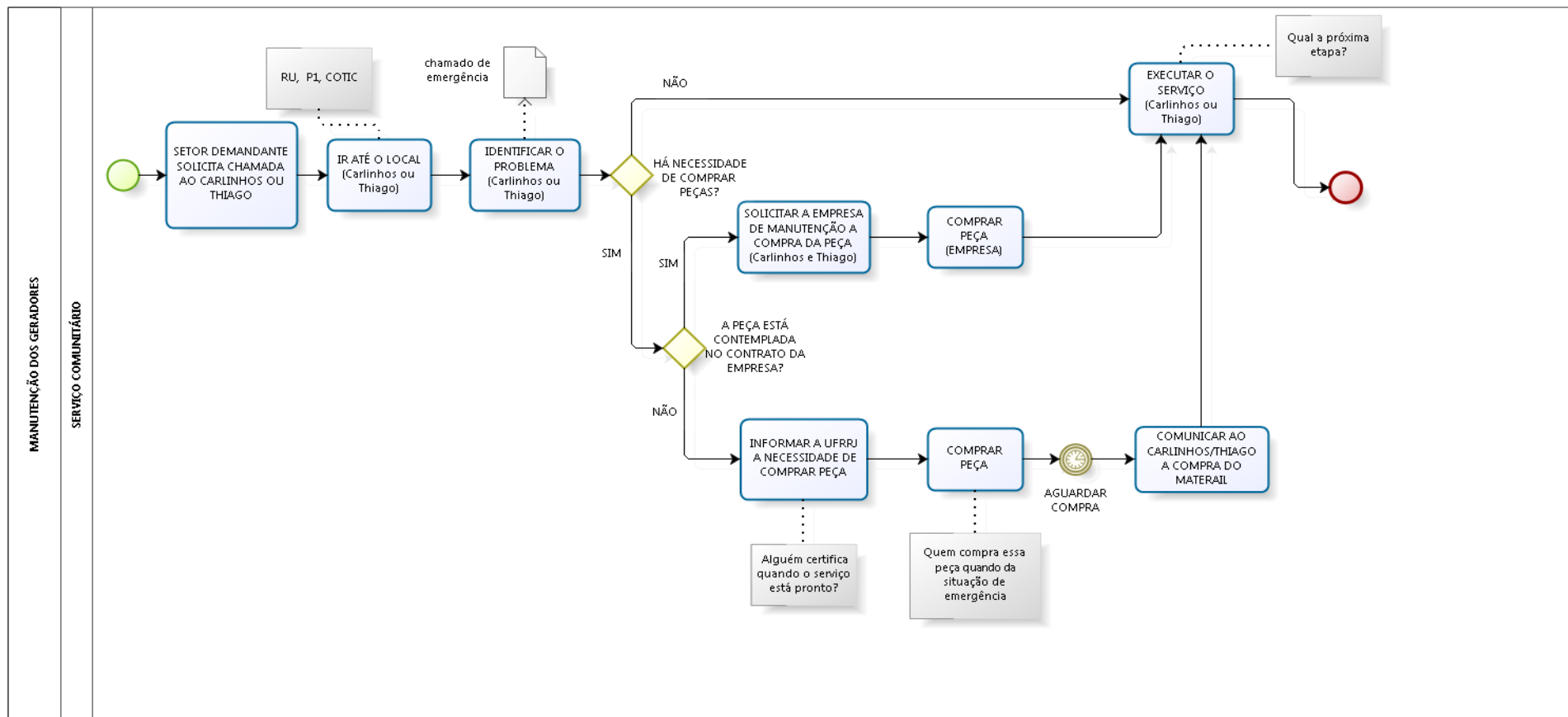


Figura 33 – Processo: Manutenção dos Geradores.
 Fonte: Elaboração própria.

**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO
MANUTENÇÃO DOS GERADORES**

PROCESSO: Manutenção dos Geradores	
O que? (Ação)	Solicitar sempre à empresa contratada, quando houver necessidade de conserto dos geradores.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente tal solicitação não está sendo feita à empresa responsável pela manutenção do equipamento e sim ao Setor de Serviços Comunitários (Carlinhos e Thiago).
Como? (Procedimento)	Ao detectar problema no gerador, o setor solicitante deve comunicar a empresa contratada por telefone e por memorando, que devem comparecer duas horas depois conforme a 11ª cláusula, itens 11.5 e 11.8 do contrato de prestação de serviços nº34/2015.
Onde? (Local)	Setor demandante do serviço (COTIC, RU e P1)
Quem? (Responsável)	Coordenador da COTIC, RU e P1
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 90 - Análise e melhoria do processo: Manutenção dos Geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Manutenção dos Geradores	
O que? (Ação)	A empresa deve encaminhar um funcionário seu, para realizar a manutenção e conserto do equipamento
Por quê? (Justificativa)	Atualmente, quem vai ao Setor, é um funcionário ou terceirizado da UFRRJ, enquanto no contrato, descreve que é a empresa que deve mandar um funcionário dela. Cláusula 11ª, itens 11.5 e 11.8.
Como? (Procedimento)	A empresa, ao ser comunicado do problema, deve enviar o seu funcionário responsável técnico nos prazos previstos no contrato de prestação de serviços nº34/2015, para esclarecimento de ordem técnica operacional.
Onde? (Local)	Setor demandante do serviço (COTIC, RU e P1)
Quem? (Responsável)	A empresa contratada.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 91 - Análise e melhoria do processo: Manutenção dos Geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Manutenção dos Geradores	
O que? (Ação)	A compra de material necessário para conserto deve ser efetuada pela empresa.
Por quê? (Justificativa)	Segundo informação do grupo focal, algumas peças são compradas pela UFRRJ e outras pela empresa.
Como? (Procedimento)	Ao identificar a necessidade de peças, a empresa contratada deve realizar a compra da mesma e emitir a nota fiscal a Universidade.
Onde? (Local)	Empresa contratada.

Quem? (Responsável)	Empresa contratada.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 92 - Análise e melhoria do processo: Manutenção dos Geradores

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Manutenção dos Geradores	
O que? (Ação)	A execução do serviço deve ser feita pelo funcionário da empresa.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente, os serviços são feitos pelo funcionário da UFRRJ, não atendendo à 11ª cláusula do contrato.
Como? (Procedimento)	Ao identificar o problema, a empresa deve encaminhar um funcionário seu para a realização dos serviços necessários, para a recuperação do equipamento.
Onde? (Local)	Setor demandante do serviço (COTIC, RU e P1).
Quem? (Responsável)	A empresa contratada.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 93 - Análise e melhoria do processo: Manutenção dos Geradores

Fonte: Elaboração própria

MAPEAMENTO DO PROCESSO: CONTROLE DE MATERIAS

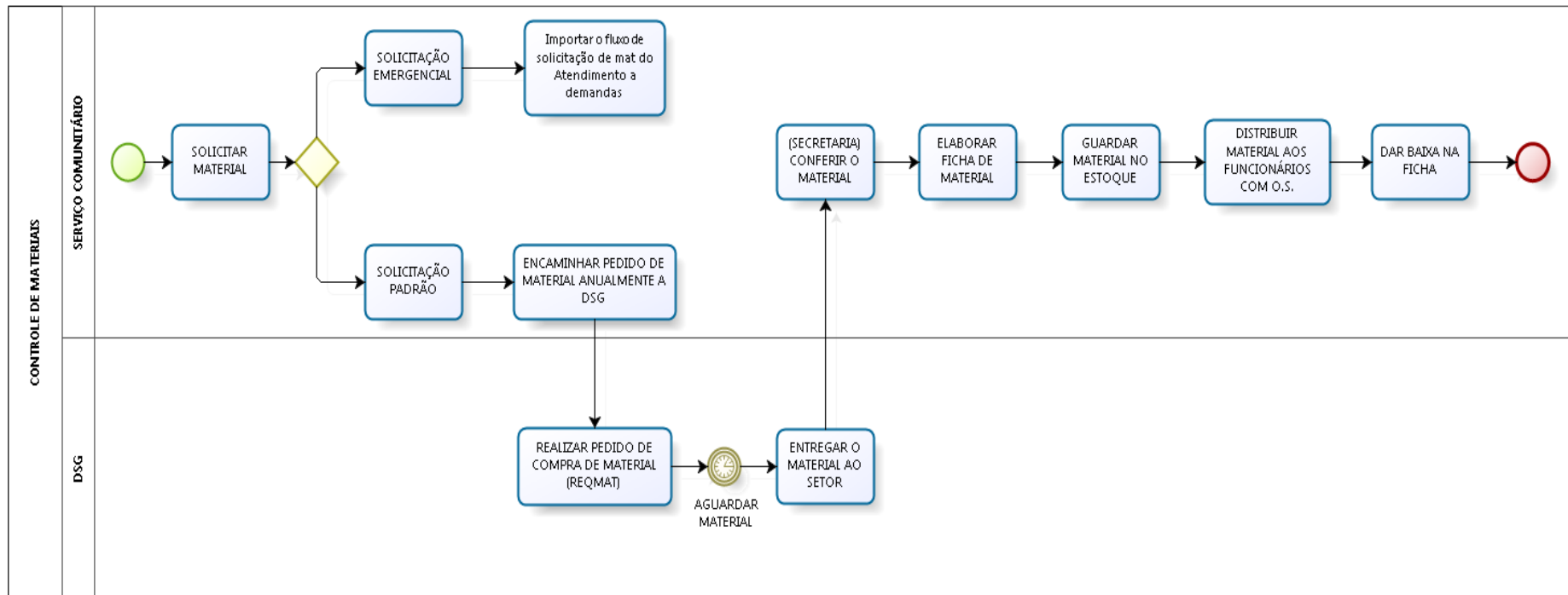


Figura 34 – Processo: Controle de Materiais

Fonte: Elaboração própria.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO CONTROLE DE MATERIAIS

PROCESSO: Controle de Materiais	
O que? (Ação)	Ter mecanismos de controle e organização relacionados à distribuição de ferramentas de trabalho.
Por quê? (Justificativa)	Tal ação possibilitará a identificação imediata de extravio e defeitos nas ferramentas de trabalho. Dessa forma, poderá identificar quando houver necessidade de compra para reposição ou conserto das ferramentas.
Como? (Procedimento)	Definir um ambiente ou um armário para guardar as ferramentas no setor. Cada executor de serviço deverá ter sua caixa de ferramenta. Ao receber o material o servidor deve assinar um termo de responsabilidade de recebimento do mesmo. As ferramentas deverão ser entregues, ao funcionário, no início do expediente. Este deve verificar o que lhe está sendo entregue. Ao final do expediente, a cxa de ferramentas deverá ser devolvida ao secretário, que deverá identificar se todas as ferramentas estão sendo devolvidas e se alguma necessita de reparo.
Onde? (Local)	Secretaria administrativa do SSC.
Quem? (Responsável)	Secretário.
Quando? (Prazo)	Imediatamente.

Quadro 94 - Análise e melhoria do processo: Controle de Materiais

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Controle de Materiais	
O que? (Ação)	Implantar processos de controle do almoxarifado.
Por quê? (Justificativa)	Hoje o setor não tem nenhum procedimento de controle de material.
Como? (Procedimento)	Criar formulários para solicitar autorização de material especificando em que serviço será utilizado. A autorização deste pedido deve ser feita pelo Prefeito ou pelo Assessor de Infraestrutura. Criar um sistema informatizado para controle do material.
Onde? (Local)	Almoxarifado da PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito / Assessor de infraestrutura, COTIC.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 95 - Análise e melhoria do processo: Controle de Materiais

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Controle de Materiais	
O que? (Ação)	Instalação de um almoxarifado.
Por quê? (Justificativa)	Nem o setor, nem a Prefeitura possuem um local adequado e com controle para a guarda dos materiais utilizados nos serviços da Unidade.
Como? (Procedimento)	Criar um espaço adequado para guarda dos materiais utilizados por ela. Alocar um funcionário para controlar a entrada e saída de materiais.
Onde? (Local)	PU.

Quem? (Responsável)	Reitoria, Prefeito / Assessor de infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 96 - Análise e melhoria do processo: Controle de Materiais

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Controle de Materiais	
O que? (Ação)	Mudar os processos de aquisição de materiais do setor.
Por quê? (Justificativa)	Os pedidos, hoje, normalmente são feitos pela DSG, e mesmo quando são feitos pelo setor, não existe nenhum planejamento.
Como? (Procedimento)	Acompanhar as demandas de serviços, identificar os materiais mais utilizados e o quantitativo médio. Consultar os técnicos executores dos serviços.
Onde? (Local)	S. Serv. Comunitários
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 97 - Análise e melhoria do processo: Controle de Materiais

Fonte: Elaboração própria.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: ATENDIMENTO DE TELEFONE

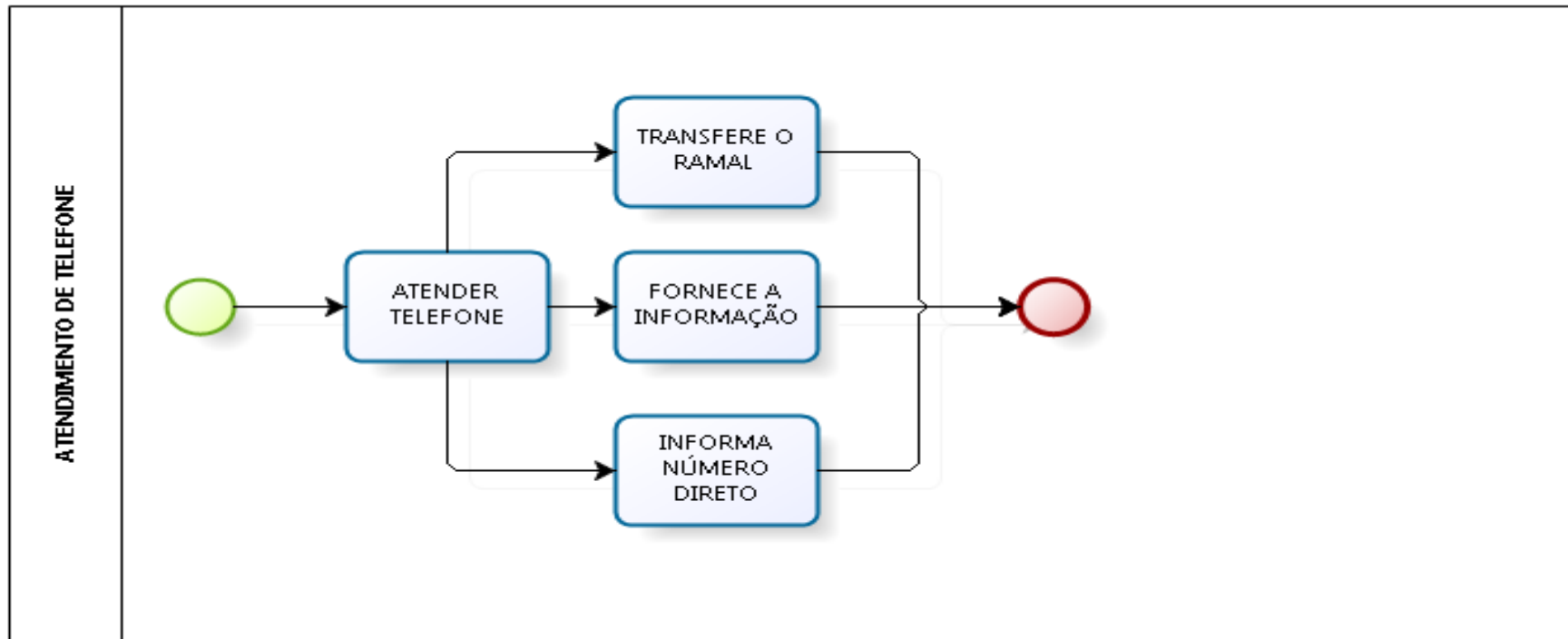


Figura 35 – Processo: Atendimento de Telefone

Fonte: Elaboração própria

**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO
ATENDIMENTO DE TELEFONE**

PROCESSO: Atendimento de Telefone	
O que? (Ação)	Adquirir computadores para o setor de telefonia
Por quê? (Justificativa)	Necessidade de o telefonista aperfeiçoar as informações dos funcionários da Universidade, tais como o setor de trabalho, com seus respectivos telefones.
Como? (Procedimento)	Comprar o computador, disponibilizar as informações de força de trabalho da UFRRJ, eventos, capacitar os telefonistas.
Onde? (Local)	PU, DMSA, DP/CRMI(PROAD), CODEP
Quem? (Responsável)	Prefeito, Diretor do DMSA, Diretor do DP e Coordenador da CRMI e da CODEP
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 98 - Análise e melhoria do processo: Atendimento de Telefone

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Atendimento de Telefone	
O que? (Ação)	Modernizar o sistema de telefonia e informação.
Por quê? (Justificativa)	Para facilitar a busca de informação pelos usuários, hoje a única forma de informação é pelo telefone fixo.
Como? (Procedimento)	Utilizar o sistema de Chat e o aplicativo whatsapp no computador, capacitar os telefonistas para essa utilização, desenvolver um chat no site da UFRRJ.
Onde? (Local)	PU/SSC, CODEP, COTIC
Quem? (Responsável)	Prefeito, Responsável pelo setor de Serv. Comunitários, Coordenador da COTIC, Coordenador da CODEP.
Quando? (Prazo)	Longo Prazo - cinco anos

Quadro 99 - Análise e melhoria do processo: Atendimento de Telefone

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Atendimento de Telefone	
O que? (Ação)	Estruturar um curso por módulos para telefonistas.
Por quê? (Justificativa)	Necessidade de informatizar e padronizar o atendimento, para dar mais precisão a informação, agilizar o trabalho, melhorar o atendimento ao público, ser mais profissionais no atendimento.
Como? (Procedimento)	Instituir ações de capacitação com os módulos: Planilhas (Excel), atendimento ao público, Internet com utilização de chats e whatsapp.
Onde? (Local)	PU / CODEP
Quem? (Responsável)	Prefeito, Responsável pelo setor de Serv. Comunitários, CODEP

Quando? (Prazo)	Médio Prazo
----------------------------	-------------

Quadro 100 - Análise e melhoria do processo: Atendimento de Telefone

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Atendimento de Telefone	
O que? (Ação)	Encaminhar ao Setor de Graduação, todas as ligações relacionadas a estudantes.
Por quê? (Justificativa)	Necessidade de atender a uma demanda específica do público.
Como? (Procedimento)	Através de capacitação da telefonista em relação aos cursos oferecidos pela instituição; conhecer o contato telefônico de cada departamento.
Onde? (Local)	PU / CODEP
Quem? (Responsável)	Prefeito, Prograd, CODEP
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 101 - Análise e melhoria do processo: Atendimento de Telefone

Fonte: Elaboração própria

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS PARA TODOS OS PROCESSOS

PROCESSO: TODOS OS PROCESSOS	
O que? (Ação)	Capacitar gestor e colaboradores mediante lacunas identificadas.
Por quê? (Justificativa)	O gestor tem dificuldade em realizar quase todas as atividades relacionadas a gestão, conforme lacunas identificadas no grupo focal e questionário do Projeto MapFT. O levantamento mostrou, também, que os colaboradores não se atualizam há muito tempo e as capacitações identificadas, em parte, não se aplicam as atividades exercidas.
Como? (Procedimento)	Realizar capacitações para sanar as lacunas identificadas no mapeamento de competências.
Onde? (Local)	CODEP.
Quem? (Responsável)	Prefeito / Coordenador da CODEP
Quando? (Prazo)	Médio prazo

Quadro 102 - Análise e melhoria de todos os processos do setor de serviços comunitários.

