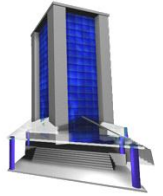




Universidade Federal de Minas Gerais

Escola de Engenharia



Monografia

" GESTÃO DA MANUTENÇÃO PREDIAL - GERENCIAMENTO DE ORDENS
DE SERVIÇOS "

Autora: Laudicéia Maria Dias

Orientador: Prof. Antônio Neves de Carvalho Júnior

Julho/2014

LAUDICÉIA MARIA DIAS

" GESTÃO DA MANUTENÇÃO PREDIAL - GERENCIAMENTO DE ORDENS
DE SERVIÇOS "

Monografia apresentada ao Curso de
Especialização em Construção Civil
da Escola de Engenharia UFMG

Ênfase: Gestão e Avaliações nas Construções

Orientador: Prof. Antônio Neves de Carvalho Júnior

Belo Horizonte

Escola de Engenharia da UFMG

2014

A minha família pelo apoio, carinho e dedicação.

AGRADECIMENTOS

A Deus por me permitir a vida. A minha família pelo apoio e incentivo. A meus filhos por sorrirem para mim todos os dias e compreenderem minha ausência. Aos colegas de curso que fizeram os dias sempre mais alegres. Ao professor Antônio Neves de Carvalho Júnior pelo conhecimento compartilhado e disponibilidade nos atendimentos. A diretoria do DEMAI pela presteza em passar informações e incentivo no estudo.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivo geral.....	3
2.2 Objetivos específicos.....	3
3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	4
4. O DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA - DEMA/UFMG	7
4.1 Breve histórico	7
4.2 O Departamento	8
4.3 Metas	10
5. ESTUDO DE CASO	11
5.1 Caracterização da situação	11
5.2 A solução.....	12
6. CONCLUSÃO	14
7 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15
Anexo 1.....	16
Anexo 2.....	18
Anexo 3.....	27
Anexo 4.....	35
Anexo 5.....	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFMG = Universidade Federal de Minas Gerais

DEMAI = Departamento de Manutenção e Operação da Infraestrutura

NBR = Norma Brasileira

ABNT = Associação Brasileira de Normas Técnicas

DPFO = Departamento de Planejamento Físico e Operacional

DPFP = Departamento de Planejamento Físico e Projetos

DPF = Departamento de Planejamento Físico

DP = Departamento de Projetos

OS = Ordem de Serviço

FaE = Faculdade de Educação

CAED = Centro de Apoio à Educação a Distância

RESUMO

A manutenção predial é um assunto que tem tido destaque em discussões referentes à durabilidade das construções. O gerenciamento dessas manutenções é um fator que influencia diretamente no sucesso das intervenções. Em um campus universitário, controlar serviços pulverizados entre as diversas unidades requer um sistema que possibilite a atuação eficiente de modo a atender as solicitações integrando as equipes com um só objetivo. Este trabalho traz um estudo do Departamento de Manutenção da UFMG, apresentando um programa que foi desenvolvido para gerenciar de maneira eficiente os serviços de manutenção, concluindo que é necessária a interação de todos os envolvidos no processo. Em seguida, mostra um estudo de caso abordando as dificuldades de se proceder manutenções em edificações ocupadas.

Palavras-chaves: gerenciamento, manutenção predial, ordem de serviço.

1. INTRODUÇÃO

Ao finalizar uma construção, é costume ter-se a sensação de dever cumprido, de que tudo está acabado e não é preciso fazer mais nada. Até que, depois de algum tempo, surgem as primeiras patologias que demandam uma intervenção, como a troca de uma válvula de descarga, a troca de uma lâmpada, uma fechadura que emperra entre outras.

Estas demandas podem estar relacionadas à idade da edificação, pois os materiais têm uma vida útil, ou a má utilização. Neste caso, além de proceder com a intervenção, deve haver uma conscientização dos usuários quanto ao uso, para evitar danos recorrentes.

Atualmente, existem alguns estudos a cerca da manutenção predial, que pode ser classificada da seguinte forma:

- Manutenção preditiva;
- Manutenção preventiva;
- Manutenção corretiva.

A manutenção preditiva consiste na realização de inspeções visando subsidiar a manutenção preventiva. Nela determina-se os prazos para substituição de materiais ou componentes como lâmpadas, válvulas de descargas entre outros, antes que percam suas funcionalidades por completo.

Na manutenção preventiva são feitas intervenções programadas objetivando garantir a durabilidade dos sistemas. Utiliza-se dados da preditiva para então intervir de fato com a substituição necessária no tempo determinado.

A manutenção corretiva pode ser entendida como a mais onerosa, uma vez que atua "apagando incêndio", após a ocorrência do problema e por isso deve ser evitada com a implantação das demais.

Porém, é impossível prever todas as patologias e intervir antes que elas ocorram, sendo assim a manutenção corretiva é necessária, o que se deve fazer é planejar para que essa atuação seja o mais eficiente possível.

Toda edificação necessita de um plano para manutenção. Em universidades, como por exemplo a UFMG, essa necessidade é ainda mais clara. Como existem várias unidades que demandam um mesmo departamento para atender os serviços de manutenção, se não houver organização, provavelmente o atendimento não será satisfatório.

As unidades da UFMG são atendidas pelo Departamento de Manutenção e Operação da Infraestrutura - DEMAI, que atua buscando a satisfação do solicitante dentro do estabelecido pela lei.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Apresentar um estudo da estrutura do Departamento de Manutenção Predial da Universidade Federal de Minas Gerais, sua forma de atuação dentro dos Campi da UFMG.

2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar o departamento, avaliando o desenvolvimento das atividades e a evolução no atendimento das demandas de manutenção. Apresentar também, os próximos passos em busca da excelência em gestão de manutenção predial e urbana.

Ao final é feito um estudo de caso de um atendimento feito pelo departamento, mostrando as dificuldades que são enfrentadas em busca da satisfação do usuário.

3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O setor de construção civil tem se preocupado cada vez mais com a manutenção predial, isto porque percebeu-se que: “A manutenção, quando bem conduzida, representa o aumento do ciclo de vida das edificações prediais, impedindo o desgaste antecipado de todos os elementos que integram uma construção.” (PERSIKE, 2002, p.1).

Sendo assim, houve uma demanda pela elaboração de normas que regulassem estes serviços. As normas ABNT NBR 5674:2012 - Manutenção de edificações - Requisitos para o sistema de gestão de manutenção e ABNT NBR 14037:2011 - Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações - Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos, foram criadas e devem ser seguidas para a implantação de um modelo eficiente e dentro da lei.

A norma ABNT NBR 5674:2012 "estabelece os requisitos para gestão do sistema de manutenção de edificações", orientando quanto à organização e realização da manutenção. De acordo com a norma a gestão do sistema de manutenção busca preservar as características originais da edificação e prevenir a perda de desempenho decorrente da degradação dos seus sistemas, elementos ou componentes.