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: TODOS OS PROCESSOS	
O que? (Ação)	Estruturar uma secretaria administrativa para o setor.
Por quê? (Justificativa)	O setor não tem uma secretaria administrativa para desenvolver as suas rotinas administrativas.
Como? (Procedimento)	Reservar uma sala para funcionamento da secretaria. Alocar um servidor para desempenhar os serviços da secretaria. Adquirir materiais para equipar a sala, tais como computador, impressora, internet, ar condicionado, mesa armário, cadeira,

	materiais de escritório, dentre outros.
Onde? (Local)	SSC/PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito / Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 103 - Análise e melhoria de todos os processos do setor de serviços comunitários.

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: TODOS OS PROCESSOS	
O que? (Ação)	Executar, no setor de Serviços comunitários, as rotinas administrativas ligadas ao seu pessoal.
Por quê? (Justificativa)	Essas rotinas, hoje, são feitas pela Secretaria administrativa da PU, que tem dificuldades de informações precisas, pois funciona longe do setor e não acompanha as atividades do SCE.
Como? (Procedimento)	Implantar as rotinas administrativas ligadas ao pessoal do setor, tais como, planejamento de férias, frequência, licenças, aposentadorias, devem ser feitas na sua Unidade de trabalho e encaminhadas à Secretaria administrativa da PU.
Onde? (Local)	SSC/PU.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor e o(a) secretário(a) executivo
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 104 - Análise e melhoria de todos os processos do setor de serviços comunitários.

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: TODOS OS PROCESSOS	
O que? (Ação)	Avaliar o estado de saúde dos servidores.
Por quê? (Justificativa)	A presença de funcionários com a faixa etária elevada, pode limitar a realização das atividades.
Como? (Procedimento)	Solicitar a Divisão de Saúde do Trabalhador - DAST, uma avaliação dos funcionários do setor, acompanhado de relatório.
Onde? (Local)	DAST.
Quem? (Responsável)	Coordenadora do DAST.
Quando? (Prazo)	Longo Prazo - cinco anos.

Quadro 105 - Análise e melhoria de todos os processos do setor de serviços comunitários.

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: TODOS OS PROCESSOS	
O que? (Ação)	Realizar periodicamente (recomendado de dois em dois anos) a capacitação relativo a segurança do trabalho (NR 5410).

Por quê? (Justificativa)	Importante e obrigatório para a segurança dos profissionais da área de elétrica e seus usuários. Grandes partes dos funcionários nunca fizeram essa capacitação.
Como? (Procedimento)	Realizar capacitação dos funcionários da elétrica, conforme recomendado pela segurança do trabalho.
Onde? (Local)	CODEP, SSC/PU
Quem? (Responsável)	Coordenador da CODEP e Chefe do SSC.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 106 - Análise e melhoria de todos os processos do setor de serviços comunitários.

Fonte: Elaboração própria

MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS DO SETOR DE SERVIÇO COMUNITÁRIOS

Foram mapeadas as competências funcionais do setor, que estão descritas nos quadros 107 a 133. As competências funcionais do setor de Serviços Comunitários foram classificadas em quatro áreas: gestão, administrativa, técnica e apoio.

Área do Processo		Gestão
Função		Chefe
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; propor melhorias; possuir experiência como líder; analisar os processos e procedimentos do setor; operar sistemas informatizados; mediar conflitos; ter liderança; gerir equipe com eficiência e eficácia; gerenciar o material do setor; conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho; avaliar resultados da Unidade; dar orientação de trabalho aos seus colaboradores; planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; ter capricho na execução das tarefas; avaliar o desempenho da equipe.
Funcionários Envolvidos		Joel Clemente de Andrade
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura***; possuir experiência como líder***; propor melhorias***; mediar conflitos; ter liderança***; gerenciar o material do setor***; ter capricho na execução das tarefas**
	Competências Não Evidenciadas	Operar sistemas informatizados; ter capricho na execução das tarefas
	Lacunas de Competências	Solucionar problemas técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; propor melhorias***; analisar os processos e procedimentos do setor; ter liderança***; gerir

	Levantadas	equipe com eficiência e eficácia; gerenciar o material do setor***; conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho; avaliar resultados da Unidade; dar orientação de trabalho aos seus colaboradores; planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; ter capricho na execução das tarefas***; avaliar o desempenho da equipe.
--	------------	--

Quadro 107 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área de gestão.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Administrativa
Função		Administrativo
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Redigir, com clareza, documentos; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas; utilizar programas básicos de informática; preencher planilhas e acompanhamento de serviço da Unidade; elaborar documentos oficiais; atender com presteza e cortesia; operar sistema GLPI de demandas de serviços da PU com destreza; analisar documentos; conhecer técnicas de arquivos; elaborar relatórios; conhecer os processos de compra de material e gestão de pessoas da Universidade; ter capricho na execução das tarefas; ser ético; ser responsável; ser organizado; ter atenção; formular planilhas
Funcionários Envolvidos		Acácio Pereira de Souza Filho
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas; utilizar programas básicos de informática; preencher planilhas e acompanhar o serviço da Unidade; elaborar documentos oficiais; atender com presteza e cortesia; analisar documentos;
	Competências Não Evidenciadas	Ser ético; ser responsável; ser organizado; ter atenção; ter capricho na execução das tarefas; solucionar problemas; formular planilhas; analisar documentos;
	Lacunas de Competências Levantadas	Operar sistema GLPI de demandas de serviços da PU com destreza; conhecer técnicas de arquivos***; conhecer os processos de compra de material e gestão de pessoas da Universidade***; redigir, com clareza, documentos***;

Quadro 108 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área administrativa.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Administrativa
Função		Administrativo
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura.

Competências Funcionais Requeridas		Redigir, com clareza, documentos; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas; Utilizar programas básicos de informática; preencher planilhas e acompanhamento de serviço da Unidade; elaborar documentos oficiais; atender com presteza e cortesia; operar sistema GLPI de demandas de serviços da PU com destreza; analisar documentos; conhecer técnicas de arquivos; elaborar relatórios; conhecer os processos de compra de material e gestão de pessoas da Universidade; ter capricho na execução das tarefas; ser ético; ser responsável; ser organizado; ter atenção; formular planilhas
Funcionários Envolvidos		Jorge Luiz de Oliveira Vianna
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Redigir, com clareza, documentos; operar as funções básicas da matemática; analisar documentos;
	Competências Não Evidenciadas	Solucionar problemas; utilizar programas básicos de informática; atender com presteza e cortesia; ter capricho na execução das tarefas; formular planilhas; ser ético; ser responsável; ser organizado; ter atenção.
	Lacunas de Competências Levantadas	Operar sistema GLPI de demandas de serviços da PU com destreza; conhecer técnicas de arquivos***; conhecer os processos de compra de material e gestão de pessoas da Universidade***; preencher planilhas e acompanhar o serviço da Unidade***; elaborar documentos oficiais; elaborar relatórios***; falar com desenvoltura?***

Quadro 109 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área administrativa.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Apoio
Função		Apoio
Processos		Falar com desenvoltura; atender com presteza e cortesia; ter capricho na execução das tarefas; ser ético; ser responsável; ser organizado; ter atenção; manter o ambiente do setor limpo; ter assiduidade e pontualidade.
Competências Funcionais Requeridas		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Funcionários Envolvidos		Juarez Barros de Araujo (trabalha na cozinha)
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Atender com presteza e cortesia; ter capricho na execução das tarefas; ter assiduidade e pontualidade.
	Competências Não Evidenciadas	Ser ético; ser responsável; ser organizado.
	Lacunas de Competências Levantadas	Falar com desenvoltura***; manter o ambiente do setor limpo.

Quadro 110 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área apoio.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Eletricista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Antonio Carlos da Silva
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado.
	Competências Não Evidenciadas	Utilizar os equipamentos de EPI; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Realizar manutenção de geradores; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho***; conhecer os equipamentos de segurança***.

Quadro 111 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
------------------	---------

Função		Eletricista
Processos		Demanda de serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Francisco Carlos Reis
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	x
	Competências Não Evidenciadas	Utilizar os equipamentos de EPI; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Realizar manutenção de geradores; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho***; conhecer os equipamentos de segurança***; estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 112 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista

Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Gilberto Soares
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	x
	Competências Não Evidenciadas	Utilizar os equipamentos de EPI; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Realizar manutenção de geradores; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho***; conhecer os equipamentos de segurança***; estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica***; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica***; substituir equipamentos elétricos com problemas***; testar a segurança de serviços elétricos***; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado.; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 113 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.

Competências Funcionais Requeridas		Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		João Simões Melo
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Conhecer os equipamentos de segurança;
	Competências Não Evidenciadas	Utilizar os equipamentos de EPI;
	Lacunas de Competências Levantadas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; Realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 114 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica;

		substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Jorge de Araujo
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; conhecer os equipamentos de segurança; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos.
	Competências Não Evidenciadas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; realizar manutenção de geradores; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho*; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 115 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado;

		conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Jorge Magalhães da Costa
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; conhecer os equipamentos de segurança; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos.
	Competências Não Evidenciadas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; utilizar os equipamentos de EPI; atender com presteza e cortesia; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos.
	Lacunas de Competências Levantadas	Instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica***; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; realizar manutenção de geradores; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho*; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 116 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de

		proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Jose Francisco Guimarães
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	x
	Competências Não Evidenciadas	x
	Lacunas de Competências Levantadas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão muck.

Quadro 117 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de

		proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Nelson Luiz Barboza
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Conhecer os equipamentos de segurança.
	Competências Não Evidenciadas	Zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Utilizar os equipamentos de EPI***; estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica***; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica***; substituir equipamentos elétricos com problemas***; testar a segurança de serviços elétricos***; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado***; realizar manutenção de geradores; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos***; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço***; fazer cronograma das atividades a serem executadas***; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 118 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com

		eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Orlando Carlos Junqueiro.
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	-
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 119 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Eletricista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas	Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com

		eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Paulo Roberto Mendes
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; conhecer os equipamentos de segurança; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica.
	Competências Não Evidenciadas	Utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; atender com presteza e cortesia; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; realizar manutenção de geradores; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços***; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.

Quadro 120 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Tec. Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Planejar, avaliar e executar instalações de sistemas de comunicação; auxiliar no desenvolvimento de projetos de construção, funcionamento e manutenção dos equipamentos de comunicação; montar e testar aparelhos, circuitos ou componentes de telecomunicação e radiodifusão; assessorar tecnicamente o recebimento de equipamentos na área de telecomunicação, auxiliando nas diversas unidades na conferência das especificações; participar de programa de treinamento, quando convocado; zelar pela manutenção, limpeza, conservação, guarda e controle de todo o material, aparelhos, equipamentos e de seu local de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Edmar Souza de Lima
Competências Funcionais	Competências Evidenciadas	Planejar, avaliar e executar instalações de sistemas de comunicação; montar e testar aparelhos, circuitos ou

Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas		componentes de telecomunicação e radiodifusão; assessorar tecnicamente o recebimento de equipamentos na área de telecomunicação, auxiliando nas diversas unidades na conferência das especificações; participar de programa de treinamento, quando convocado.
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	Auxiliar no desenvolvimento de projetos de construção, funcionamento e manutenção dos equipamentos de comunicação; zelar pela manutenção, limpeza, conservação, guarda e controle de todo o material, aparelhos, equipamentos e de seu local de trabalho***.

Quadro 121 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo		Técnica
Função		Tec. Telefonista
Processos		Demanda de serviços de infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Estudar e interpretar desenhos técnicos de fiação elétrica; instalar e fazer manutenção de equipamentos e fiação elétrica; substituir equipamentos elétricos com problemas; testar a segurança de serviços elétricos; registrar histórico de problemas com equipamentos e o reparo que foi executado; conhecer os equipamentos de segurança; utilizar os equipamentos de EPI; zelar pelas ferramentas utilizadas no trabalho; realizar manutenção de geradores; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; atender com presteza e cortesia; conhecer os materiais e equipamento utilizados em serviços elétricos; utilizar com eficiência e eficácia os materiais e equipamento usados em serviços elétricos; elaborar levantamento de materiais e equipamentos necessários para executar um serviço; fazer cronograma das atividades a serem executadas; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.
Funcionários Envolvidos		Luis Alberto Marques da Silva
Competências Funcionais Evidenciadas X	Competências Evidenciadas	Planejar, avaliar e executar instalações de sistemas de comunicação; montar e testar aparelhos, circuitos ou componentes de telecomunicação e radiodifusão; assessorar tecnicamente o recebimento de equipamentos na área de telecomunicação, auxiliando nas diversas unidades na conferência das especificações.
Competências Funcionais Requeridas	Competências Não Evidenciadas	Participar de programa de treinamento, quando convocado.

	Lacunas de Competências Levantadas	Auxiliar no desenvolvimento de projetos de construção, funcionamento e manutenção dos equipamentos de comunicação; zelar pela manutenção, limpeza, conservação, guarda e controle de todo o material, aparelhos, equipamentos e de seu local de trabalho***.
--	------------------------------------	--

Quadro 122 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Tec. Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura.
Competências Funcionais Requeridas		Planejar, avaliar e executar instalações de sistemas de comunicação; auxiliar no desenvolvimento de projetos de construção, funcionamento e manutenção dos equipamentos de comunicação; montar e testar aparelhos, circuitos ou componentes de telecomunicação e radiodifusão; assessorar tecnicamente o recebimento de equipamentos na área de telecomunicação, auxiliando nas diversas unidades na conferência das especificações; participar de programa de treinamento, quando convocado; zelar pela manutenção, limpeza, conservação, guarda e controle de todo o material, aparelhos, equipamentos e de seu local de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Jorge de Alencar Pimentel
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Assessorar tecnicamente o recebimento de equipamentos na área de telecomunicação, auxiliando nas diversas unidades na conferência das especificações; planejar, avaliar e executar instalações de sistemas de comunicação; auxiliar no desenvolvimento de projetos de construção, funcionamento e manutenção dos equipamentos de comunicação.
	Competências Não Evidenciadas	Participar de programa de treinamento, quando convocado.
	Lacunas de Competências Levantadas	Operar e controlar o funcionamento de equipamentos de telecomunicação e de estações de rádio e televisão, transmissão de dados e outros; montar e testar aparelhos, circuitos ou componentes de telecomunicação e radiodifusão; zelar pela manutenção, limpeza, conservação, guarda e controle de todo o material, aparelhos, equipamentos e de seu local de trabalho.

Quadro 123 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura

Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Angela Maria Fernandes de Moura Silva
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; Atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; falar com desenvoltura***; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho***; reportar problemas no sistema telefônico***.

Quadro 124 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Telefonista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter

		conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Darilton Teixeira Ferreira
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura.
	Competências Não Evidenciadas	Reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; ter conhecer básico da língua portuguesa***.

Quadro 125 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Edson de Oliveira
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura.
	Competências Não Evidenciadas	Reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar whatsapp; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho;

Funcionais Requeridas		atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; ter conhecer básico da língua portuguesa***.

Quadro 126 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria.

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Marina Larrubia de Oliveira
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; reportar problemas no sistema telefônico***.

Quadro 127 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Nelci Gonçalves
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer a estrutura da Universidade***; reportar problemas no sistema telefônico; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público.

Quadro 128 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao

		público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Nerizete dos Santos Santana Legentil
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; controlar o funcionamento do PABX.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; reportar problemas no sistema telefônico***.

Quadro 129 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Regina Cosme Silva das neves
Competências Funcionais	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; controlar o funcionamento do PABX; operar as

Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas		funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; falar com desenvoltura***; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho***; reportar problemas no sistema telefônico***;

Quadro 130 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Rosinea Magare Avarenga Cunha
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer a estrutura da Universidade***; reportar problemas no sistema telefônico; entender e falar inglês básico voltado para o

		atendimento ao público.
--	--	-------------------------

Quadro 131 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Sebastião Rodrigues de Andrade
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; Falar com desenvoltura***; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho***; reportar problemas no sistema telefônico***.

Quadro 132 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Telefonista
Processos		Demanda de Serviços de Infraestrutura

Competências Funcionais Requeridas		Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; controlar o funcionamento do PABX; reportar problemas no sistema telefônico; conhecer e utilizar WhatsApp; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa; falar com desenvoltura; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho; atender com presteza e cortesia.
Funcionários Envolvidos		Walmir dos Santos Chaves
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Receber e transferir ligações; efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais; registrar informações, transmitir mensagens; controlar o funcionamento do PABX; operar as funções básicas da matemática; ter conhecer básico da língua portuguesa.
	Competências Não Evidenciadas	Conhecer e utilizar WhatsApp; atender com presteza e cortesia.
	Lacunas de Competências Levantadas	Registrar informações, transmitir mensagens***; localizar com eficiência e eficácia pessoas nas Unidades Organizacionais da UFRRJ***; conhecer noções básicas de informática; utilizar minimamente o editor de texto e planilhas de dados; conhecer a estrutura da Universidade***; entender e falar inglês básico voltado para o atendimento ao público; falar com desenvoltura***; conhecer e zelar pelo equipamento de trabalho***; reportar problemas no sistema telefônico***.

Quadro 133 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Motorista
Processos	Demanda de Serviços de Infraestrutura
Competências Funcionais Requeridas	Conduzir e checar o veículo quanto a necessidade de reparos e manutenção; verificar itinerário de viagem; transportar pessoas com segurança, educação e pontualidade; executar procedimentos para garantir a segurança e o conforto dos passageiros; ter habilitação para dirigir caminhão categorias D ou E; guiar o veículo com tranquilidade a fim de evitar acidentes; informar sempre qualquer irregularidade ou necessidade de manutenção; conhecer e executar os procedimentos do sistema de abastecimento de combustível, referentes as suas funções na unidade; participar de programa de treinamento, quando convocado; conhecer e preencher o

		<p>formulário de saída e entrada de veículos na Universidade; manter-se atualizado com as normas e legislação de trânsito; conhecer e executar os procedimentos exigidos na unidade para desempenhar suas funções(ou relativas a saída de veículos); entregar na portaria a Autorização de Saída,; colher assinatura do Guarda; abastecer em um Posto Credenciado; realizar a Viagem; entregar a Liberação de Viatura na Portaria; guardar veículo na garagem; zelar pela Manutenção do Veículo; conduzir o veículo até a oficina interna; ligar para o Prefeito quando houver problemas durante a viagem; conduzir o veículo até a oficina; retornar veículo para UFRRJ; levar documento p/ o DETRAN p/ apresentar o infrator; verificar na DSG o valor estimado da viagem; sacar valor referente no Cartão Corporativo do Motorista; entregar os recibos na DSG; pagar a GRU no banco; entregar comprovante a DSG; conduzir veículo até o ponto final; fazer circular no trajeto estipulado; guardar veículo na garagem; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck.</p>
Funcionários Envolvidos		Jorge Labre /Valdir Antonio de Araújo
<p>Competências Funcionais Evidenciadas</p> <p>X</p> <p>Competências Funcionais Requeridas</p>	Competências Evidenciadas	<p>Ter habilitação adequada para dirigir caminhão; entregar na portaria a Autorização de Saída; colher assinatura do guarda; abastecer em um posto credenciado; realizar a viagem; entregar a Liberação de Viatura na Portaria; utilizar com eficiência e eficácia os equipamentos do caminhão Muck; conhecer e executar os procedimentos do sistema de abastecimento de combustível, referentes às suas funções na unidade.</p>
	Competências Não Evidenciadas	<p>Conduzir e checar o veículo quanto à necessidade de reparos e manutenção; verificar itinerário de viagem; transportar pessoas com segurança, educação e pontualidade; executar procedimentos para garantir a segurança e o conforto dos passageiros; guiar o veículo com tranquilidade a fim de evitar acidentes; informar sempre qualquer irregularidade ou necessidade de manutenção; participar de programa de treinamento, quando convocado; conhecer e preencher o formulário de saída e entrada de veículos na Universidade; manter-se atualizado com as normas e legislação de trânsito; conhecer e executar os procedimentos exigidos na unidade para desempenhar suas funções(ou relativas a saída de veículos); zelar pela manutenção do veículo; conduzir o veículo até a oficina interna; ligar para o Prefeito quando houver problemas durante a viagem; conduzir o veículo até a oficina; retornar veículo para UFRRJ; levar documento p/ o DETRAN p/ apresentar o infrator; verificar na DSG o valor estimado da viagem; sacar valor referente no Cartão Corporativo do motorista; entregar os recibos na DSG; pagar a GRU no banco; entregar comprovante a DSG; conduzir veículo até o ponto final; fazer circular no trajeto estipulado.</p>
	Lacunas de Competências	<p>Guardar veículo na garagem da PU.</p>

	Levantadas	
--	------------	--

Quadro 133 - Lacuna de competência do Setor de Serviço Comunitário: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

14. SETOR DE TRANSPORTES (ST) – 066

Chefe: Carlos Magno de Meireles

Ao Setor de Transporte compete²⁰:

- 0 controle e as reservas de veículos.

O Setor de Transportes possui 26 funcionários, divididos em: 21 técnico-administrativos, 4 cedidos/reintegrados e 1 terceirizado, conforme mostra Tabela 10.

Tabela 10 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TRECEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	21	4	1	26

Fonte: Elaboração Própria.

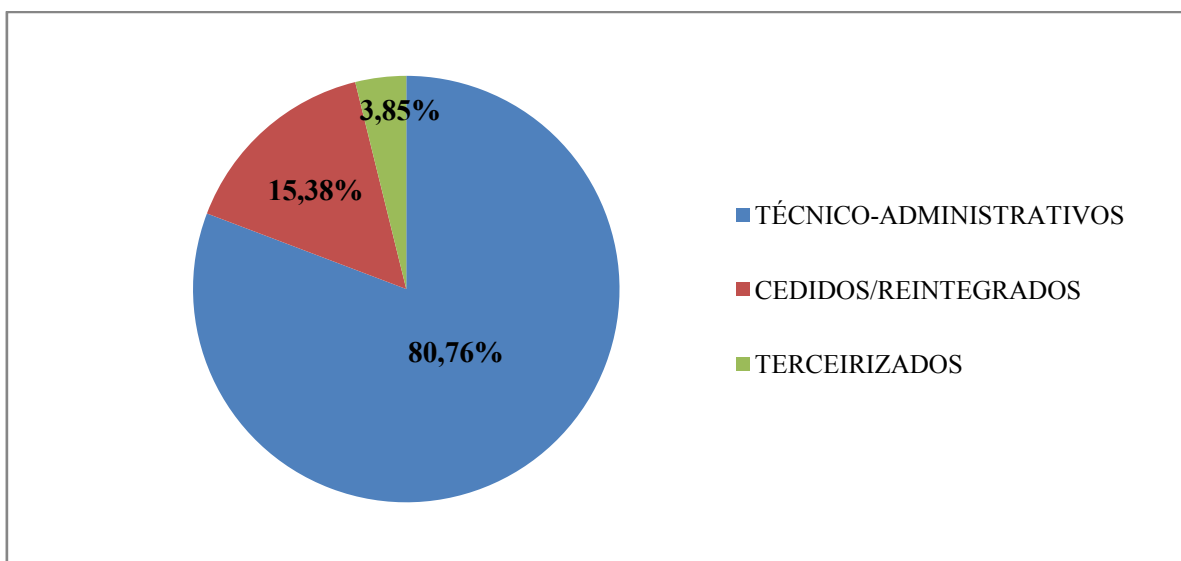


Gráfico 9 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício do Setor de Transportes.

Fonte: Elaboração própria.

Terceirizados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
-	Henrique Rodrigues Slater	Auxiliar de Processamento de	066	Setor de Transportes

²⁰Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/div_serv_gerais/transportes/transportes.html, acessado em 24/09/15 às 15h00min.

		Dados		
--	--	-------	--	--

Quadro 134 - Relação de pessoal: terceirizados.

Fonte: Elaboração própria.

Cedidos/ Reintegrados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1539625	Jorge Pimentel	Auxiliar de Manutenção Metroferroviário	066	Setor de Transportes
58693	Lôndero Gustavo D'ávila	Motorista	066	Setor de Transportes
1578275	Paulo Roberto da Silva Monção	Assistente Operacional de Estação	066	Setor de Transportes
1718816	Waldenir da Silva	Mecânico	066	Setor de Transportes

Quadro 135 - Relação de pessoal: cedidos/reintegrados.

Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
386719	Admilson de Barros Dantes	Motorista	066	Setor de Transportes
387622	Alexandre Fernandes Delgado	Mecânico	066	Setor de Transportes
385726	Alfeu Carlos Reis	Assistente em Administração	066	Setor de Transportes
3864871	Antônio Aguiar Ferreira	Motorista	066	Setor de Transportes
386548	Antônio Darci da Silva	Motorista	066	Setor de Transportes
386685	Antônio Rita Filho	Motorista	066	Setor de Transportes
3862607	Carlos Alberto Ferreira Geraldo	Motorista	066	Setor de Transportes
1027391	Carlos Luiz de Faria	Motorista	066	Setor de Transportes
387642	Carlos Magno de Meireles	Motorista/ Chefe de Transporte	066	Setor de Transportes

385919	Eduardo Fernandes	Motorista	066	Setor de Transportes
386739	Expedito Carlos Arruda da Silva	Motorista	066	Setor de Transportes
3864332	Fernando José Carvalho	Assistente em Administração	066	Setor de Transportes
1751991	Flavio de Souza Correa Prieto	Administrador de Edifícios	066	Setor de Transportes
385814	Jorge de Souza	Assistente em Administração	066	Setor de Transportes
386496	Josequias Santos	Motorista	066	Setor de Transportes
984667	Marcelo Henrique de O. Machado	Motorista	066	Setor de Transportes
980796	Marcos da Silva Figueiredo	Auxiliar Rural	066	Setor de Transportes
362697	Roberto Lázaro de Souza	Motorista	066	Setor de Transportes
385898	Silvino Pereira de Souza Filho	Motorista	066	Setor de Transportes
385848	Waldir da Silva	Motorista	066	Setor de Transportes
380923	Walter Ferreira da Rosa	Auxiliar de Mecânico	066	Setor de Transportes

Quadro 136 - Relação de pessoal: servidor técnico-administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

14.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIAS DO SETOR DE TRANSPORTES

Foram mapeados no Setor de Transportes os processos: controle de horas extras, solicitação de suprimentos, manutenção de veículos, multas, transporte circular, atendimento de serviço de transporte, conforme mostram as figuras 36 a 44. Para cada processo, foram relacionadas melhorias que devem ser implementadas no setor, de acordo com os quadros 137 a 155.

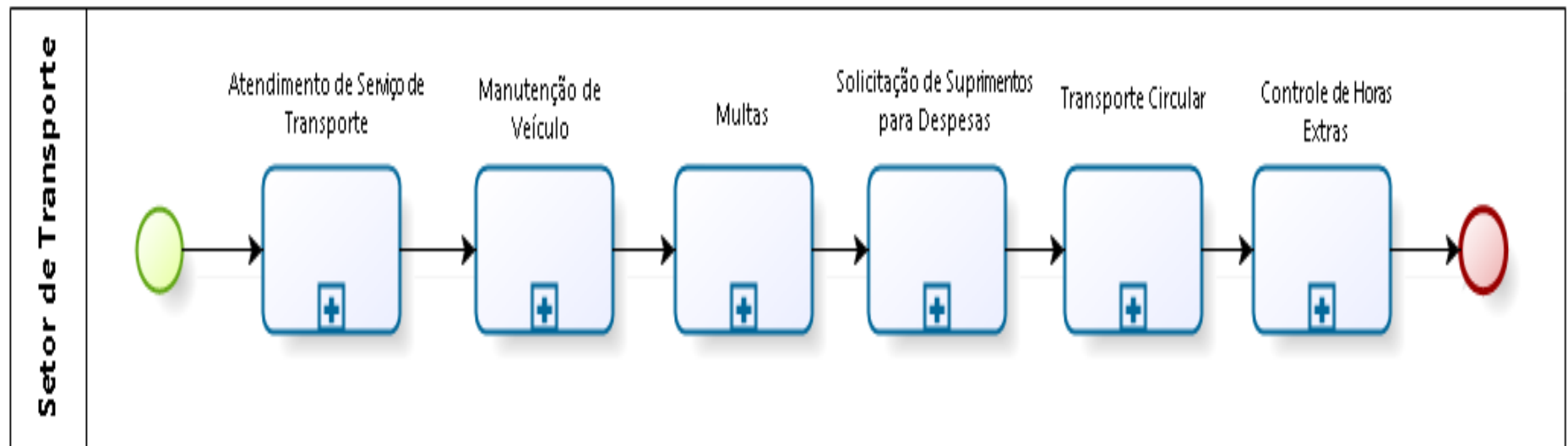


Figura 36 - Macroprocesso: Setor de Transportes.
Fonte: JAQUES, 2015,p. 201.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO MACROPROCESSO DO SETOR DE TRANSPORTE

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Gerenciar toda a frota de transporte da UFRRJ.
Por quê? (Justificativa)	O transporte só tem gerência nos veículos que estão lotados no setor de transporte. Assim mesmo, não possui controle da frota.
Como? (Procedimento)	Ver item 11 da planilha de Transporte.
Onde? (Local)	PU / ST / DSG.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 137 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.212.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Melhorar infraestrutura para os motoristas.
Por quê? (Justificativa)	A sala dos motoristas não está sendo utilizada.
Como? (Procedimento)	Reativar sala dos motoristas.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 138 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Informatizar portão de entrada e garagem.
Por quê? (Justificativa)	O portão de entrada não se encontra informatizado.
Como? (Procedimento)	Alocar computador e internet no portão de entrada e na entrada da garagem.
Onde? (Local)	PU / Oficina.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 139 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Verificar saúde do trabalhador periodicamente.
Por quê? (Justificativa)	Existência de funcionários que necessitam cuidados especiais de saúde (motoristas).
Como? (Procedimento)	Propor visita do DAST anualmente ao setor de transporte.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	PROAD, Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 140 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Verificar seguro para acidente de trabalho dos motoristas.
Por quê? (Justificativa)	Inexistência de seguro para os motoristas.
Como? (Procedimento)	1) Verificar se a UFRRJ possui esse tipo de seguro; 2) Analisar proposta de contrato de seguro.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1 e 2) Prefeito, Assessor de Infraestrutura, DSG.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 141 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Realizar reuniões internas para alinhamento.
Por quê? (Justificativa)	Avaliação e planejamento do administrativo com os motoristas.
Como? (Procedimento)	Realizar reuniões trimestrais.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 142 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Acompanhar relatório de competências funcionais.
Por quê? (Justificativa)	Em busca da melhoria contínua dos processos do setor.
Como? (Procedimento)	1) Verificar as lacunas de competências; 2) Monitorar e atualizar as capacitações sugeridas.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1 e 2) Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Imediato.

Quadro 143 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Palestras Motivacionais.
Por quê? (Justificativa)	Estimular o trabalho em equipe e a integração do setor.
Como? (Procedimento)	Realizar palestras motivacionais.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	Prefeito e CODEP.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 144 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.213.

PROCESSO: Geral	
O que? (Ação)	Acompanhar e atualizar este relatório de melhorias.
Por quê? (Justificativa)	Em busca da melhoria contínua dos processos do setor.
Como? (Procedimento)	Monitorar e atualizar o relatório de melhorias.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	Prefeito e Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Imediato.

Quadro 145 - Análise e melhoria do processo: geral.