Esta norma define os tipos de manutenções necessários, sendo eles:

- Manutenção rotineira, que inclui os serviços fixos, como por exemplo limpeza geral e lavagem de áreas comuns;
- Manutenção corretiva, engloba os serviços necessários para o funcionamento da edificação, como por exemplo, troca de vidro, conserto em maçanetas, recomposição de partes de revestimentos, etc;

- Manutenção preventiva, caracterizada pelos serviços programados, com o objetivo de garantir a durabilidade dos sistemas.

A manutenção preventiva atua de modo a impedir que surjam patologias, diminuindo a necessidade da manutenção corretiva, o que é bastante interessante, uma vez que esta costuma ser mais onerosa.

A norma ABNT NBR 14037:2011 estabelece os requisitos mínimos para elaboração e apresentação dos conteúdos a serem incluídos nos manuais elaborados e entregues pelo construtor e/ou incorporador, conforme legislação vigente, de forma a:

- informar as características técnicas da edificação;
- descrever procedimentos recomendáveis e obrigatórios para a conservação, uso e manutenção da edificação, bem como para a operação dos equipamentos;
- informar e orientar os proprietários e o condomínio com relação às suas obrigações no que se refere à realização de atividades de manutenção e conservação, e de condições de utilização da edificação;
- prevenir a ocorrência de falhas ou acidentes decorrentes de uso inadequado;
- contribuir para que a edificação atinja a vida útil de projeto.

De acordo com a norma, o manual deve ser escrito de forma simples e didática, recomendando a utilização de figuras, ilustrações e etc. Deve ser organizado de maneira que facilite a compreensão. Este manual deve conter os documentos técnicos e legais pertinentes a edificação, bem como relação de fornecedores, projetistas e serviços de utilidade pública acompanhados de dados para contato.

Não existem muitos estudos a respeito da manutenção corretiva, a preocupação maior tem sido com a implantação da cultura da manutenção preventiva, tendo

em vista que, como já foi dito, é mais interessante financeiramente.

4. O DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA - DEMA/UFMG

4.1 Breve histórico

Até 2008, a manutenção predial e urbana do Campus Pampulha era controlada pela Divisão de Manutenção. Essa divisão era integrante do Departamento de Planejamento Físico e Obras - DPFO. O atendimento era feito da seguinte forma: o solicitante, que era o responsável pelo setor de serviços gerais da unidade, entrava em contato com o Setor de Ordens de Serviços via telefone; o atendente anotava a solicitação em formulário, ao qual era atribuído um número e o controle era feito através de planilha de excel.

A ordem de serviço - OS era encaminhada ao responsável pela execução do serviço, que era o encarregado de obras, elétrica ou hidráulica, para atendimento. Após o atendimento, a OS era devidamente preenchida por quem realizou o serviço solicitado e devolvida ao Setor de OS para controle estatístico. Este sistema era um pouco falho, pois, em vários momentos as ligações eram feitas diretamente ao encarregado, sem passar pelo setor de OS e sendo assim a solicitação era atendida, mas não registrada.

Em 2008 o DPFO foi dividido em três departamentos: o DEMA, o Departamento de Obras - DO e o Departamento de Planejamento Físico e Projetos - DPFP. Hoje o DPFP foi subdividido em Departamento de Planejamento Físico - DPF e Departamento de Projetos - DP.

Atualmente o DEMA é responsável pela manutenção dos Campi Pampulha, Montes Claros e Saúde e pelo Hospital das Clínicas e está organizado de acordo com o organograma apresentado no anexo 1.

4.2 O Departamento

Objetivo: “Conservação, recuperação e operação das instalações e equipamentos do Campus Pampulha, Centro e Saúde, HC e ICA, de maneira estruturada, a fim de maximizar os recursos através de um planejamento de atividades, garantindo a agilidade e qualidade dos serviços prestados à comunidade.” Este é o objetivo do DEMAI segundo a atual diretoria.

O departamento possui duas equipes de trabalho no Campus Pampulha. Uma equipe atende especificamente o prédio do Instituto de Ciências Biológicas – ICB, que devido a particularidades demanda tal trabalho, e alguns serviços em outras unidades quando demandada. A segunda equipe atende as demais unidades do Campus.

O DEMAI conta com o setor de pequenos serviços que visa atender as unidades no que se refere a reparos maiores como troca de piso ou remanejamento de divisórias envolvendo serviços de elétrica. Este setor, em alguns casos, contrata empresas para a realização dos serviços. Uma das dificuldades encontradas para a realização destes serviços é o fato de que na maioria das vezes é necessária a elaboração de projetos para atender à solicitação.

O DP possui uma demanda muito grande de serviços, não sendo possível a eles atender às solicitações em curto espaço de tempo, assim o solicitante insiste para que seja atendido sem o projeto, o que causa vários problemas. No item 5 é apresentado um estudo de caso que retrata bem esta situação.

Após o desmembramento do departamento de manutenção, o controle da OS continuou sendo feito da mesma maneira até o ano de 2010, porém as falhas no processo estavam impactando nos orçamentos que eram liberados para o departamento, uma vez que os relatórios apresentados, muitas vezes não condiziam com a realidade, mostrando um atendimento muito aquém do que realmente havia sido feito. Em resumo, não havia números que comprovassem o serviço prestado.

Diante disso, a então diretoria solicitou que fosse desenvolvido um sistema informatizado para solicitação dos serviços e assim em 2010, em caráter experimental e definitivamente a partir de 2011 entrou em operação o Sistema de Solicitação de Serviços Online do DEMAI, o anexo 5 mostra um modelo de uma ordem de serviço.

Neste sistema foram cadastradas pessoas responsáveis pelo setor de serviços gerais das unidades, para que estas fizessem a solicitação à medida que as recebiam dos usuários. Isto foi feito para definir quem deve ter acesso ao sistema, de modo a evitar que as solicitações sejam feitas de maneira aleatória. Assim o usuário expõe sua solicitação ao Setor de Serviços Gerais e este tem acesso ao sistema que gera a OS.

Com a informatização, os serviços eram controlados de forma mais eficiente, porém, a cultura de realizar serviços com solicitações verbais, sem o registro do pedido continuava e não era possível conhecer os números reais. Outras vezes a OS era aberta após a realização do serviço e acabava se perdendo, não era preenchida e ficava como resíduo de OS aberta.

Em dezembro de 2012 havia um resíduo de 1.194 ordens de serviços abertas, distribuídas entre os setores de instalações elétricas, instalações hidráulicas, civil, carpintaria, marcenaria, vidraçaria, serralheria, pintura e áreas comuns que abrange impermeabilização e pavimentação. Desse quantitativo, parte já havia sido executada sem o devido preenchimento para ser lançada no sistema e considerada atendida em relatórios.

O anexo 2 mostra as planilhas do ano de 2012, contendo quantidade de OS solicitada por mês, quantidade de OS atendida por mês e resíduo.

A partir de janeiro de 2013 foi implantado um programa com planejamento de metas a serem atingidas durante o ano. Houve um acréscimo de aproximadamente 40% da mão-de-obra dividido entre os setores, porém o maior ganho de produção foi conseguido através de políticas envolvendo os

engenheiros e os funcionários do operacional, ou seja, responsáveis pela execução final do serviço, em todos os processos.