Fonte: JACQUES, 2015, p.214.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: CONTROLE DE HORAS EXTRAS DO SETOR DE TRANSPORTE

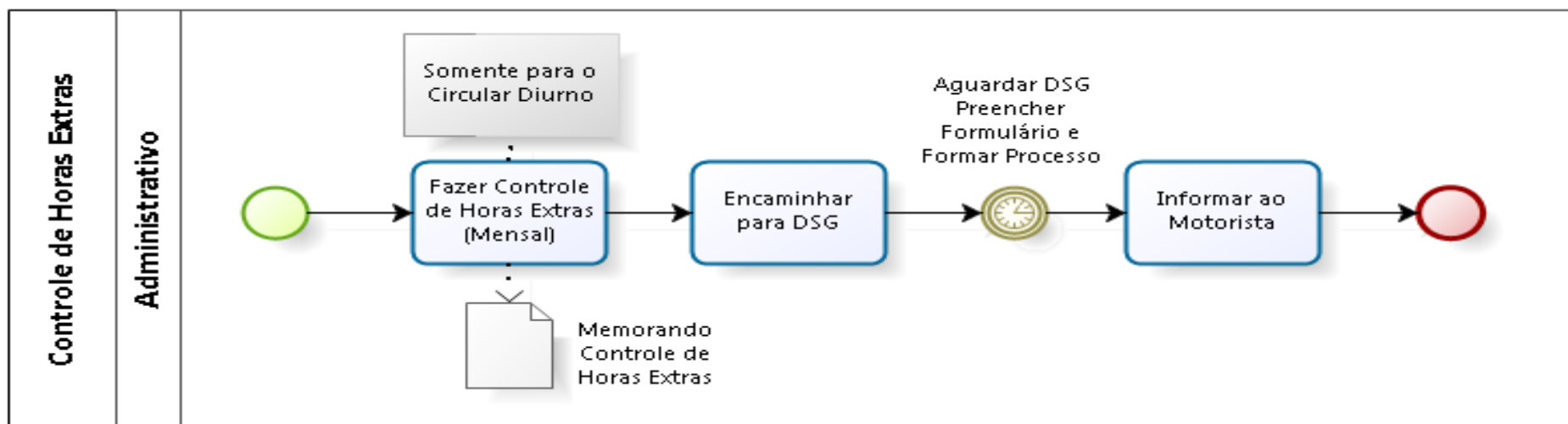


Figura 37 - Processo: Controle de Horas Extras.
Fonte: JAQUES, 2015, p. 206.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO CONTROLE DE HORAS EXTRAS

PROCESSO: Controle de Horas Extras	
O que? (Ação)	Instituir banco de horas.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente somente é preenchido um relatório de horas extras para o circular diurno e entregue a DSG, mesmo assim não é realizado acompanhamento do processo formado. Não existe relatório para horas extras trabalhadas para os demais serviços.
Como? (Procedimento)	1) Criar critérios para o banco de horas; 2) Elaborar relatório de controle.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1) Prefeito, DSG, ST; 2) DSG.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 146 - Análise e melhoria do processo: controle de horas extras.

Fonte: JACQUES, 2015, p.212.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: SOLICITAÇÃO DE SUPRIMENTOS PARA DESPESAS

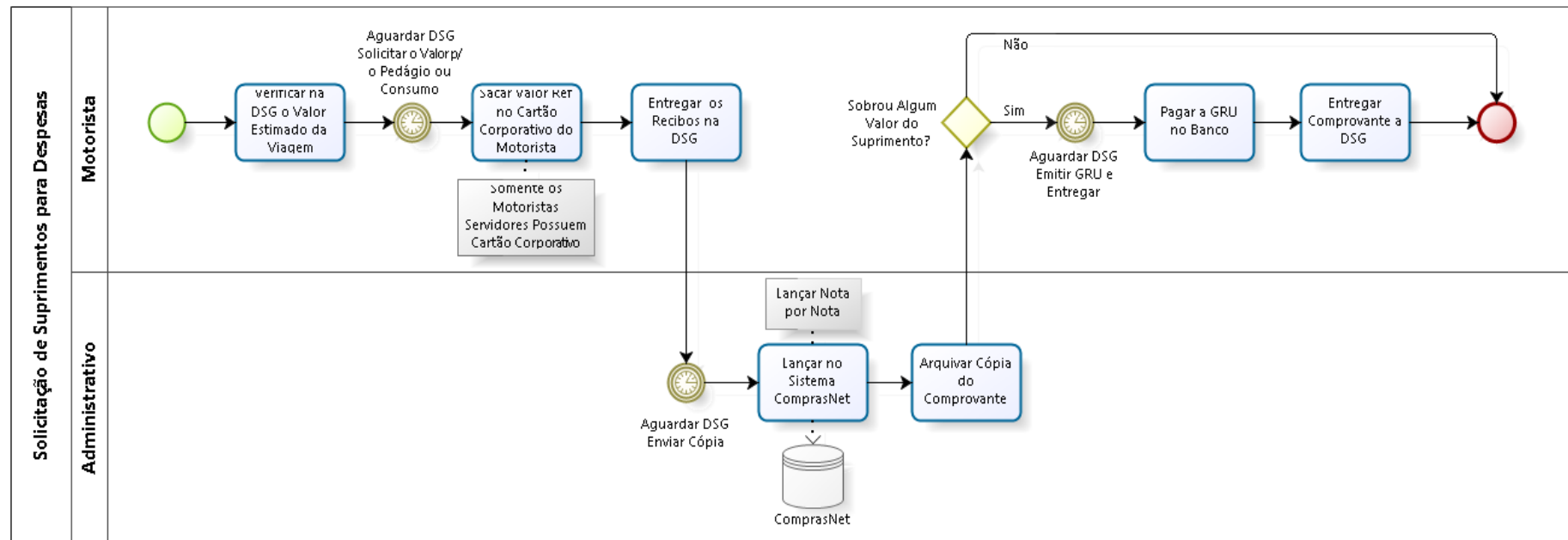


Figura 38 - Processo: Solicitação de Suprimentos para Despesas / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: administrativo e motorista.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 204.

**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO SOLICITAÇÃO
DE SUPRIMENTOS PARA DESPESA**

PROCESSO: Solicitação de Suprimentos para Despesa	
O que? (Ação)	Definir critérios para despesas extras.
Por quê? (Justificativa)	Não está definido o procedimento para despesas extras, como estacionamento e manutenção corretiva de emergência.
Como? (Procedimento)	1) Discutir procedimento / critérios para o crédito extra; 2) Acrescentar no cartão corporativo crédito extra; 3) Divulgar procedimento para os motoristas.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1) Prefeito, DSG, ST; 2) DSG; 3) ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 147 - Análise e melhoria do processo: solicitação de suprimentos para despesa.

Fonte: JACQUES, 2015, p.212.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS

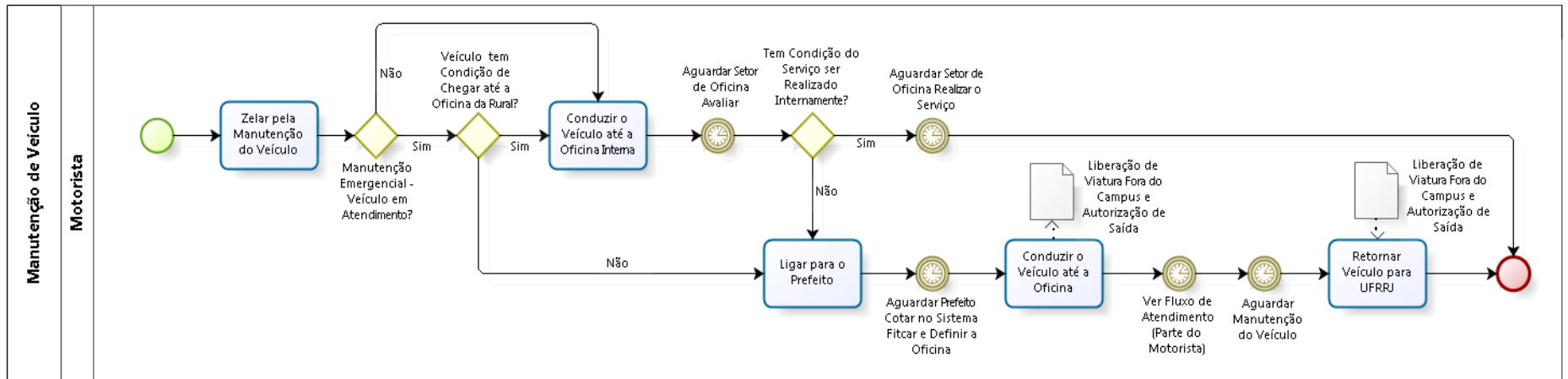


Figura 39 - Processo: Manutenção de Veículos / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: motorista, prefeito e Setor de Oficina.
Fonte: JAQUES, 2015, p. 202.

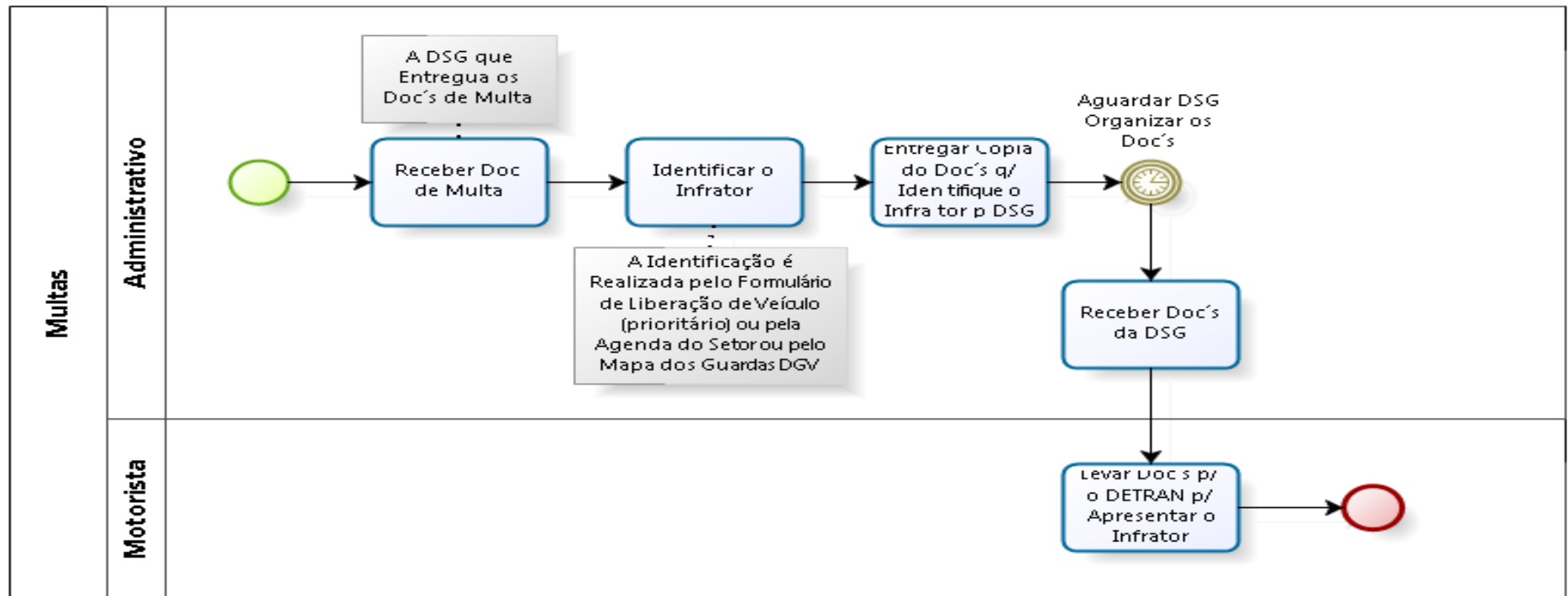
**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO
MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS**

PROCESSO: Manutenção de Veículos	
O que? (Ação)	Realizar manutenção preventiva nos veículos.
Por quê? (Justificativa)	A manutenção somente ocorre de forma corretiva.
Como? (Procedimento)	1) Instituir procedimento para realização de manutenção preventiva; 2) Divulgar para os motoristas.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1) DSG e Prefeito; 2) ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 148 - Análise e melhoria do processo: manutenção de veículos.

Fonte: JACQUES, 2015, p.212

MAPEAMENTO DO PROCESSO: MULTAS

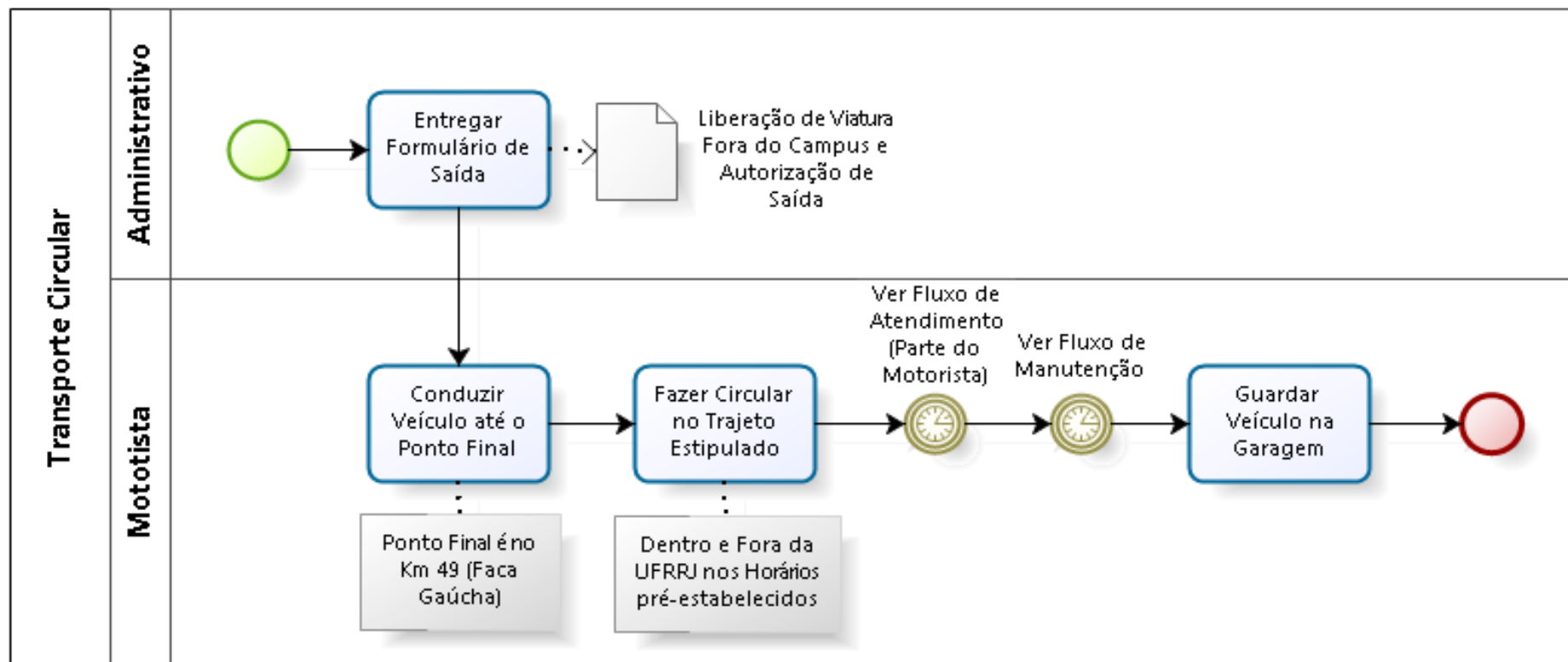


OBS: não apresenta sugestão de melhoria.

Figura 40 - Processo: Multas / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: motorista e Administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 203.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: TRANSPORTE CIRCULAR



OBS: não apresenta sugestão de melhoria.