Reuniões semanais com a equipe de engenheiros e mensais com os encarregados foram cruciais para o sucesso do programa. No anexo 3, onde são apresentadas as planilhas referentes ao ano de 2013, pode-se observar que apesar do resíduo ter se mantido o mesmo em alguns casos ou aumentado em outros, a produtividade aumentou muito. Observando o número de OS solicitadas em 2012 e 2013, percebe-se que, em alguns casos, este número dobrou para um mesmo mês e ainda assim o resíduo foi mantido ou mesmo reduzido.

Verifica-se uma incompatibilidade dos dados das planilhas entre 2012 e 2013. Essa inconsistência deve-se ao fato de falhas no sistema que não mantinha os dados históricos com o passar do tempo. Essas falhas interferiam nos dados nos estudos e foram sanadas. Atualmente os dados permanecem históricos.

4.3 Metas

Com a implantação do programa citado, o departamento de manutenção está atuando de modo que, em alguns setores, o atendimento é praticamente da OS que foi solicitada no dia.

Sendo assim, os próximos passos para o departamento de manutenção são:

- A implantação do programa de manutenção preventiva, que já se encontra em estudo;
- O controle do material utilizado no atendimento;
- E o controle do rendimento da equipe.

5. ESTUDO DE CASO

Neste item será apresentado um estudo de caso de um serviço solicitado pelo Centro de Apoio à Educação a Distância - CAED.

5.1 Caracterização da situação

Inicialmente a diretoria do CAED encaminhou um ofício para a diretoria do DEMA solicitando o nivelamento do piso do estúdio onde são feitas as gravações de aulas para ensino à distância. Este ofício foi encaminhado para a divisão de manutenção e repassado ao setor responsável para atendimento.

Tratava-se de uma sala medindo 542,5cm x 560cm, na qual existia um tablado, como pode ser verificado na planta apresentada no anexo 4, que no momento não mais atendia às necessidades das atividades que eram ali desenvolvidas, mas ao contrário dificultava as gravações. Para o atendimento, foi necessária a abertura de uma OS, no anexo 5, de modo a documentar o serviço realizado.

A solicitação inicial era para nivelar o piso mantendo o nível do tablado, porém, esta solução logo foi descartada tendo em vista que esta elevação formaria degraus nas entradas da sala, o que fere o direito de acessibilidade de alguém que tenha dificuldade de locomoção.

Sendo assim, foi solicitada junto ao DP, a avaliação de um arquiteto em relação ao caso. Nota-se claramente que, neste caso, a execução de projeto com o parecer de um arquiteto era imprescindível.

5.2 A solução

Foi realizada uma visita ao local, participando da reunião a arquiteta, o encarregado responsável pelo serviço, o responsável pela solicitação e o engenheiro responsável pelo setor que realizaria o atendimento. A arquiteta fez as considerações, tendo notificado via e-mail com as seguintes considerações:

- "Demolição do tablado existente;
- Instalar rodapé em mármore branco na área de demolição conforme diferença de altura entre o piso e o acabamento acústico existente;
- Alterar o sentido de abertura da porta existente na cabine de apoio do estúdio de gravação, localizada próxima a área da escada interna.
- Instalar porta acústica de madeira maciça esp 40 mm (82 x 210) com isolamento mínimo de 40 dB.
- Prever soleira de mármore branco na circulação para arremate do piso paviflex danificado no local;
- Recompôr o piso paviflex conforme existente no local;
- Solicitar aos usuários por email os pontos de elétrica e lógica a serem instalados rentes ao rodapé.

Desta forma atenderemos a NBR9050 - Acessibilidade."

Anexado a mensagem havia a planta com as devidas alterações que pode ser visualizada no anexo 4.

No início da demolição do tablado, alguns usuários reclamaram em relação ao barulho e à poeira. Isto é muito comum, as pessoas se sentem incomodadas, porém, depois de certo tempo, percebem que para se ter o benefício requerido

deve-se aceitar algumas situações desagradáveis.

Nesta situação o usuário, na intenção de ter seu problema resolvido rapidamente, não passou pela etapa de projeto, mas de qualquer forma foi necessária a participação de um arquiteto para o sucesso do atendimento.

Observa-se também que a integração entre os departamentos é crucial para que o atendimento às solicitações possa ser feito de maneira satisfatória.

6. CONCLUSÃO

Analisando o exposto conclui-se que a gestão da manutenção requer uma organização antes de tudo. Envolver todos os setores no processo provou ser um método eficiente para o comprometimento das equipes no desenvolvimento dos trabalhos. O trabalho desenvolvido no DEMAI é um exemplo a ser seguido, mas sua eficiência depende de um acompanhamento constante, sem nunca perder o foco.

Quando um programa é implantado, deve-se sempre pensar em algo para o futuro, um próximo passo, uma meta, caso contrário não há evolução. Neste caso, as metas estipuladas para o departamento buscam a excelência da manutenção.

No estudo de caso apresentado são observadas três situações que merecem avaliação. Uma delas é o fato das pessoas tentarem resolver seus problemas, sem respeitar as etapas do processo. A outra é a necessidade da integração entre as equipes, como foi dito, sem esta ajuda mútua não seria possível o atendimento. A terceira é a dificuldade das pessoas em passarem por algumas situações para terem seus anseios atendidos. Não há como fazer uma manutenção ou reforma sem ter incômodos, sem passar por momentos desagradáveis, isto também deve ser inculcado nas pessoas.

7 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT NBR 5674:2012 - Manutenção de edificações — Requisitos para o sistema de gestão de manutenção

ABNT NBR 14037:2011 - Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações — Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos

OLIVEIRA, R.S. **Análise das normas: ABNT NBR 5674 – Gestão da Manutenção e ABNT NBR 12680- Gestão das normas.** Disponível em <www.fiesp.com.br/arquivo-download/?id=145180> Acesso em: 09 abril 2014, 08:45

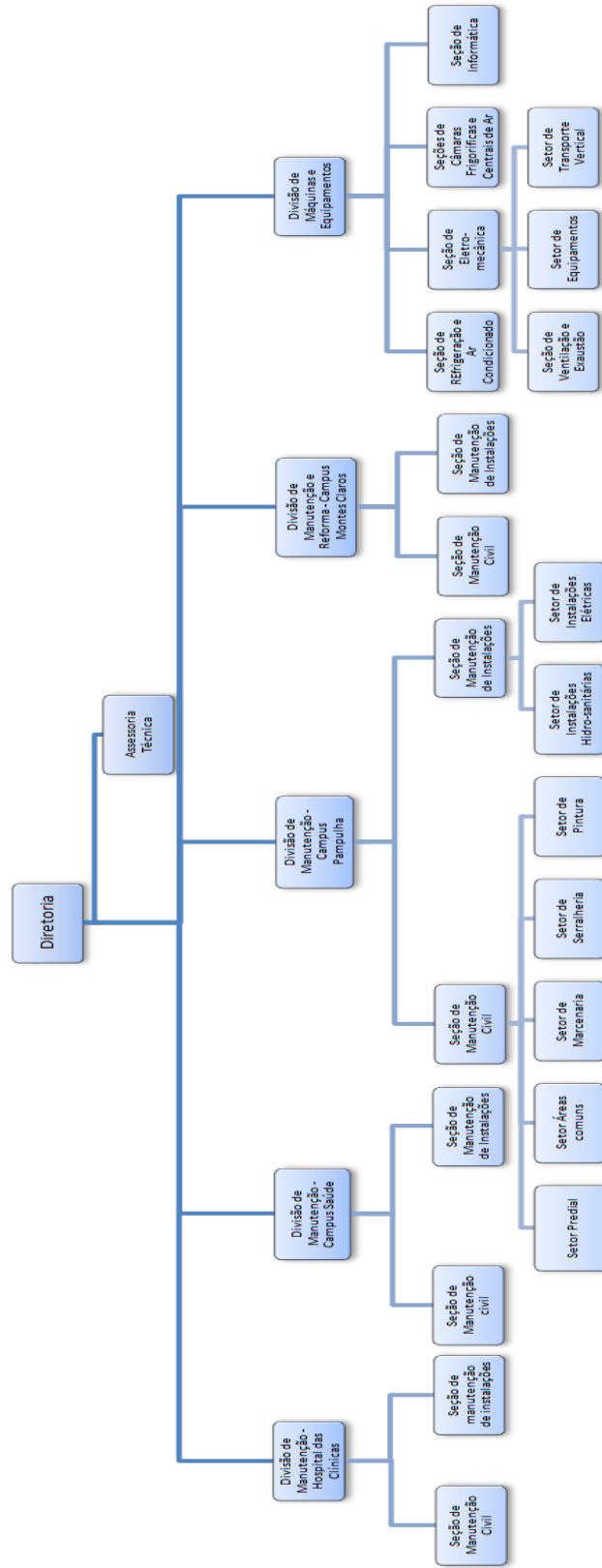
PERSIKE, Ivo Hamilton. **Proposta de soluções alternativas na resolução de problemas que surgem na manutenção da edificação predial.** Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil) – UFSC, Florianópolis, 2002, 76p.

SARROUF, L. A importância do manual de uso, operação e manutenção das edificações. **Congresso Brasileiro de Engenharia de Avaliações e Perícias.** Florianópolis - SC. Out. 2013. Disponível em <<http://ibape-nacional.com.br/site/wp-content/themes/Nicol/documentos-xvii-cobreap/A%20import%E2ncia%20do%20manual%20de%20uso,%20opera%E7%E3o%20e%20manuten%E7%E3o%20das%20edifica%E7%F5es-%20Lilian%20Sarrouf.pdf>> Acesso em 09 abril 2014, 08:30

Arquivos da atual diretoria do DEMAI

Anexo 1

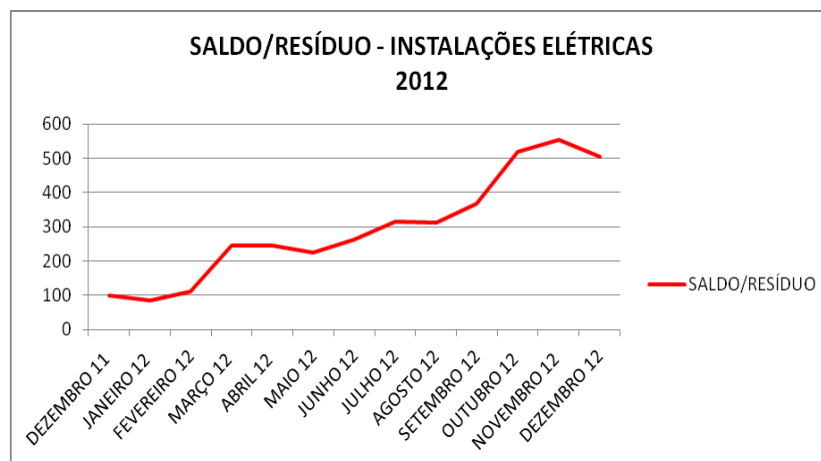
Organograma do Departamento de Manutenção e Operação de Infraestrutura



Anexo 2

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		287	337	598	412	362	276
RESIDUO		100	86	112	245	245	224
ATENDIMENTO		301	311	465	412	383	237
SALDO/RESIDUO	100	86	112	245	245	224	263

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	203	308	406	429	450	326	
RESIDUO	263	316	313	367	520	554	
ATENDIMENTO	150	311	352	276	416	376	
SALDO/RESIDUO	316	313	367	520	554	504	



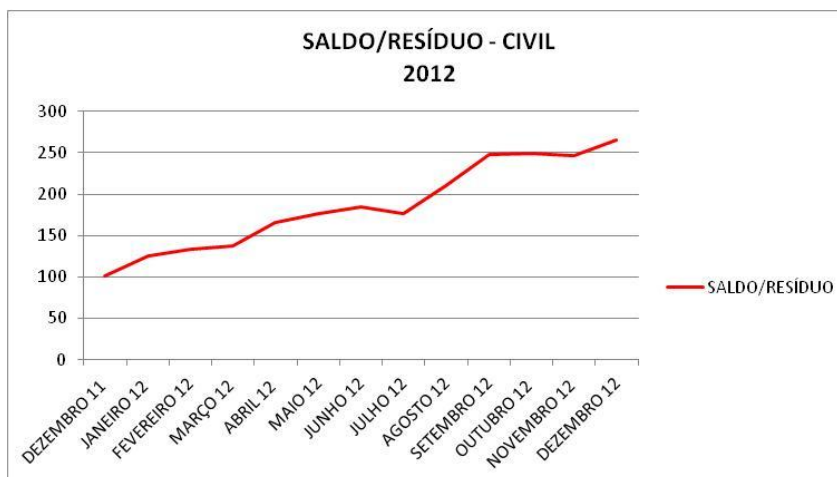
ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - INSTALAÇÕES HIDRAULICAS							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		187	183	265	277	331	206
RESIDUO		91	37	41	32	38	36
ATENDIMENTO		241	179	274	271	333	207
SALDO/RESIDUO	91	37	41	32	38	36	35

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - INSTALAÇÕES HIDRAULICAS							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	173	231	232	273	268	268	
RESIDUO	35	35	39	43	57	58	
ATENDIMENTO	173	227	228	259	267	242	
SALDO/RESIDUO	35	39	43	57	58	84	



ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - CIVIL							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		69	57	65	59	55	31
RESÍDUO		101	126	133	137	166	177
ATENDIMENTO		44	50	61	30	44	23
SALDO/RESÍDUO	101	126	133	137	166	177	185

ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - CIVIL							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	16	80	71	52	83	73	
RESÍDUO	185	176	210	248	249	246	
ATENDIMENTO	25	46	33	51	86	54	
SALDO/RESÍDUO	176	210	248	249	246	265	



ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - IMPERMEABILIZAÇÃO							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		10	5	11	3	4	3
RESÍDUO		26	32	26	25	23	25
ATENDIMENTO		4	11	12	5	2	1
SALDO/RESÍDUO	26	32	26	25	23	25	27

ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - IMPERMEABILIZAÇÃO							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	0	2	5	1	7	14	
RESÍDUO	27	25	26	26	26	28	
ATENDIMENTO	2	1	5	1	5	15	
SALDO/RESÍDUO	25	26	26	26	28	27	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - PAVIMENTAÇÃO							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		2	4	2	6	1	3
RESIDUO		7	8	9	8	13	9
ATENDIMENTO		1	3	3	1	5	2
SALDO/RESIDUO	7	8	9	8	13	9	10

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - PAVIMENTAÇÃO							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	2	3	2	5	7	1	
RESIDUO	10	9	9	7	10	12	
ATENDIMENTO	3	3	4	2	5	2	
SALDO/RESIDUO	9	9	7	10	12	11	



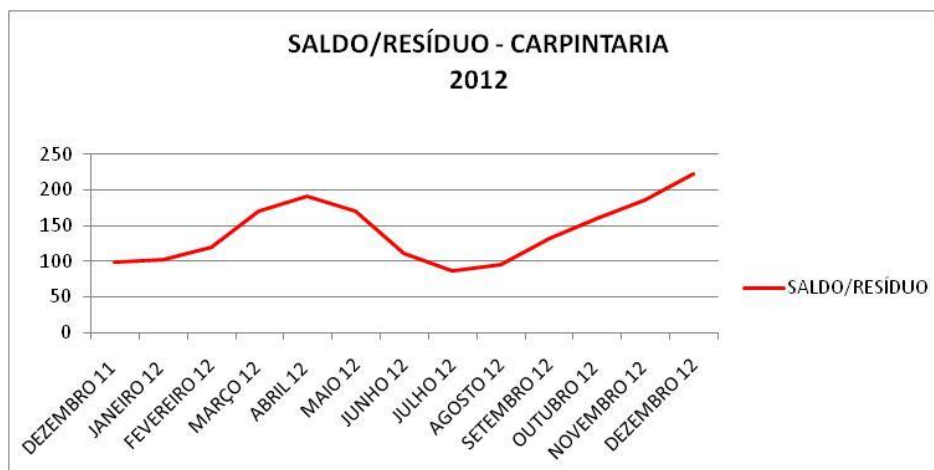
ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - MARCENARIA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		34	41	39	37	40	17
RESIDUO		32	65	103	139	175	210
ATENDIMENTO		1	3	3	1	5	2
SALDO/RESIDUO	32	65	103	139	175	210	225

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - MARCENARIA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	16	30	38	35	35	28	
RESIDUO	225	238	265	299	332	362	
ATENDIMENTO	3	3	4	2	5	2	
SALDO/RESIDUO	238	265	299	332	362	388	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - CARPINTARIA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		65	61	102	69	56	28
RESÍDUO		100	102	120	170	192	170
ATENDIMENTO		63	43	52	47	78	86
SALDO/RESIDUO	100	102	120	170	192	170	112

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - CARPINTARIA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	14	48	77	69	67	72	
RESÍDUO	112	87	95	132	160	187	
ATENDIMENTO	39	40	40	41	40	36	
SALDO/RESIDUO	87	95	132	160	187	223	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - PINTURA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		36	30	35	46	36	32
RESÍDUO		25	34	30	29	47	46
ATENDIMENTO		27	34	36	28	37	32
SALDO/RESIDUO	25	34	30	29	47	46	46

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - PINTURA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	16	37	35	46	31	43	
RESÍDUO	46	56	71	63	61	57	
ATENDIMENTO	6	22	43	48	35	28	
SALDO/RESIDUO	56	71	63	61	57	72	



ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - SERRALHERIA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		87	89	110	89	75	43
RESÍDUO		71	83	83	99	117	136
ATENDIMENTO		75	89	94	71	56	74
SALDO/RESÍDUO	71	83	83	99	117	136	105

ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - SERRALHERIA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	29	64	60	56	60	89	
RESÍDUO	105	123	143	142	190	238	
ATENDIMENTO	11	44	61	8	12	123	
SALDO/RESÍDUO	123	143	142	190	238	204	



ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - VIDRAÇARIA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		42	26	32	21	17	17
RESÍDUO		41	52	50	47	37	39
ATENDIMENTO		31	28	35	31	15	18
SALDO/RESÍDUO	41	52	50	47	37	39	38

ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - VIDRAÇARIA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	4	13	13	16	22	10	
RESÍDUO	38	40	46	52	59	75	
ATENDIMENTO	2	7	7	9	6	0	
SALDO/RESÍDUO	40	46	52	59	75	85	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - CIVIL							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		21	25	25	12	29	23
RESÍDUO		17	23	28	20	17	21
ATENDIMENTO		15	20	33	15	25	21
SALDO/RESIDUO	17	23	28	20	17	21	23

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - CIVIL							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	12	9	9	17	28	0	
RESÍDUO	23	28	27	30	42	48	
ATENDIMENTO	7	10	6	5	22	0	
SALDO/RESIDUO	28	27	30	42	48	48	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		93	107	214	94	105	108
RESIDUO		12	35	37	77	67	81
ATENDIMENTO		70	105	174	104	91	94
SALDO/RESIDUO	12	35	37	77	67	81	95

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	69	91	111	136	142	71	
RESIDUO	95	119	125	130	148	144	
ATENDIMENTO	45	85	106	118	146	69	
SALDO/RESIDUO	119	125	130	148	144	146	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		23	38	52	64	56	39
RESÍDUO		11	15	22	10	11	6
ATENDIMENTO		19	31	64	63	61	39
SALDO/RESÍDUO	11	15	22	10	11	6	6

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	31	40	20	37	54	29	
RESÍDUO	6	8	10	9	24	18	
ATENDIMENTO	29	38	21	22	60	28	
SALDO/RESÍDUO	8	10	9	24	18	19	



ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - PINTURA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		9	6	8	3	3	4
RESÍDUO		8	13	9	16	14	14
ATENDIMENTO		4	10	1	5	3	8
SALDO/RESÍDUO	8	13	9	16	14	14	10

ATENDIMENTO / RESIDUO 2012 - ICB - PINTURA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	3	6	3	10	6	11	
RESÍDUO	10	10	12	10	11	10	
ATENDIMENTO	3	4	5	9	7	10	
SALDO/RESÍDUO	10	12	10	11	10	11	



ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - ICB - SERRALHERIA							
MESES	DEZEMBRO 11	JANEIRO 12	FEVEREIRO 12	MARÇO 12	ABRIL 12	MAIO 12	JUNHO 12
Nº DE O.S SOLICITADO		18	26	28	28	16	17
RESÍDUO		24	18	26	23	32	34
ATENDIMENTO		24	18	31	19	14	9
SALDO/RESÍDUO	24	18	26	23	32	34	42