Figura 41 - Processo: Transporte Circular / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: motorista e Administrativo.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 205.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE (PART. 1)

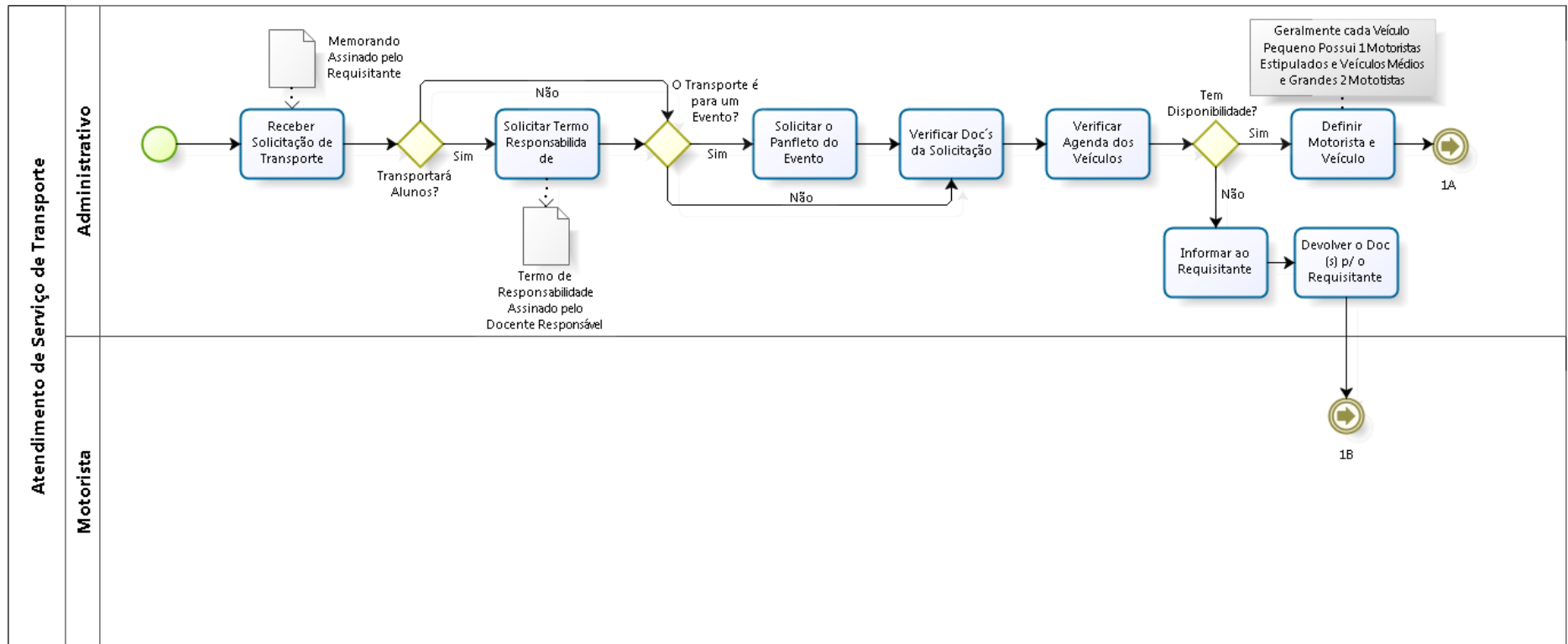


Figura 42 - Processo: Atendimento de Serviço de Transporte (part.1) / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: administrativo, prefeito, motorista, guarda, portaria e Setor de Transporte.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 202.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE (PART. 2)

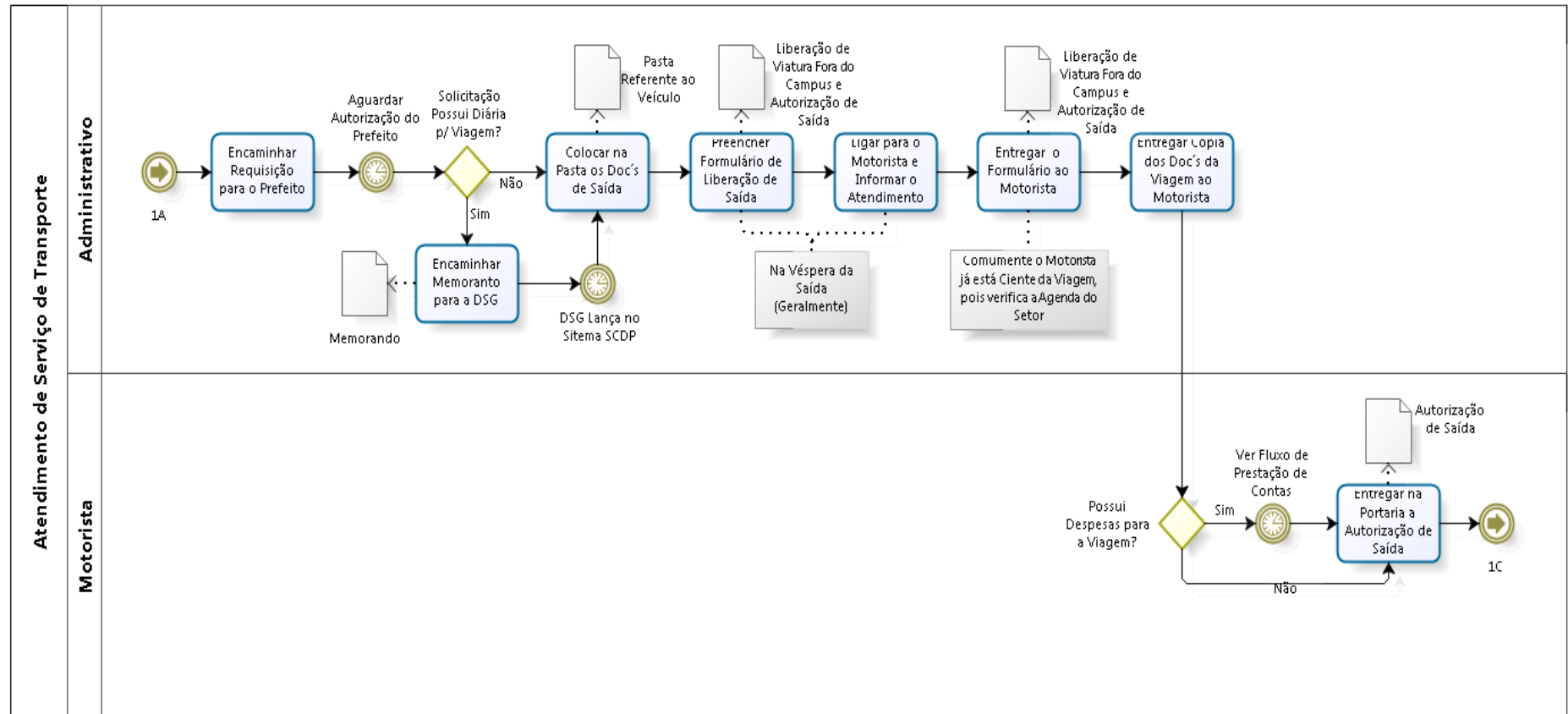


Figura 43 - Processo: Atendimento de Serviço de Transporte (part.2) / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: administrativo, prefeito, motorista, guarda, portaria e Setor de Transporte.
 Fonte: JAQUES, 2015, p. 202.

MAPEAMENTO DO PROCESSO: ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE (PART. 3)

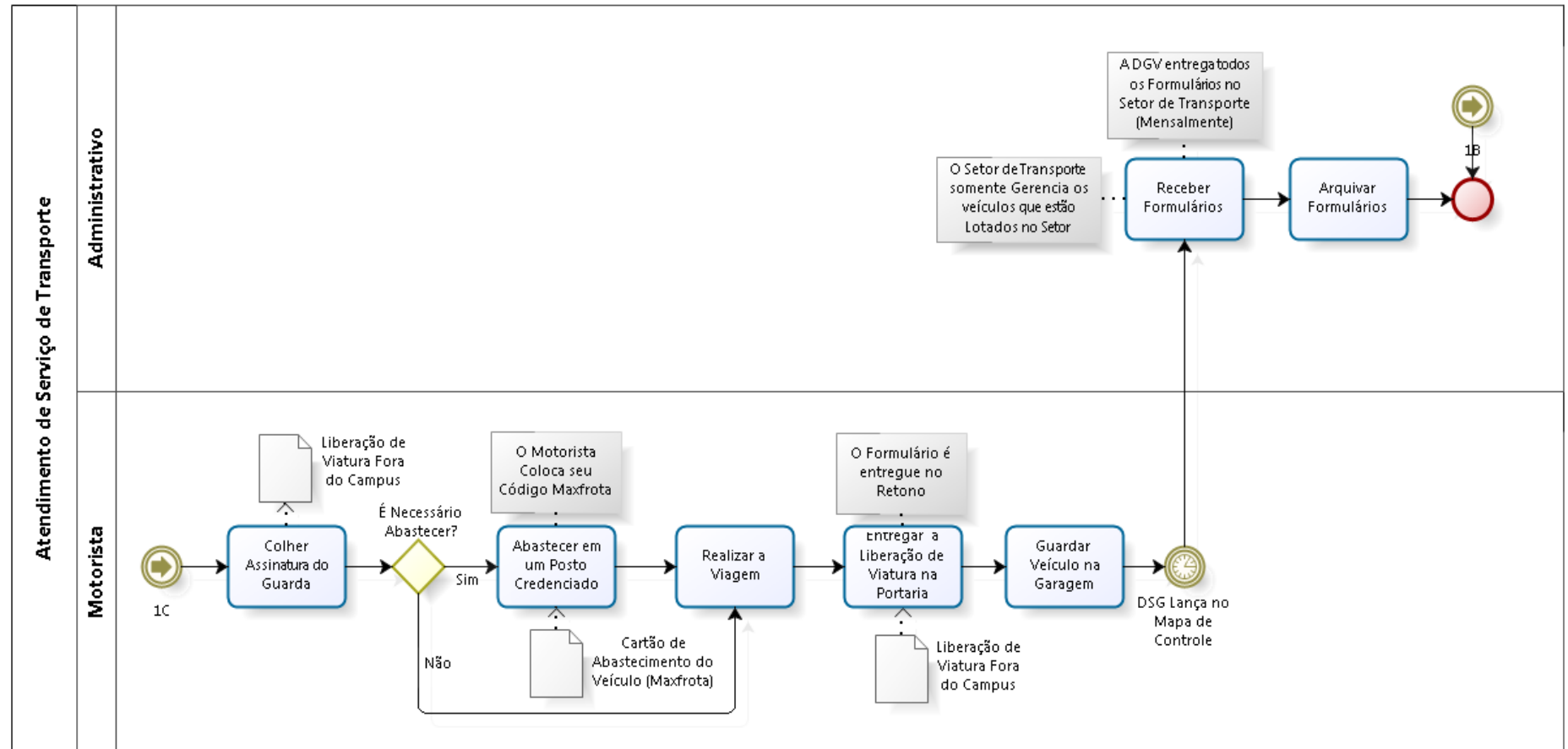


Figura 44 - Processo: Atendimento de Serviço de Transporte (part.3) / Funcionários e departamentos envolvidos na atividade: administrativo, prefeito, motorista, guarda portaria e Setor de Transporte.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 202.

**PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO
ATENDIMENTO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE**

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Elaborar procedimento de solicitação de serviços de transporte (ver item 3 da planilha da DSG).
Por quê? (Justificativa)	Os solicitantes devem conhecer o procedimento de solicitação de serviços de transporte, para evitar transtornos, tanto para o motorista, quanto para o usuário
Como? (Procedimento)	1) Elaborar manual com o procedimento de solicitação; 2) Redigir circular sobre o procedimento e encaminhar para todas as UORGs; 3) Disponibilizar procedimento no <i>site</i> da UFRRJ.
Onde? (Local)	ST / PU.
Quem? (Responsável)	1 e 2) DSG, ST, Prefeito; 3) Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 149 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.

Fonte: JACQUES, 2015, p.210.

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Analisar a viabilidade dos motoristas possuírem telefone institucional
Por quê? (Justificativa)	Quando ocorre algum imprevisto na viagem o motorista faz uso de seu próprio telefone celular, utilizando seus créditos para efetuar ligação para o setor. Assim como, quando está fora da área do seu DDD, ele paga <i>roaming</i> para atender ligações do setor.
Como? (Procedimento)	1) Adquirir sistema de serviço de rádio e/ou telefone celular; 2) Elaborar formulário de utilização.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1) Prefeito e Assessor de Infraestrutura; 2) DSG.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 150 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.

Fonte: JACQUES, 2015, p.210.

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Adquirir uniforme e crachá para os motoristas.
Por quê? (Justificativa)	Melhorar a identificação dos motoristas.
Como? (Procedimento)	1) Solicitar uniforme; 2) Solicitar crachá.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	1 e 2) DSG e Prefeito.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo - De 1 (um) a 5 (cinco) anos.

Quadro 151 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.

Fonte: JACQUES, 2015, p.210.

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Elaborar critério de rotatividade de motoristas para viagens.
Por quê? (Justificativa)	Inexistência de rotatividade de motoristas para realização das viagens.
Como? (Procedimento)	Definir sistema de fila para rotatividade de motoristas.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	DSG e ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 152 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.
Fonte: JACQUES, 2015, p.211.

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Criar ficha de avaliação do motorista e do requisitante.
Por quê? (Justificativa)	Mensurar a satisfação do usuário, as observações do motorista e do ST.
Como? (Procedimento)	Elaborar ficha de avaliação de serviço.
Onde? (Local)	PU / ST.
Quem? (Responsável)	DSG e ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 153 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.
Fonte: JACQUES, 2015, p.211.

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Elaborar controle de entrada e saída do veículo na garagem.
Por quê? (Justificativa)	O guarda possui um mapa de controle, entretanto o ideal seria o guarda preencher um registro da entrada e saída do veículo e entregar ao motorista, e o motorista entregar no setor de transporte.
Como? (Procedimento)	Elaborar controle de entrada e saída de veículo na garagem, contendo <i>checklist</i> do veículo, com cópia para o motorista e para o guarda.
Onde? (Local)	PU / ST / Oficina.
Quem? (Responsável)	DSG e ST.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 154 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.
Fonte: JACQUES, 2015, p.211.

PROCESSO: Atendimento de Serviço de Transporte	
O que? (Ação)	Monitorar entrada e saída de veículos na UFRRJ Seropédica.
Por quê?	O controle da papeleta de entrada e saída de veículos é do setor de transporte,

(Justificativa)	entretanto não existe monitoramento dos veículos.
Como? (Procedimento)	1) Reestruturar o processo. O controle passará a ser realizado pela DSG; 2) Numerar papeletas; 3) Elaborar relatório que cruze os dados do sistema Maxfrota, com o controle de entrada e saída de veículos.
Onde? (Local)	PU / DSG / ST.
Quem? (Responsável)	1) Prefeito e Assessor de Infraestrutura; 2) DSG; 3) DSG.
Quando? (Prazo)	Curto Prazo - Menos de 1 (um) ano.

Quadro 155 - Análise e melhoria do processo: atendimento de serviço de transporte.

Fonte: JACQUES, 2015, p.211.

MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS DO SETOR DE TRANSPORTES

Foram mapeadas as competências funcionais do setor, que estão descritas nos quadros 156 a 158. As competências funcionais encontradas foram: gestão, administrativa e técnica.

Área do processo		Gestão
Função		Chefe
Processos		Coordenar os processos do setor de transporte: atendimento de serviço de transporte; manutenção de veículo; multas; solicitação de suprimentos para despesas; transporte circular; controle de horas extras.
Competências Funcionais Requeridas		Coordenar pessoas com eficiência e eficácia; conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público; conhecer e aplicar legislação referente à aquisição de material e serviço em órgãos públicos; monitorar as atividades do setor; analisar os processos e procedimentos do setor; possuir experiência como líder; falar com desenvoltura; designar tarefas; solucionar problemas com eficácia; propor melhorias; mediar conflitos; ter liderança; ser organizado; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Carlos Magno de Meireles
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Falar com desenvoltura; designar tarefas; redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática.
	Competências Não Evidenciadas	Mediar conflitos; ser organizado.
	Lacunas de Competências Levantadas	Coordenar pessoas com eficiência e eficácia (1); conhecer e aplicar legislação de pessoal no serviço público (2); conhecer e aplicar legislação referente a aquisição de material e serviço em órgãos públicos (3); monitorar as atividade do setor (4); analisar os processos e

		procedimentos do setor (5); possuir experiência como líder (6); ter liderança (7); solucionar problemas com eficácia (8); propor melhorias (9); operar sistemas informatizados de forma básica (Word, Excel, Internet) (10); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (11).
--	--	--

Quadro 156 – Lacuna de competência do Setor de Transportes: área de gestão.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 207 e 208.

Área do processo		Administrativo
Função		Administrativo
Processos		Atendimento de serviço de transporte: receber solicitação de transporte, solicitar termo de responsabilidade, solicitar o panfleto do evento, verificar documentos da solicitação, verificar agenda dos veículos, informar ao requisitante, devolver o documentos para o requisitante, definir motorista e veículo, encaminhar requisição para o prefeito, encaminhar memorando para a DSG, colocar na pasta os documentos de saída, preencher formulário de liberação de saída, ligar para o motorista e informar o atendimento, entregar o formulário ao motorista, entregar cópia dos documentos da viagem ao motorista, receber formulários, arquivar formulários; multas: receber documentos de multa, identificar o infrator, entregar cópia do documentos q/ identifique o infrator p/ DSG, receber documentos da DSG; solicitação de suprimentos para despesas: lançar no sistema compras net, arquivar cópia do comprovante; transporte circular: entregar formulário de saída; controle de horas extras: fazer controle de horas extras (mensal), encaminhar para DSG, informar ao motorista.
Competências Funcionais Requeridas		Redigir com clareza documentos; redigir documentos de acordo com as normas do setor público; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar software Excel de forma intermediária; operar sistema de internet; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos; utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Flávio de Souza Correa Prieto / Henrique Rodrigues Slater
Competências Funcionais Evidenciadas	Competências Evidenciadas	Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; operar software Word de forma básica; operar sistema de internet; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; falar com desenvoltura; ser organizado; analisar documentos.
Competências Funcionais Requeridas	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de	Redigir documentos de acordo com as normas do setor

	Competências Levantadas	público (1); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade** (2); operar software Excel de forma intermediária (3); utilizar conhecimento de logística no dia a dia de trabalho (4).
--	-------------------------	---

Quadro 157 – Lacuna de competência do Setor de Transportes: área administrativa.

Fonte: JAQUES, 2015, p. 207 e 208.