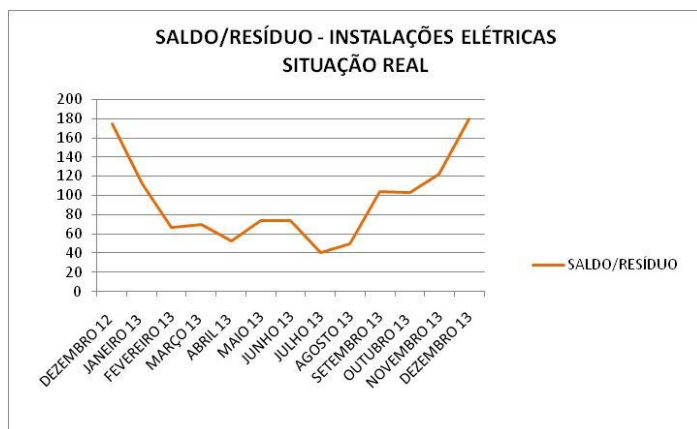
ATENDIMENTO / RESÍDUO 2012 - ICB - SERRALHERIA							
MESES	JULHO 12	AGOSTO 12	SETEMBRO 12	OUTUBRO 12	NOVEMBRO 12	DEZEMBRO 12	
Nº DE O.S SOLICITADO	16	17	9	9	11	13	
RESÍDUO	42	56	53	43	51	54	
ATENDIMENTO	2	20	19	1	8	14	
SALDO/RESÍDUO	56	53	43	51	54	53	



Anexo 3

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		296	313	500	596	609	550
ATENDIMENTO		347	351	482	588	567	516
RESIDUO		174	112	66	69	52	73
CANCELADA		11	8	15	25	21	34
SALDO/RESIDUO	174	112	66	69	52	73	73

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	686	910	950	1.089	977	425	
ATENDIMENTO	691	850	859	1.038	905	343	
RESIDUO	73	40	49	103	102	122	179
CANCELADA	28	51	37	52	52	25	
SALDO/RESIDUO	40	49	103	102	122	179	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		239	197	273	530	625	959
ATENDIMENTO		234	189	246	498	585	851
RESIDUO		39	34	37	47	51	47
CANCELADA		10	5	17	28	44	109
SALDO/RESIDUO	39	34	37	47	51	47	46

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
O.S SOLICITADA	967	919	916	992	929	501	
ATENDIMENTO	952	903	857	900	867	472	
RESIDUO	46	49	37	56	99	127	127
CANCELADA	12	28	40	49	34	29	
SALDO/RESIDUO	49	37	56	99	127	127	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PREDIAL E URBANA - CIVIL - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		70	72	69	125	112	91
ATENDIMENTO		37	119	120	167	105	100
RESÍDUO		199	224	174	119	62	62
CANCELADA		8	3	4	15	7	10
SALDO/RESÍDUO	199	224	174	119	62	62	43

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PREDIAL E URBANA - CIVIL - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	120	126	126	168	127	69	
ATENDIMENTO	125	113	102	136	116	45	
RESÍDUO	43	31	27	38	43	39	47
CANCELADA	7	17	13	27	15	16	
SALDO/RESÍDUO	31	27	38	43	39	47	



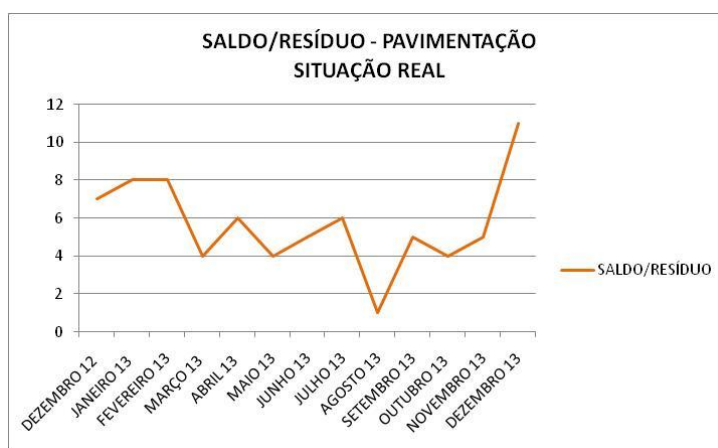
DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - IMPERMEABILIZAÇÃO - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		15	7	11	14	5	7
ATENDIMENTO		7	10	14	14	6	4
RESÍDUO		20	26	20	13	9	6
CANCELADA		2	3	4	4	2	1
SALDO/RESÍDUO	20	26	20	13	9	6	8

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - IMPERMEABILIZAÇÃO - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	17	5	12	13	19	18	
ATENDIMENTO	15	7	9	4	8	6	
RESÍDUO	8	9	5	6	15	24	35
CANCELADA	1	2	2	0	2	1	
SALDO/RESÍDUO	9	5	6	15	24	35	



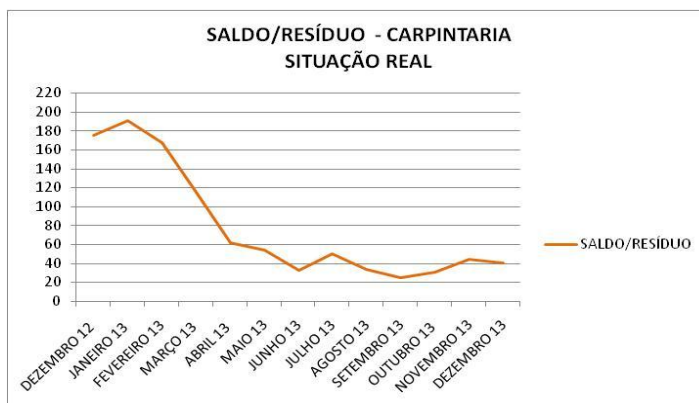
DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PAVIMENTAÇÃO - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		2	3	5	6	5	6
ATENDIMENTO		1	3	9	3	5	4
RESÍDUO		7	8	8	4	6	4
CANCELADA		0	0	0	1	2	1
SALDO/RESÍDUO	7	8	8	4	6	4	5

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PAVIMENTAÇÃO - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	11	12	12	16	21	21	
ATENDIMENTO	10	14	7	13	15	13	
RESÍDUO	5	6	1	5	4	5	11
CANCELADA	0	3	1	4	5	2	
SALDO/RESÍDUO	6	1	5	4	5	11	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - CARPINTARIA - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		68	98	114	116	134	102
ATENDIMENTO		43	106	161	162	134	112
RESIDUO		175	191	168	115	62	54
CANCELADA		9	15	6	7	8	11
SALDO/RESÍDUO	175	191	168	115	62	54	33

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - CARPINTARIA - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	130	139	147	128	178	80	
ATENDIMENTO	101	147	146	120	149	75	
RESÍDUO	33	50	34	25	31	44	41
CANCELADA	12	8	10	2	16	8	
SALDO/RESÍDUO	50	34	25	31	44	41	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - MARCENARIA - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		41	49	53	55	53	44
ATENDIMENTO		44	49	76	52	44	56
RESIDUO		108	99	92	60	57	57
CANCELADA		6	7	9	6	9	4
SALDO/RESIDUO	108	99	92	60	57	57	41

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - MARCENARIA - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	58	64	75	62	64	31	
ATENDIMENTO	53	50	51	51	49	21	
RESIDUO	41	38	48	61	66	76	81
CANCELADA	8	4	11	6	5	5	
SALDO/RESIDUO	38	48	61	66	76	81	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PINTURA - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		57	61	61	91	119	67
ATENDIMENTO		52	36	60	85	75	90
RESÍDUO		56	57	76	70	66	106
ATENDIMENTO		4	6	7	10	4	3
SALDO/RESIDUO	56	57	76	70	66	106	80

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PINTURA - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	96	105	109	128	155	61	
ATENDIMENTO	76	83	93	111	100	38	
RESÍDUO	80	89	101	112	124	175	198
CANCELADA	11	10	5	5	4	0	
SALDO/RESIDUO	89	101	112	124	175	198	



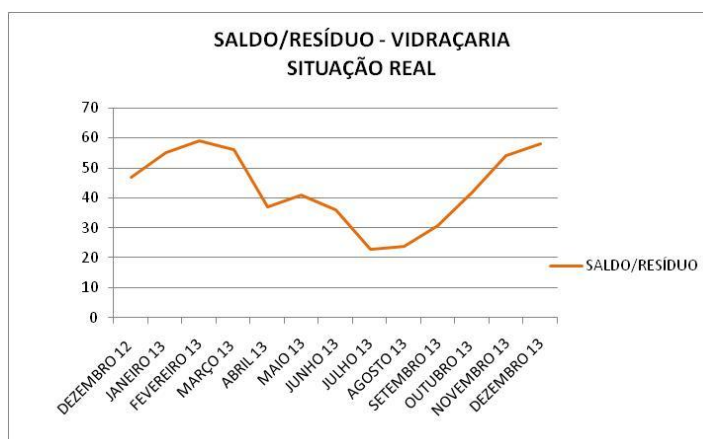
DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - SERRALHERIA - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		98	126	123	130	160	110
ATENDIMENTO		79	86	98	153	163	121
RESÍDUO		143	145	160	166	121	100
CANCELADA		17	25	19	22	18	22
SALDO/RESÍDUO	143	145	160	166	121	100	67

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - SERRALHERIA - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	128	120	118	112	124	54	
ATENDIMENTO	133	88	101	98	97	30	
RESÍDUO	67	31	42	46	48	54	75
CANCELADA	31	21	13	12	21	3	
SALDO/RESÍDUO	31	42	46	48	54	75	



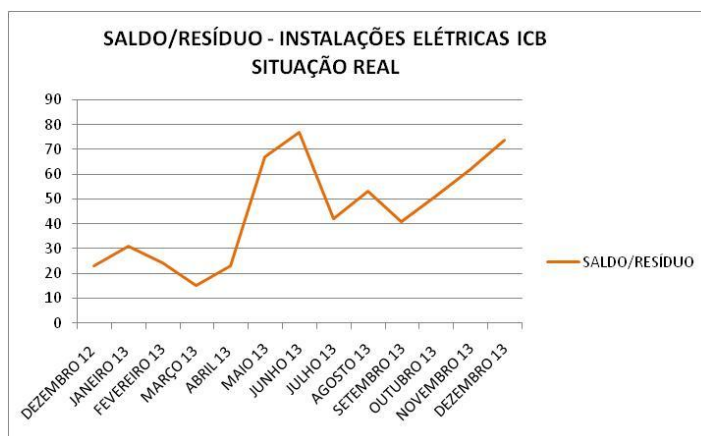
DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - VIDRAÇARIA - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		32	20	31	38	43	27
ATENDIMENTO		19	9	30	55	35	29
RESÍDUO		47	55	59	56	37	41
ATENDIMENTO		5	7	4	2	4	3
SALDO/RESÍDUO	47	55	59	56	37	41	36

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - VIDRAÇARIA - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	31	28	39	34	47	16	
ATENDIMENTO	39	24	30	20	33	12	
RESÍDUO	36	23	24	31	42	54	58
CANCELADA	5	3	2	3	2	0	
SALDO/RESÍDUO	23	24	31	42	54	58	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS ICB - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		90	134	143	177	151	116
ATENDIMENTO		72	129	147	162	103	102
RESÍDUO		23	31	24	15	23	67
CANCELADA		10	12	5	7	4	4
SALDO/RESÍDUO	23	31	24	15	23	67	77

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS ICB - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	136	137	154	172	168	79	
ATENDIMENTO	163	120	161	160	155	66	
RESÍDUO	77	42	53	41	51	62	74
CANCELADA	8	6	5	2	2	1	
SALDO/RESÍDUO	42	53	41	51	62	74	



DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS ICB - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		57	43	59	66	69	48
ATENDIMENTO		47	41	58	58	64	44
RESÍDUO		5	12	11	8	15	15
CANCELADA		3	3	4	1	5	3
SALDO/RESÍDUO	5	12	11	8	15	15	16

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS ICB - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	53	60	87	70	38	27	
ATENDIMENTO	56	54	78	61	41	18	
RESÍDUO	16	10	13	21	28	25	34
CANCELADA	3	3	1	2	0	0	
SALDO/RESÍDUO	10	13	21	28	25	34	



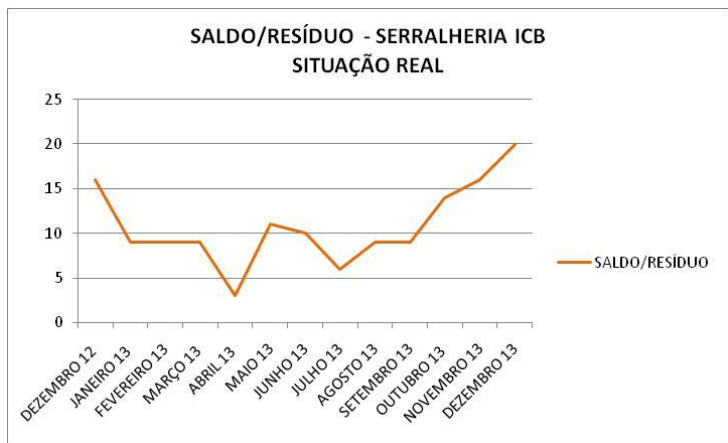
DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PREDIAL E URBANA - CIVIL ICB - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		22	18	18	24	16	11
ATENDIMENTO		23	16	17	23	9	11
RESIDUO		10	8	8	7	6	4
CANCELADA		1	2	2	2	9	0
SALDO/RESIDUO	10	8	8	7	6	4	4

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - PREDIAL E URBANA - CIVIL ICB - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	8	28	33	24	23	10	
ATENDIMENTO	8	17	28	25	12	10	
RESIDUO	4	4	11	13	11	22	22
CANCELADA	0	4	3	1	0	0	
SALDO/RESIDUO	4	11	13	11	22	22	