Área do processo		Técnica
Função		Motorista
Processos		Atendimento de serviço de transporte: entregar na portaria a autorização de saída, colher assinatura do guarda, abastecer em um posto credenciado, realizar a viagem, entregar a liberação de viatura na portaria, guardar veículo na garagem; manutenção de veículo: zelar pela manutenção do veículo, conduzir o veículo até a oficina interna, ligar para o prefeito, conduzir o veículo até a oficina, retornar veículo para UFRRJ; multas: levar documentos para o DETRAN para apresentar o infrator; solicitação de suprimentos para despesas: verificar na DSG o valor estimado da viagem, sacar valor ref. no cartão corporativo do motorista, entregar os recibos na DSG, pagar a GRU no Banco, entregar comprovante a DSG; transporte circular: conduzir veículo até o ponto final, fazer circular no trajeto estipulado, guardar veículo na garagem.
Competências Funcionais Requeridas		Conhecer técnicas básicas de manutenção corretiva e preventiva de veículos; zelar pelo veículo de trabalho; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade; dirigir com atenção; ser pontual nos horários; utilizar conhecimento de roteirização no dia a dia de trabalho.
Funcionários Envolvidos		Lôndero Gustavo D'Ávila; Carlos Alberto Ferreira Geraldo; Roberto Lázaro de Souza; Josequias Santos; Walter Ferreira da Rosa; Jorge Pimentel; Paulo Roberto da Silva Monção; Waldir da Silva; Eduardo Fernandes; Antonio Aguiar Ferreira; Silvino Pereira de Souza Filho; Marcelo Henrique de O. Machado; Carlos Luiz de Faria; Marcos da Silva Figueiredo; Antônio Darci da Silva; Waldenir da Silva; Alexandre Fernandes Delgado; Admilson de Barros Dantes; Expedito Carlos Arruda da Silva; Jorge de Sousa; Antônio Rita Filho; Fernando José de Carvalho.
Competências Funcionais Evidenciadas	Competências Evidenciadas	Conhecer técnicas básicas de manutenção corretiva e preventiva de veículos**; zelar pelo veículo de trabalho**; atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade**; dirigir com atenção**; ser pontual nos horários; utilizar conhecimento de roteirização no dia a dia de trabalho**.
Competências Funcionais Requeridas	Competências Não Evidenciadas	-

	Lacunas de Competências Levantadas	Conhecer técnicas básicas de manutenção corretiva e preventiva de veículos** (1); zelar pelo veículo de trabalho** (2); dirigir com atenção** (3); atender o usuário com presteza, agilidade e cordialidade** (4); utilizar conhecimento de roteirização no dia a dia de trabalho** (5).
--	------------------------------------	--

Quadro 158 – Lacuna de competência do Setor de Transportes: área técnica.
Fonte: JAQUES, 2015, p. 207 e 208.²¹

15. SETOR DE CARPINTARIA (SC) – 067

Chefe: Sebastião Ferreira Lima

Ao setor de Carpintaria compete²²:

- Dirigir e executar os serviços de manutenção, conservação e reparos nos madeiramentos dos telhados, bem como de todos de todos os tipos de confecção e reparos de madeiramento da UFRRJ.

O Setor de Carpintaria possui 10 funcionários, divididos em: 4 técnico-administrativos e 6 cedidos/reintegrados, sem terceirizados, conforme mostra Tabela 11.

Tabela 11 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMERO DE PESSOAL	4	6	0	10

Fonte: Elaboração própria.

²¹*As capacitações podem ser: cursos rápidos ou de longa duração; palestras; seminários; congressos; capacitação em serviço; etc.

**A evidência da competência foi verificada de forma parcial, não em sua plenitude.

²²Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/divisao_obras/carpintaria/carpintaria.html, acessado em 24/09/15 às 15h18min.

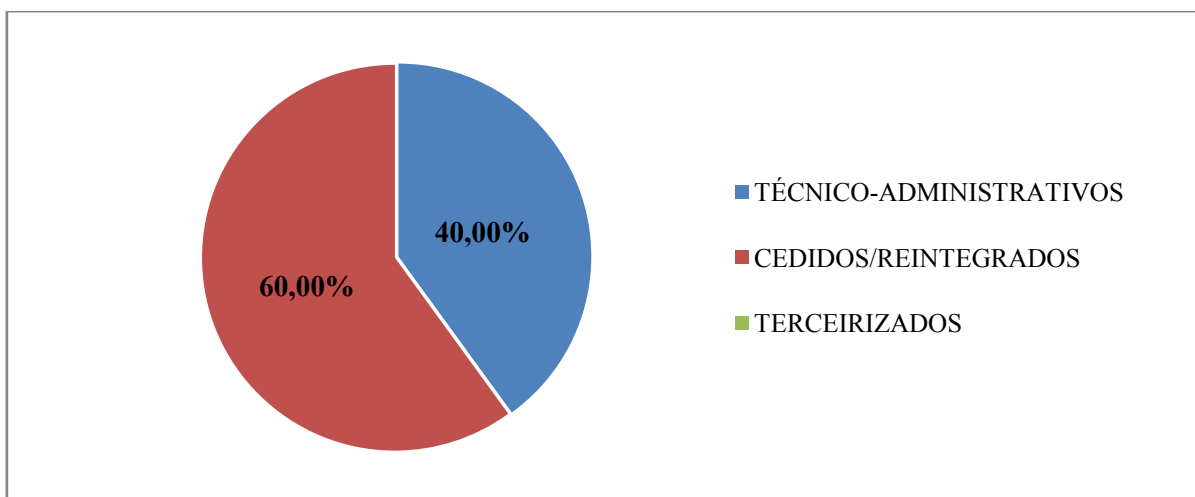


Gráfico 10 - Percentual de pessoal segundo vínculo empregatício do Setor Carpintaria.
Fonte: Elaboração própria.

Cedidos/ Reintegrados				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
220227640	Antônio Carlos Moreira	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
1720526	Erlindo Lourenço da Silva	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
90027965	Manoel Risso Filho	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
70151	Mario Duarte	Auxiliar em Administração	067	Setor de Carpintaria
90027205	Rui Ferreira da Silva	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria
700010130	Sebastião da Cruz Mello	Auxiliar de Manutenção de Metroferroviário	067	Setor de Carpintaria

Quadro 159 – Relação de pessoal: cedidos/reintegrados.
Fonte: Elaboração própria.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
9856242	José Santos Kirk	Carpinteiro	067	Setor de Carpintaria

387904	Mauro Santos Andrade Figueredo	Carpinteiro	067	Setor de Carpintaria
1034390	Renato de Carvalho Borges	Carpinteiro	067	Setor de Carpintaria
3879038	Sebastião Ferreira Lima	Carpinteiro/Chefe do Setor	067	Setor de Carpintaria

Quadro 160 – Relação de pessoal: servidor técnico–administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

15.1. MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS E RELATÓRIO DE MELHORIA DO SETOR DE CARPINTARIA

Foram mapeados dois processos no Setor de Carpintaria da PU, sendo eles: Demanda de Serviço e Férias Cedidos (figuras 45 a 46). Para cada processo, foram relacionadas melhorias que devem ser implementadas no setor, conforme mostra os quadros 161 a 184.

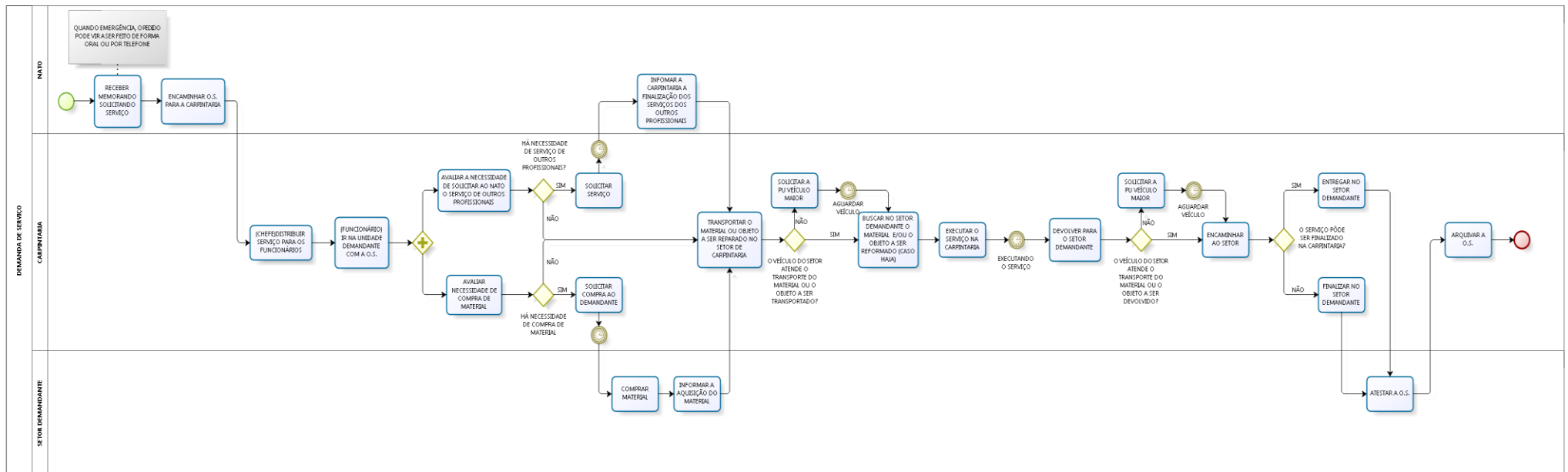


Figura 45 – Processo: Demanda de Serviço.
Fonte: Elaboração própria

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO DEMANDA DE SERVIÇO

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Informatizar os processos.
Por quê? (Justificativa)	Para dar condições de monitoramento, eficiência e eficácia nos serviços prestados pelo setor.
Como? (Procedimento)	Utilizar sistema GLPI da COTIC e parametrizá-lo. Instalar na secretaria Administrativa da PU e do SSC. Capacitar os servidores envolvidos no processo.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Coordenador da COTIC, PU, Coordenador da CODEP E Servidores da PU (nessa ordem).
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 161 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Mudar a forma de requisição
Por quê? (Justificativa)	As requisições de serviços chegam ao setor por vários mecanismos (telefone, memorando e oral) e, em sua maioria, não passa pela PU. Tal ação possibilitará a centralização de entrega e uniformização dos pedidos de acordo com as necessidades do setor.
Como? (Procedimento)	Elaborar um formulário de requisição que contenha as informações fundamentais para que setor tenha clareza do serviço a ser executado
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe da Carpintaria
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 162 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviços

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Mudar o formulário da Ordem de Serviço
Por quê? (Justificativa)	A ordem de serviço atual não atende para controle e monitoramento dos serviços e materiais.
Como? (Procedimento)	Utilizar um formulário de informações que sirvam de indicadores para gestão dos serviços e material da Unidade
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe da Carpintaria

Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano
----------------------------	--------------------------

Quadro 163 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Manter o Prefeito informado de toda demanda de serviços da PU (Prefeito)
Por quê? (Justificativa)	Atualmente o Prefeito não tem instrumentos que o possibilitem monitorar os serviços da PU.
Como? (Procedimento)	Todas as demandas de serviços devem passar pela PU antes de chegarem ao setor executor.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe da Carpintaria.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 164 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Organizar rotinas de avaliação do serviço prestado
Por quê? (Justificativa)	Atualmente não existe nenhum mecanismo de avaliação no S. Carpintaria.
Como? (Procedimento)	Incluir no formulário Ordem de serviços um campo de avaliação de satisfação do usuário. Emitir relatórios trimestrais, a partir dos dados da Ordem de Serviço.
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU
Quem? (Responsável)	Assessoria de Infraestrutura/Prefeito/chefe S. Carpintaria.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 165 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Organizar rotinas de acompanhamento.
Por quê? (Justificativa)	Há necessidade dos gestores de acompanharem o serviço, tanto para seu planejamento como para definir ações em situações que exijam tomadas de decisões. O Setor não tem nenhum instrumento de acompanhamento de serviço
Como? (Procedimento)	Implantação de um sistema informatizado de gestão. Utilizar um cronograma de ação. Emitir relatórios trimestrais, a partir dos dados da Ordem de Serviço.
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/Chefe da Carpintaria.

Quando? (Prazo)	Médio prazo.
----------------------------	--------------

Quadro 166 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Dirigir o carro do setor (furgão), somente aqueles com a habilitação adequada.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente, somente três funcionários possuem portaria, quando estão ausentes, qualquer outro pode dirigir.
Como? (Procedimento)	Definir indivíduos com habilitação adequada para dirigir o veículo. O gestor deve gerir o trabalho para que sempre haja um motorista presente, a fim de executar o serviço, quando necessário.
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU
Quem? (Responsável)	Chefe da Carpintaria
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 167 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Ter mecanismos de controle e organização relacionados à distribuição de ferramentas de trabalho.
Por quê? (Justificativa)	Tal ação possibilitará a identificação imediata de extravio e defeitos nas ferramentas de trabalho. Dessa forma, poderá identificar, quando houver necessidade de compra para reposição ou conserto das ferramentas.
Como? (Procedimento)	Definir um ambiente ou um armário para guardar as ferramentas no setor. Cada executor de serviço deverá ter sua caixa de ferramenta. Ao receber o material o servidor deve assinar um termo de responsabilidade de recebimento do mesmo. As ferramentas deverão ser entregues, ao funcionário, no início do expediente. Este deve verificar o que lhe está sendo entregue. Ao final do expediente, a caixa de ferramentas deverá ser devolvida ao secretário, que deverá identificar se todas as ferramentas estão sendo devolvidas e se alguma necessita de reparo.
Onde? (Local)	S. Carpintaria
Quem? (Responsável)	Chefe da Carpintaria
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 168 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Implantar processos de controle do almoxarifado.
Por quê? (Justificativa)	Hoje o setor não tem nenhum procedimento de controle de material.
Como? (Procedimento)	Criar formulários para solicitar autorização de material especificando em que serviço será utilizado. A autorização deste pedido deve ser feita pelo Prefeito ou pelo Assessor de Infraestrutura. Criar um sistema informatizado para controle do material.

Onde? (Local)	Almoxarifado da PU e Chefe do Setor de Carpintaria
Quem? (Responsável)	Prefeito; Assessor de infraestrutura, COTIC; Chefe da Carpintaria
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 169 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviços	
O que? (Ação)	Instalar um almoxarifado.
Por quê? (Justificativa)	Nem o setor, nem a Prefeitura possuem um local adequado e com controle para a guarda dos materiais utilizados nos serviços da Unidade.
Como? (Procedimento)	Criar um espaço adequado para guarda dos materiais utilizados por ela. Alocar um funcionário para controlar a entrada e saída de materiais.
Onde? (Local)	PU.
Quem? (Responsável)	Reitoria, Prefeito; Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 170 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Mudar os processos de aquisição de materiais do setor.
Por quê? (Justificativa)	Os pedidos, hoje, normalmente são feitos pela DSG, e mesmo quando são feitos pelo setor, não existe nenhum planejamento.
Como? (Procedimento)	Acompanhar as demandas de serviços, identificar os materiais mais utilizados e o quantitativo médio. Consultar os técnicos executores dos serviços.
Onde? (Local)	S. Carpintaria/ PU.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor e Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 171 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Distribuir, entre os profissionais do setor, a execução das demandas do serviço de modo uniforme e equânime.
Por quê? (Justificativa)	A distribuição do serviço, atualmente, é feita sem nenhum planejamento.
Como? (Procedimento)	A distribuição do serviço do setor deve ser planejada, e distribuída uniforme entre os seus vários profissionais para que um servidor não fique mais sobrecarregado do que outro.
Onde? (Local)	S. Carpintaria

Quem? (Responsável)	Chefe do Setor
Quando? (Prazo)	Imediatamente

Quadro 172 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Capacitar gestor e colaboradores mediante lacunas identificadas.
Por quê? (Justificativa)	O gestor tem dificuldade em realizar quase todas as atividades relacionadas à gestão, conforme lacunas identificadas no grupo focal e questionário do Projeto MapFT. O levantamento mostrou, também, que os colaboradores não se atualizam há muito tempo e as capacitações identificadas, em parte, não se aplicam as atividades exercidas.
Como? (Procedimento)	Realizar capacitações para sanar as lacunas identificadas no mapeamento de competências.
Onde? (Local)	CODEP.
Quem? (Responsável)	Prefeito, Coordenador da CODEP e Chefe do Setor de Carpintaria.
Quando? (Prazo)	Médio prazo.

Quadro 173 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Estruturar uma secretaria administrativa para o setor.
Por quê? (Justificativa)	O setor não tem uma secretaria administrativa para desenvolver as suas rotinas administrativas.
Como? (Procedimento)	Reservar uma sala para funcionamento da secretaria. Alocar um servidor para desempenhar os serviços da secretaria. Adquirir materiais para equipar a sala, tais como computador, impressora, internet, ar condicionado, mesa armário, cadeira, materiais de escritório, dentre outros.
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU.
Quem? (Responsável)	Prefeito/ Chefe do Setor/ Assessor de Infraestrutura.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 174 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Executar, no setor de Carpintaria, as rotinas administrativas ligadas ao seu pessoal.
Por quê? (Justificativa)	Essas rotinas, hoje, são feitas pela Secretaria administrativa da PU, que tem dificuldades de informações precisas, pois funciona longe do setor e não acompanha as atividades da Carpintaria.