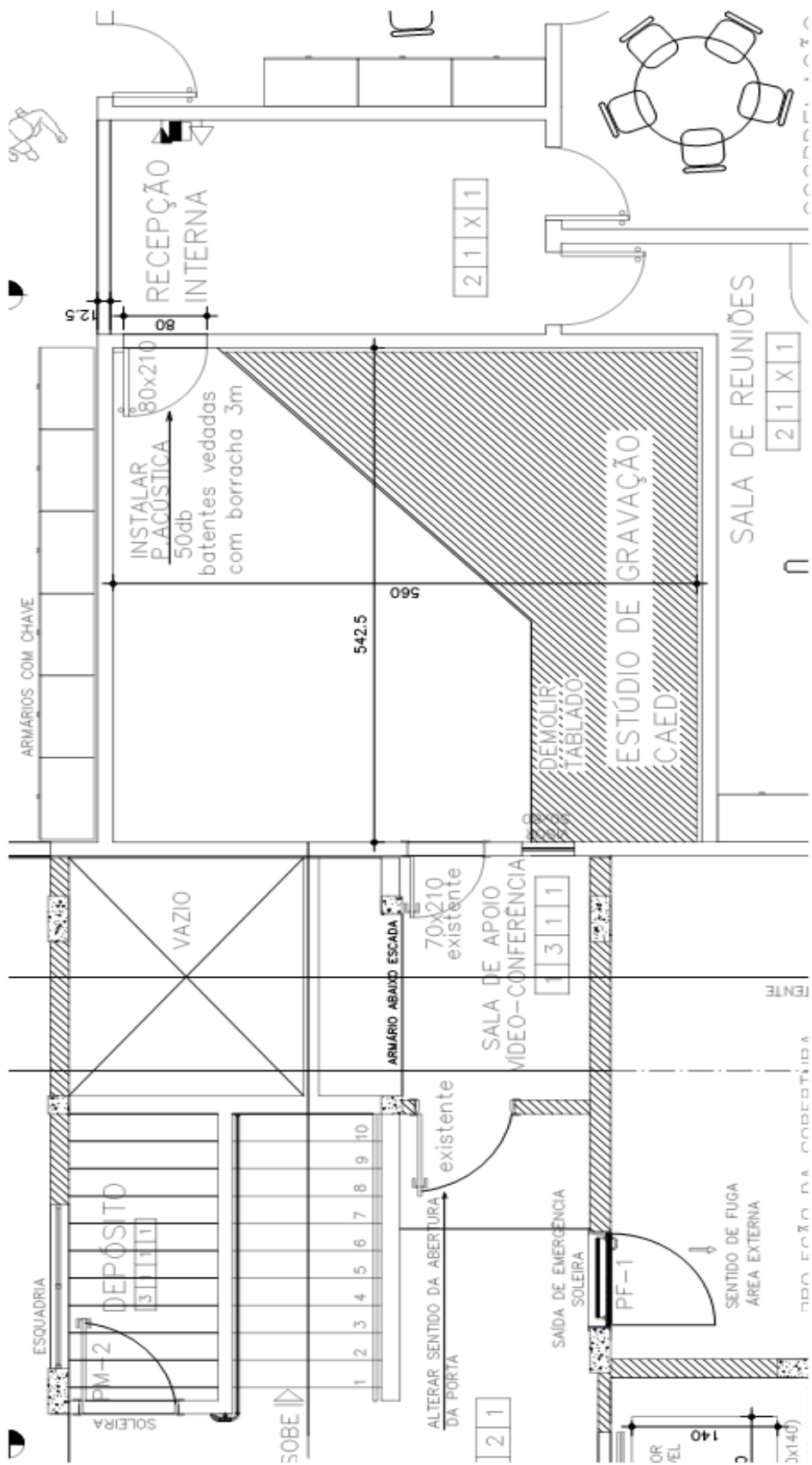


DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - SERRALHERIA - REAL							
MESES	DEZEMBRO 12	JANEIRO 13	FEVEREIRO 13	MARÇO 13	ABRIL 13	MAIO 13	JUNHO 13
O.S SOLICITADA		27	13	18	13	24	23
ATENDIMENTO		28	13	17	19	12	20
RESÍDUO		16	9	9	9	3	11
CANCELADA		6	0	1	0	4	4
SALDO/RESIDUO	16	9	9	9	3	11	10

DEFINIÇÃO DE METAS CAMPUS PAMPULHA - SERRALHERIA - REAL							
MESES	JULHO 13	AGOSTO 13	SETEMBRO 13	OUTUBRO 13	NOVEMBRO 13	DEZEMBRO 13	JANEIRO 14
Nº DE O.S	19	32	30	36	35	18	
ATENDIMENTO	20	23	29	29	31	14	
RESÍDUO	10	6	9	9	14	16	20
CANCELADA	3	6	1	2	2	0	
SALDO/RESIDUO	6	9	9	14	16	20	



Anexo 4



Anexo 5

DEMAI Dep. de Manutenção e Operação de Infraestrutura		PEQUENO SERVIÇO - Manutenção	Ordem de Serviço
		Impresso por: Laudicela Maria Dias	Nº: 121433

Campus: Campus Pampulha	Unidade: Unidade Administrativa III
Local do Chamado: CAED Andar 00 Sala 00 Bloco 00	
Contato: Laudicéla	Telefone: 34094363
Setor: Predial e Urbana	Ramal: 4363
Ocorrência: Civil - Diversos Abertura / fechamento em piso	
Quantidade:	Horário de Atendimento: A qualquer horário.

Justificativas / Comentários:
Gentileza nivelar tablado do Studio. Atenciosamente, Laudicéla.

Solicitante: Laudicela Maria Dias - 22/08/2013 11:59:57	Data da Solicitação: 22/08/2013	Início: ___/___/___	Término: ___/___/___
Feedback:	Hora de Início: ___:___	Hora de Término: ___:___	

Inscrição	Nome	Tempo	Função	Quadro 1-UFMG 2-Contratada
		___:___		[1] [2]
		___:___		[1] [2]
		___:___		[1] [2]
		___:___		[1] [2]
		___:___		[1] [2]
		___:___		[1] [2]

Não houve gasto de material. Origem do Material [1] Almojarifado [2] Fornecido pela Unidade [3] Reaproveitamento [4] Outros

Qtde.	Material	Unidade	Preço Unitário	Origem do Material
				[1] [2] [3] [4]
				[1] [2] [3] [4]
				[1] [2] [3] [4]
				[1] [2] [3] [4]
				[1] [2] [3] [4]
				[1] [2] [3] [4]

Unidade Solicitante: _____ Nome Legível: _____
 Serviço Atendido em: ___/___/___ Assinatura: _____
 Satisfação do Cliente (de 0 a 10): _____

Comentários adicionais no verso »

Nº: 121433 Campus Pampulha - Unidade Administrativa III		Local do Chamado: CAED Andar 00 Sala 00 Bloco 00	
Contato: Laudicéla		Telefone: 34094363 Ramal: 4363	
Setor: Predial e Urbana Ocorrência: Civil - Diversos Abertura / fechamento em piso		Horário de Atendimento: A qualquer horário.	
Solicitante: Laudicela Maria Dias - 22/08/2013 11:59:57	Data da Solicitação: 22/08/2013	Entrega: ___/___/___	Recebimento: ___/___/___
Justificativas / Comentários: Gentileza nivelar tablado do Studio. Atenciosamente, Laudicéla.			