Como? (Procedimento)	Implantar as rotinas administrativas ligadas ao pessoal do setor, tais como: planejamento de férias, frequência, licenças, aposentadorias, devem ser feitas na sua Unidade de trabalho e encaminhadas à Secretaria administrativa da PU.
Onde? (Local)	S. Carpintaria/PU.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor e o (a) secretário (a) executivo.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 175 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Avaliar o estado de saúde dos servidores.
Por quê? (Justificativa)	A presença de funcionários com a faixa etária elevada pode limitar a realização das atividades.
Como? (Procedimento)	Solicitar a Divisão de Saúde do Trabalhador – DAST, uma avaliação dos funcionários do setor, acompanhado de relatório.
Onde? (Local)	DAST
Quem? (Responsável)	Coordenadora do DAST
Quando? (Prazo)	Longo Prazo - cinco anos

Quadro 176 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Instituir um Programa de Segurança no trabalho.
Por quê? (Justificativa)	As atividades são exercidas, em sua maioria, sem utilização de equipamentos de segurança e sem atender as normas de segurança do trabalho.
Como? (Procedimento)	Solicitar um Engenheiro de Segurança do Trabalho para analisar e emitir um relatório de melhoria na segurança do trabalho do setor.
Onde? (Local)	Setor de Segurança do Trabalhador
Quem? (Responsável)	Responsável pelo setor de Segurança do Trabalhador
Quando? (Prazo)	Longo Prazo - cinco anos

Quadro 177 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Realizar periodicamente (recomendado de dois em dois anos) a capacitação relativa à segurança do trabalho.
Por quê? (Justificativa)	Importante e obrigatório para a segurança dos profissionais do setor. Grande parte dos funcionários nunca fizeram essa capacitação.
Como? (Procedimento)	Realizar capacitação dos funcionários do setor de carpintaria, conforme recomendado pela segurança do trabalho

Onde? (Local)	CODEP/ S. Carpintaria/PU.
Quem? (Responsável)	Coordenador da CODEP, Chefe do setor de Carpintaria e Prefeito.
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.

Quadro 178 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Estabelecer uma rotina diária de manutenção da limpeza do ambiente.
Por quê? (Justificativa)	Hoje a limpeza é realizada aleatoriamente. Possui uma pessoa que realiza o mesmo quando pode e não têm algum funcionário de empresa terceirizada para realizar esse serviço, assim como a falta de material de limpeza.
Como? (Procedimento)	Definir um indivíduo e orientá-lo para a limpeza de forma contínua e eficaz.
Onde? (Local)	S. Carpintaria.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor.
Quando? (Prazo)	Imediatamente.

Quadro 179 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Estimar tempo de entrega de serviço.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente os serviços são solicitados e o demandante não possui informação de quando o mesmo será executado.
Como? (Procedimento)	Analisar o tempo de cada tipo de serviço a fim de fazer uma estimativa de tempo para a devida informação.
Onde? (Local)	S. Carpintaria.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor.
Quando? (Prazo)	Médio Prazo.

Quadro 180 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

PROCESSO: Demanda de Serviço	
O que? (Ação)	Melhorar os processos de compra de material.
Por quê? (Justificativa)	Atualmente o setor não possui ferramentas e materiais para execução do serviço. Muitos dos equipamentos necessitam renovação ou reparo.
Como? (Procedimento)	Realizar um controle de todo material do setor; manter-se atualizado quanto aos materiais, equipamentos e ferramentas mais adequados ao serviço; o setor deve se instruir junto ao Departamento de Material para acompanhar o calendário de compras

	e o procedimento correto para aquisição de material; Tornar a compra do material mais ágil.
Onde? (Local)	S. Carpintaria, PU e DMSA.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor/ Prefeito/ Diretor do DMSA
Quando? (Prazo)	Médio prazo

Quadro 181 - Análise e melhoria do processo: Demanda de Serviço

Fonte: Elaboração própria

MAPEAMENTO DO PROCESSO: FÉRIAS DE CEDIDOS

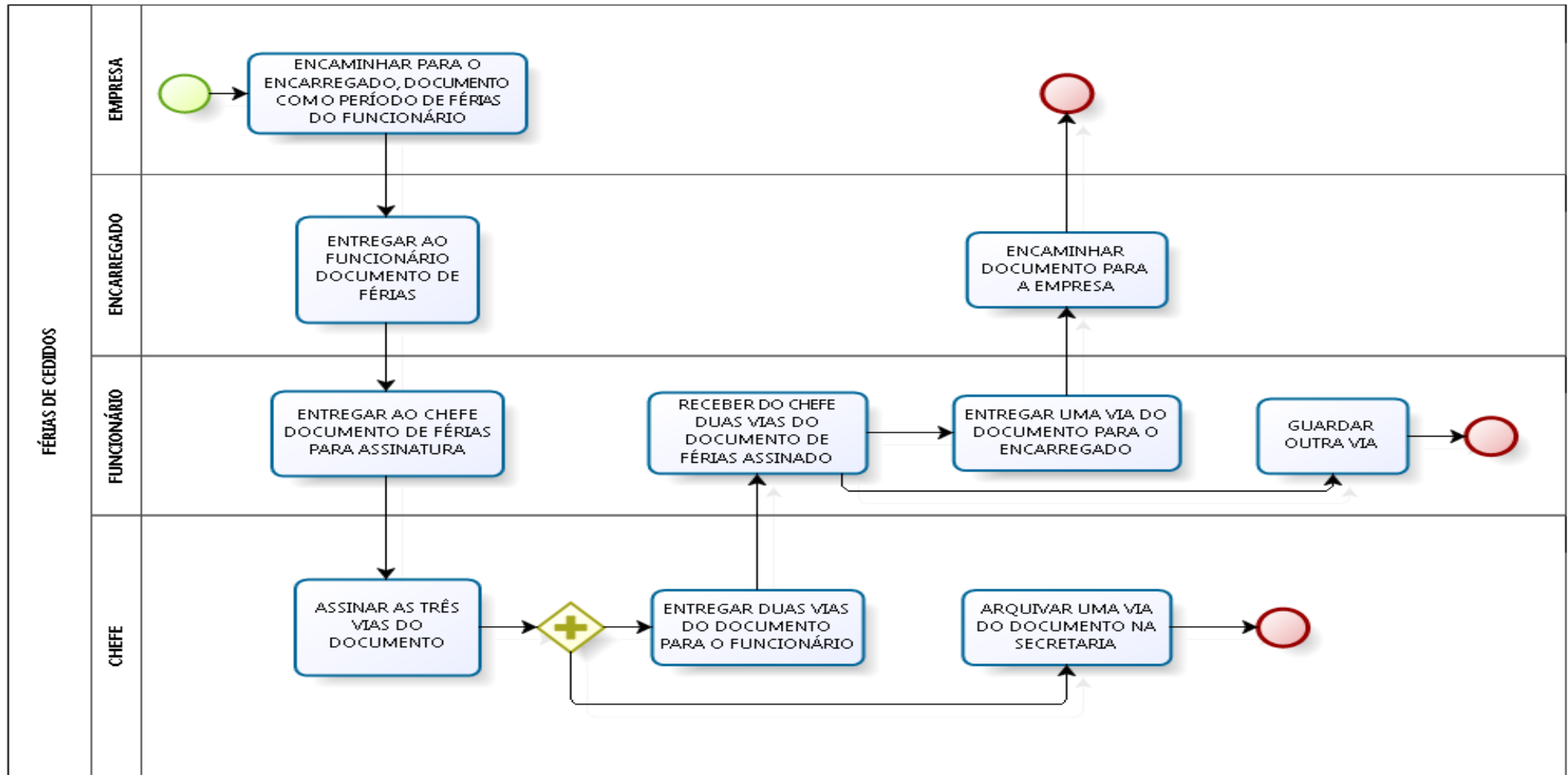


Figura 46 – Processo: Férias de Cedidos.

Fonte: Elaboração própria.

PLANO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DO PROCESSO FÉRIAS DE CEDIDOS

PROCESSO: Férias de Cedidos	
O que? (Ação)	Manutenção dos equipamentos.
Por quê? (Justificativa)	Muitas vezes os serviços não são executados porque as máquinas ficam por longo tempo necessitando de reparos. A longa demora para reparo acaba por atrasar ou mesmo não ocorrer o atendimento das solicitações recebidas, além de acelerar o processo de degradação das máquinas.
Como? (Procedimento)	Contratar empresa para manutenção, pelo menos, das máquinas mais utilizadas no setor.
Onde? (Local)	S. Carpintaria, PU e DMSA.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor/ Prefeito/ Diretor do DMSA.
Quando? (Prazo)	Médio prazo

Quadro 182 - Análise e melhoria do processo: Férias de Cedidos

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Férias de Cedidos	
O que? (Ação)	Negociar férias de cedidos com o chefe do setor
Por quê? (Justificativa)	Hoje o chefe do setor não tem participação sobre a definição do período de férias dos seus funcionarios cedidos. Com isso, acontece algumas vezes, de vários profissionais tirarem férias ao mesmo tempo, o que prejudica as atividades do setor.
Como? (Procedimento)	O chefe deve negociar, com os cedidos, o período das férias. Em seguida informar a instituição de origem do funcinários (via ofício).
Onde? (Local)	S. Carpintaria, PU e DP/PROAD.
Quem? (Responsável)	Chefe do Setor/ Prefeito/ Diretor do DP e Pró-reitor de Administração
Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano

Quadro 183 - Análise e melhoria do processo: Férias de Cedidos

Fonte: Elaboração própria.

PROCESSO: Férias de Cedidos	
O que? (Ação)	Os documentos relativos aos cedidos oriundo de suas instituições deve, obrigatoriamente, passar pela PROAD, antes de seguir para o Setor de Carpintaria.
Por quê? (Justificativa)	Como os documentos oriundos da instituição de origem dos cedidos, não passam pelo Departamento de Pessoal/PROAD, fica impossibilitado do mesmo fazer o controle e monitoramento do pessoal cedido
Como? (Procedimento)	A Universidade deve solicitar as instituições dos cedidos que todos os documentos relativos a esses funcionários devem ser enviados à PROAD e esta se incumbi de encaminhar ao setor de Carpintaria.
Onde? (Local)	DP/PROAD, Instituição do Cedido.
Quem? (Responsável)	Pró-reitora de Administração, Diretor do DP e o Responsável pelo setor de RH da Instituição do Cedido.

Quando? (Prazo)	Curto prazo - até um ano.
----------------------------	---------------------------

Quadro 184 - Análise e melhoria do processo: Férias de Cedidos

Fonte: Elaboração própria.

MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS DO SETOR DE CARPINTARIA

Foram mapeadas as competências funcionais do setor, que estão descritas nos quadros 185 a 190. As competências funcionais do setor de Carpintaria foram classificadas em quatro áreas: gestão, administrativa, técnica e apoio.

Área do processo		Gestão
Função		Gestão
Processos		Demanda de serviço; Férias Eletrobrás/ CBTU
Competências Funcionais Requeridas		Redigir com clareza documentos; Operar as funções básicas da matemática; Falar com desenvoltura; Solucionar problemas técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; Propor melhorias; Possuir experiência como líder; Analisar os processos e procedimentos do setor; Operar sistemas informatizados; Mediar conflitos; Ter liderança; Gerir equipe com eficiência e eficácia; Gerenciar o material do setor; Conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho; Avaliar resultados da Unidade; Dar orientação de trabalho aos seus colaboradores; Planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; Ter capricho na execução das tarefas; Avaliar o desempenho da equipe.
Funcionários Envolvidos		Sebastião Ferreira Lima
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Redigir com clareza documentos; Operar as funções básicas da matemática; Falar com desenvoltura, Solucionar problemas técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; Propor melhorias; Operar sistemas informatizados; Ter capricho na execução das tarefas; Conhecimentos básicos de carpintaria;
	Competências Não Evidenciadas	Possuir experiência como líder; Analisar os processos e procedimentos do setor; Mediar conflitos; Ter liderança; Dar orientação de trabalho aos seus colaboradores; Avaliar o desempenho da equipe.
	Lacunas de Competências Levantadas	Gerenciar o material do setor; Conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho*; Avaliar resultados da Unidade*; Planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; Gerir equipe com eficiência e eficácia*; Gerir a manutenção da limpeza do ambiente;

Quadro 185 - Lacuna de competência do Setor de Carpintaria: área de gestão.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Administrativa
Função		Administrativo**
Processos		Demanda de serviço; Férias Eletrobrás/ CBTU.
Competências Funcionais Requeridas		Redigir com clareza documentos; operar as funções básicas da matemática; falar com desenvoltura; solucionar problemas técnicos, de gestão, em função da necessidade da Instituição; propor melhorias; possuir experiência como líder; analisar os processos e procedimentos do setor; operar sistemas informatizados; mediar conflitos; ter liderança; gerir equipe com eficiência e eficácia; gerenciar o material do setor; conhecer todos os processos da Unidade de Trabalho; avaliar resultados da Unidade; dar orientação de trabalho aos seus colaboradores; planejar as atividades da Unidade em função dos objetivos da Instituição; ter capricho na execução das tarefas; avaliar o desempenho da equipe.
Funcionários Envolvidos		-
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	-
	Competências Não Evidenciadas	-
	Lacunas de Competências Levantadas	-

Quadro 186 - Lacuna de competência do Setor de Carpintaria: área administrativa.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Carpinteiro
Processos		Demanda de serviço
Competências Funcionais Requeridas		Construir, encaixar e manter no local das obras, armações de madeira dos edifícios e das obras similares, utilizando processos e ferramentas adequadas para compor alvenarias, armações de telhado e elementos afins; instalar e ajustar e reparar esquadrias de madeira e outras peças tais como: janelas, portas, escadas, rodapés, divisórias, forros e guardiões; reparar elementos de madeira, substituir total ou parcialmente, peças desajustadas ou deterioradas ou fixando partes soltas; aferir ferramentas de corte; Planejar trabalhos de carpintaria; preparar andaimes e guarda-corpo; confeccionar e efetuar reparos em peças de madeira, serrando, aplainando e/ou furando tábuas, caibros, sarrafos e outros tipos de peças; estudar as características do trabalho, interpretando esboço, modelo ou especificações para estabelecer a seqüência das operações a serem executadas; realizar medições utilizando instrumentos adequados de acordo com os trabalhos a serem

		realizados; afiar os materiais a serem utilizados nos diversos serviços; encaminhar os itens faltantes para providencias de compras, de forma a evitar atrasos e interrupções nos serviços; remover materiais e resíduos provenientes da execução dos serviços; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços; executar tratamento e/ou descarte de resíduos de materiais provenientes de seu local de trabalho; zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados; ler e interpretar projetos; demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse, saber comunicar-se com os outros, trabalhar em equipe, participar de reuniões técnicas, aplicar procedimentos de primeiros socorros, aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente.
Funcionários Envolvidos		Flávio Ferreira da Silva (cbtu) / Mario Duarte / Mauro Santos Andrade Figueredo / Renato de Carvalho Borges.
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Construir, encaixar e manter no local das obras, armações de madeira dos edifícios e das obras similares, utilizando processos e ferramentas adequadas para compor alvenarias, armações de telhado e elementos afins; instalar e ajustar e reparar esquadrias de madeira e outras peças tais como: janelas, portas, escadas, rodapés, divisórias, forros e guardiões; reparar elementos de madeira, substituir total ou parcialmente, peças desajustadas ou deterioradas ou fixando partes soltas; preparar andaimes e guarda-corpo; confeccionar e efetuar reparos em peças de madeira, serrando, aplainando e/ou furando tábuas, caibros, sarrafos e outros tipos de peças; realizar medições utilizando instrumentos adequados de acordo com os trabalhos a serem realizados; afiar os materiais a serem utilizados nos diversos serviços; ler e interpretar projetos.
	Competências Não Evidenciadas	Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados; demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse, saber comunicar-se com os outros, trabalhar em equipe, participar de reuniões técnicas, aplicar procedimentos de primeiros socorros, aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente;
	Lacunas de Competências Levantadas	Remover materiais e resíduos provenientes da execução dos serviços; planejar trabalhos de carpintaria*; encaminhar os itens faltantes para providencias de compras, de forma a evitar atrasos e interrupções nos serviços; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços*; executar tratamento e/ou descarte de resíduos de materiais provenientes de seu local de trabalho; aferir ferramentas de corte; estudar as características do trabalho, interpretando esboço, modelo ou especificações para estabelecer a seqüência das operações a serem executadas (planejamento);

Quadro 187 - Lacuna de competência do Setor de Carpintaria: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo		Técnica
Função		Auxiliar de Carpinteiro
Processos		Demanda de serviço
Competências Funcionais Requeridas		Confeccionar formas de madeira e forro de laje (painéis), construir andaimes e proteção de madeira e estruturas de madeira para telhado; montar portas e esquadrias de madeira; finalizar serviços; auxiliar na conservação de equipamentos, tais como desmonte de andaimes, limpeza e lubrificação de formas metálicas, seleção de materiais reutilizáveis, armazenamento de peças e equipamento; demonstrar iniciativa, manter-se atualizado dentro da carreira, controlar o estresse, saber comunicar-se com os outros, trabalhar em equipe, participar de reuniões técnicas, aplicar procedimentos de primeiros socorros, aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente; conhecer e utilizar os processos de segurança do trabalho, incluindo a utilização do EPI; auxiliar em todas as atividades de carpintaria tais como: corte, armação, instalação e reparação de peças de madeira; auxiliar na construção, encaixe e montagem de armações de madeira; auxiliar no reparo de peças de madeira; transportar instrumentos e equipamentos necessários ao trabalho de carpintaria; limpar e efetuar a guarda de equipamentos após o uso; remover materiais e resíduos provenientes da execução dos serviços.
Funcionários Envolvidos		Erlindo Lourenço da Silva / Sebastião da Cuz Mello / Carlos Alberto Azevedo das Mercedes / Rui Ferreira da Silva.
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Confeccionar formas de madeira e forro de laje (painéis), construir andaimes e proteção de madeira e estruturas de madeira para telhado; montar portas e esquadrias de madeira; finalizar serviços; auxiliar na conservação de equipamentos, tais como desmonte de andaimes, limpeza e lubrificação de formas metálicas, seleção de materiais reutilizáveis, armazenamento de peças e equipamento; auxiliar em todas as atividades de carpintaria tais como: corte, armação, instalação e reparação de peças de madeira; auxiliar na construção, encaixe e montagem de armações de madeira; auxiliar no reparo de peças de madeira; transportar instrumentos e equipamentos necessários ao trabalho de carpintaria.
	Competências Não Evidenciadas	Demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse; saber comunicar-se com os outros; trabalhar em equipe; participar de reuniões técnicas; aplicar procedimentos de primeiros socorros; aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente.
	Lacunas de Competências	Conhecer e utilizar os processos de segurança do trabalho, incluindo a utilização do EPI; limpar e efetuar a guarda de

	Levantadas	equipamentos após o uso*; remover materiais e resíduos provenientes da execução dos serviços;**
--	------------	---

Quadro 188 - Lacuna de competência do Setor de Carpintaria: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Técnica
Função	Soldador e Serralheiro
Processos	Demanda de serviço
Competências Funcionais Requeridas	<p>Utilizar equipamento de proteção individual; informar falhas em máquinas e equipamentos; empregar os equipamentos de proteção coletiva; verificar iluminação do ambiente; respeitar o fator de trabalho do equipamento (potência, tempo de uso, etc); zelar pela limpeza no local de trabalho; obedecer a instruções, execuções de inspeção de soldagem (IEIS); consultar desenhos e especificações; identificar material (consumível) a ser usado na obra; providenciar ferramentas; verificar visualmente condições da peça; chanfrar peças; identificar posição de soldagem; aplicar removedores para retirada de óleos e gravar; aquecer previamente a peça com maçarico; escovar peças; goivar peças; identificar a fonte (máquina de solda); regular parâmetros de soldagem e corte de acordo com IEIS; posicionar a bobina no alimentador; regular maçarico; identificar o gás de acordo com o processo de soldagem; substituir acessórios de soldagem e corte; controlar a velocidade de soldagem; soldar em uma ou mais posições (vertical, horizontal, etc.); soldar um ou mais materiais; controlar temperatura de interpasse; eliminar o sopro magnético; limpar ferramentas; trocar o arame no circuito alimentador ou pistola; reparar a solda (esmerilhando, goivando etc); identificar soldas através do sinete; definir o bico (pena) do maçarico; regular manômetros; retirar das partes soldadas o excesso de solda através de esmeril, a fim de dar acabamento final do trabalho; propor soluções técnicas para conclusão de casos que exijam tratamento diferenciado; anotar os materiais a serem utilizados nos diversos serviços, encaminhando os itens faltantes para providências de compras; executar tratamento e descarte de resíduos de matérias provenientes de seu local de trabalho; zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados; selecionar a corrente e polaridade apropriada ao processo de soldagem; ajustar todos os parâmetros de soldagem para obter a soldagem correta, ex: voltagem, velocidade do arco, velocidade do movimento, ângulo; ter noções básicas de matemática; identificar as características e os princípios de funcionamento de equipamentos e das ferramentas a utilizar; utilizar as técnicas de montagem de elementos de conjuntos e estruturas metálicas; identificar e aplicar as normas e códigos específicos da atividade; integrar as normas e os procedimentos de segurança, higiene, saúde e de proteção do ambiente no</p>

		exercício da sua atividade profissional; adaptar-se a novas tecnologias; preparar e organizar o trabalho a efetuar; analisar e interpretar desenhos técnicos, esboços, esquemas e outra documentação técnica relativa aos equipamentos e ferramentas a utilizar; selecionar os equipamentos e ferramentas a utilizar, tendo em conta o tipo de soldadura a realizar; preparar as peças metálicas e os bordos das juntas a soldar, efetuando as operações básicas de medição, limagem, serragem, furação, corte de chapa; montar e pontear os elementos de peças metálicas, utilizando os equipamentos e as ferramentas adequadas; demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse, saber comunicar-se com os outros, trabalhar em equipe, participar de reuniões técnicas, aplicar procedimentos de primeiros socorros, aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente.
Funcionários Envolvidos		Antonio Carlos Moreira
Competências Funcionais Evidenciadas X Competências Funcionais Requeridas	Competências Evidenciadas	Verificar iluminação do ambiente; identificar material (consumível) a ser usado na obra; verificar visualmente condições da peça; chanfrar peças; identificar posição de soldagem; regular maçarico; identificar o gás de acordo com o processo de soldagem; aquecer previamente a peça com maçarico eliminar o sopro magnético; limpar ferramentas; trocar o arame no circuito alimentador ou pistola; reparar a solda (esmerilhando, goivando etc); definir o bico (pena) do maçarico; regular manômetros; retirar das partes soldadas o excesso de solda através de esmeril, a fim de dar acabamento final do trabalho; ter noções básicas de matemática.
	Competências Não Evidenciadas	Informar falhas em máquinas e equipamentos; demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse; saber comunicar-se com os outros; trabalhar em equipe; participar de reuniões técnicas; aplicar procedimentos de primeiros socorros; aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente; providenciar ferramentas; controlar temperatura de interpasso.
	Lacunas de Competências Levantadas	Utilizar equipamento de proteção individual; empregar os equipamentos de proteção coletiva; respeitar o fator de trabalho do equipamento potência, tempo de uso, etc; zelar pela limpeza no local de trabalho; obedecer a instruções, execuções de inspeção de soldagem (IEIS); consultar desenhos e especificações; aplicar removedores para retirada de óleos e gravar; magem, serragem, furação, corte de chapa; montar e pontear os elementos de peças metálicas, utilizando os equipamentos e as ferramentas adequadas; escovar peças; goivar peças; identificar a fonte (máquina de solda); regular parâmetros de soldagem e corte de acordo com IEIS; posicionar a bobina no alimentador; substituir acessórios de soldagem e corte; controlar a velocidade de soldagem; soldar em uma ou mais posições (vertical, horizontal, etc.); soldar um ou mais materiais; identificar soldas através do sinete; propor soluções técnicas para conclusão de casos que exijam

		<p>tratamento diferenciado; anotar os materiais a serem utilizados nos diversos serviços, encaminhando os itens faltantes para providências de compras; executar tratamento e descarte de resíduos de matérias provenientes de seu local de trabalho; zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados; selecionar a corrente e polaridade apropriada ao processo de soldagem; ajustar todos os parâmetros de soldagem para obter a soldagem correta, ex. voltagem, velocidade do arco, velocidade do movimento, ângulo; identificar as características e os princípios de funcionamento de equipamentos e das ferramentas a utilizar; utilizar as técnicas de montagem de elementos de conjuntos e estruturas metálicas; identificar e aplicar as normas e códigos específicos da atividade; integrar as normas e os procedimentos de segurança, higiene, saúde e de proteção do ambiente no exercício da sua atividade profissional; adaptar-se a novas tecnologias; preparar e organizar o trabalho a efetuar; analisar e interpretar desenhos técnicos, esboços, esquemas e outra documentação técnica relativa aos equipamentos e ferramentas a utilizar; selecionar os equipamentos e ferramentas a utilizar, tendo em conta o tipo de soldadura a realizar; preparar as peças metálicas e os bordos das juntas a soldar, efetuando as operações básicas de medição, limagem, serragem, furação, corte de chapa.</p>
--	--	--

Quadro 189 - Lacuna de competência do Setor de Carpintaria: área técnica.

Fonte: Elaboração própria

Área do Processo	Administrativa
Função	Apoio
Processos	-
Competências Funcionais Requeridas	<p>Gerir a manutenção da limpeza do ambiente; providenciar o café diariamente para o setor; controlar o estoque e requisitar, quando necessário, café, chá, leite, açúcar e material de limpeza, indispensável ao desempenho de suas atribuições; cuidar dos utensílios; manter arrumado e em boas condições de conservação o material de limpeza sob sua guarda; conservar os instrumentos e utensílios de trabalho; promover a abertura e fechamento do setor; tratar a equipe e usuários, com respeito e urbanidade; recolher e/ou auxiliar no recolhimento do lixo, colocando-o em local próprio e devidamente embalado; limpar banheiro com água e sabão, para conservá-los em condições de uso; ser assíduo e pontual; limpar o piso, varrendo-os e lavando-os, para retirar poeira e detritos; acender e apagar as luzes do setor; limpar utensílios, como cinzeiros e objetos de adorno, utilizando pano ou esponja embebidas em água e sabão e outros meios adequados, para manter a boa aparência dos locais; remover o pó de móveis, paredes, tetos, portas, janelas e equipamentos, espanando-os ou limpando-os com vasculhadores, flanelas ou vassouras apropriadas, para</p>

		<p>conservar-lhes a boa aparência; desentupir pias e ralos; prover os sanitários com toalhas, sabão e papel higiênico, removendo os já servidos; zelar pela limpeza das máquinas e equipamentos do setor; informar ao chefe imediato das irregularidades encontradas nas instalações das dependências de trabalho; Efetuar a remoção de entulhos de lixo; Proceder a lavagem de vidraças ; Executar trabalhos de limpeza e conservação em geral nas dependências internas; efetuar a limpeza e conservação de utensílios, móveis e equipamentos em geral, para mantê-los em condições de uso; executar atividades de copa; auxiliar na remoção de móveis e equipamentos; separar os materiais recicláveis para descarte (vidraria, papéis; controlar o estoque e sugerir compras de materiais pertinentes de sua área de atuação; desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho; zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho; executar o tratamento e descarte dos resíduos de materiais provenientes do seu local de trabalho; demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse, saber comunicar-se com os outros, trabalhar em equipe, participar de reuniões técnicas, aplicar procedimentos de primeiros socorros, aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente.</p>
Funcionários Envolvidos		Manoel Risso Filho
<p>Competências Funcionais Evidenciadas</p> <p>X</p> <p>Competências Funcionais Requeridas</p>	Competências Evidenciadas	Providenciar o café diariamente para o setor.
	Competências Não Evidenciadas	Demonstrar iniciativa; manter-se atualizado dentro da carreira; controlar o estresse; saber comunicar-se com os outros; trabalhar em equipe, participar de reuniões técnicas; aplicar procedimentos de primeiros socorros; aceitar responsabilidades; utilizar o tempo de forma eficiente; promover a abertura e fechamento do setor; tratar a equipe e usuários, com respeito e urbanidade; acender e apagar as luzes do setor; zelar pela limpeza das máquinas e equipamentos do setor; informar ao chefe imediato das irregularidades encontradas nas instalações das dependências de trabalho.
	Lacunas de Competências Levantadas	Gerir a manutenção da limpeza do ambiente; controlar o estoque e requisitar, quando necessário, café, chá, leite, açúcar e material de limpeza, indispensável ao desempenho de suas atribuições*; cuidar dos utensílios; manter arrumado e em boas condições de conservação o material sob sua guarda material de limpeza*; conservar os instrumentos e utensílios de trabalho*; recolher e/ou auxiliar no recolhimento do lixo, colocando-o em local próprio e devidamente embalado; limpar banheiro com água e sabão, para conservá-los em condições de uso; ser assíduo e pontual; limpar o piso, varrendo-os e lavando-os, para retirar poeira e detritos; limpar utensílios, como cinzeiros e objetos de adorno, utilizando pano ou esponja embebidas em água e sabão e outros meios adequados, para

		<p>manter a boa aparência dos locais; remover o pó de móveis, paredes, tetos, portas, janelas e equipamentos, espanando-os ou limpando-os com vasculhadores, flanelas ou vassouras apropriadas, para conservar-lhes a boa aparência; desentupir pias e ralos; prover os sanitários com toalhas, sabão e papel higiênico, removendo os já servidos; efetuar a remoção de entulhos de lixo; proceder a lavagem de vidraças; executar trabalhos de limpeza e conservação em geral nas dependências internas; efetuar a limpeza e conservação de utensílios, móveis e equipamentos em geral, para mantê-los em condições de uso; executar atividades de copa; auxiliar na remoção de móveis e equipamentos; separar os materiais recicláveis para descarte (vidraria, papéis; controlar o estoque e sugerir compras de materiais pertinentes de sua área de atuação; desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho; zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho; executar o tratamento e descarte dos resíduos de materiais provenientes do seu local de trabalho.</p>
--	--	--

Quadro 190 - Lacuna de competência do Setor de Carpintaria: área de apoio.

Fonte: Elaboração própria.

16. SETOR DE MÁQUINAS PESADAS (SMP) – 068

Chefe: Carlos Alberto Correa Barbosa

Ao Setor de Máquinas compete²³:

- O conserto e reparo em máquinas pesadas,
- A manutenção do gramado do campus, e vias públicas na área da UFRRJ.

O Setor de Máquinas Pesadas possui 14 funcionários, divididos em: 14 técnico-administrativos, sem cedidos/reintegrados e terceirizados, conforme mostra Tabela 12.

Tabela 12 – Distribuição de pessoal segundo vínculo empregatício.

TIPO DE VÍNCULO	TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	CEDIDOS/ REINTEGRADOS	TERCEIRIZADOS	TOTAL
NÚMEROS DE PESSOAL	14	0	0	14

Fonte: Elaboração própria.

²³Fonte: http://www.ufrj.br/pu/paginas/div_serv_gerais/maquinas/maquinas.html, acessado em 24/09/2015 às 15h32min.

Servidor Técnico-Administrativo				
Matrícula	Nome	Cargo/Função	Cód. UT	UT
1752512	Antônio Herico de Pontes	Mecânico de Montagem	068	Setor de Máquinas Pesadas
385605	Aristeu Ramos Filho	Operador de Máquinas de Terraplanagem	068	Setor de Máquinas Pesadas
386682	Carlos Alberto Correia Barbosa	Mecânico/Chefe do Setor	068	Setor de Máquinas Pesadas
386632	Cleber de Oliveira Baier	Operador de Máquinas de Terraplanagem	068	Setor de Máquinas Pesadas
1753285	Deive de Souza Favares	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
386557	Francisco Monteiro	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
385897	Hélio Antônio de Paixão	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
386130	Jaci Soares Rodrigues	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
2638793	Leandro Tavares de Azevedo	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
387038	Mario Ferraz Ribeiro	Auxiliar de Agropecuária	068	Setor de Máquinas Pesadas
1758224	Nilo Rafael de Almada	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
1751225	Oscar Gomes Siqueira Neto	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
1751232	Samuel Silva Teixeira	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas

1758984	Silver Rodrigues Zandona	Operador de Máquinas Agrícolas	068	Setor de Máquinas Pesadas
---------	--------------------------	-----------------------------------	-----	---------------------------------

Quadro 191 – Relação de pessoal: servidor técnico – administrativo.

Fonte: Elaboração própria.

17. REFERÊNCIAS

BALAN; KUCHLER et al. Um estudo de Avaliação da Qualidade Aplicado à Gestão Pública, Revista ADMpg Gestão Estratégica, v. 3, n. 1, p. 132-141, 2010

<<http://www.admpg.com.br/revista2010/artigos/Artigo%20AREA%2011%20ARTIGO%2011.pdf>>

BRANDÃO, Hugo Pena. **Mapeamento de competências**: métodos, técnicas e aplicações em gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 2012.

EASTERBY-SMITH, Mark; THORPE, Richard & LOWE, Andy. **Pesquisa gerencial em administração**. Um guia para monografias, dissertações, pesquisas internas e trabalhos em consultoria. São Paulo: Pioneira, 1999.

FERREIRA, Aurélio B. de Hollanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 5 ed. Curitiba: Positivo, 2010.

JAQUES, Natalia D. Modelagem de Processos orientada para o Mapeamento de Competências Funcionais: Construção de uma Modelo. Seropédica: UFRRJ, 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia – MPGE) - Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2015.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágios e de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1999.

UFRRJ <<http://portal.ufrj.br/orcamento-e-funcionamento-da-ufrj-em-tempos-de-reducao-de-recursos/>> Acesso em 25/08/2016

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2004.