
	Área Responsável: <b>Infraestrutura e TI</b>	Nº: <b>NO-INF 014</b>	Versão: <b>04</b>	Classificação: <b>Uso interno</b>
	Tipo de Documento: <b>Norma</b>	Vigência: <b>De: 03/06/2020</b> <b>Até: 03/06/2022</b>		
Título: <b>Realizar Manutenção Predial e Eletrônica</b>				

1. OBJETIVO .....	2
2. APLICAÇÃO .....	2
3. DEFINIÇÕES .....	2
4. ATRIBUIÇÕES.....	3
5. REGRAS .....	3
6. PROCEDIMENTOS .....	4
7. DOCUMENTOS E REGISTROS ASSOCIADOS .....	5
8. SITUAÇÃO NÃO PREVISTA .....	5
9. HISTÓRICO DAS REVISÕES .....	5
10. QUADRO DE APROVAÇÕES.....	6

	Área Responsável: <b>Infraestrutura e TI</b>	Nº: <b>NO-INF 014</b>	Versão: <b>04</b>	Classificação: <b>Uso interno</b>
	Tipo de Documento: <b>Norma</b>	Vigência: <b>De: 03/06/2020</b> <b>Até: 03/06/2022</b>		
Título: <b>Realizar Manutenção Predial e Eletrônica</b>				

## 1. OBJETIVO

Estabelecer as atribuições, regras e procedimentos para realizar manutenção preventiva e corretiva predial e eletrônica nas Bases Operacionais da TBForte – Segurança e Transporte de Valores LTDA.

## 2. APLICAÇÃO

Aplica-se ao Setor de Manutenção Predial e Eletrônica (Área de Infraestrutura e TI).

## 3. DEFINIÇÕES

### Body Cam

É uma câmera integrada a um gravador de vídeo, formando um único dispositivo para gravação de vídeo e, sendo usada presa ao corpo da pessoa.

### Bollards

São dispositivos de segurança física, sendo constituídos por pinos retráteis de metal, localizados nas entradas e saídas de veículos das unidades TBForte. A sua função é bloquear o tráfego de carros, ônibus, caminhões e outros veículos de grande porte.

### CFTV

É um sistema de televisão que distribui sinais provenientes de câmeras localizadas em ambientes específicos, para um ou mais pontos de visualização.

### DVR Veicular

É um sistema de gravação e armazenamento de imagens internas e externas do ambiente veicular.

### PABX

É um sistema automatizado de distribuição telefônica de ramais privados.

### Roadblocker


É um dispositivo de segurança física, sendo constituído por uma barreira do tipo escamoteável de metal, localizado nas entradas e saídas de veículos das unidades TBForte. A sua função é bloquear o tráfego de veículos.

### SLA (Service Level Agreement)

É um critério de métrica para definir o prazo mínimo de atendimento.

### Manutenção terceirizada

É a contratação de terceiros para realizar uma manutenção específica por tempo determinado.

	Área Responsável: <b>Infraestrutura e TI</b>	Nº: <b>NO-INF 014</b>	Versão: <b>04</b>	Classificação: <b>Uso interno</b>
	Tipo de Documento: <b>Norma</b>	Vigência: <b>De: 03/06/2020</b> <b>Até: 03/06/2022</b>		
Título: <b>Realizar Manutenção Predial e Eletrônica</b>				

### **Manutenção corretiva**

É a manutenção que realiza uma ação depois de constatada a falha ou inoperância do equipamento.

### **Manutenção preventiva**

Manutenção preventiva é toda a ação sistemática de controle e monitoramento, com o objetivo de reduzir ou impedir falhas no desempenho de equipamentos.

## **4. ATRIBUIÇÕES**

### **Departamento de Manutenção Predial**

Realizar as manutenções preventivas e corretivas dos itens: elétrica de baixa tensão, hidráulica, pequenos reparos em obras civis, pinturas.

Executar novos pontos de eletricidade e dados em ambientes existentes.

Executar alterações de layout.

Acompanhar os prestadores de serviços nos seguintes casos de manutenção terceirizada: portas/portões, elevadores, aparelhos de ar-condicionado, no-break, grupo gerador, cabine eletrificada – primária, bollards, cerca elétrica e road blocker.

### **Departamento de Eletrônica**

Realizar as manutenções preventivas e corretivas dos itens: body cam, CFTV, DVR veicular, detector de metais, telefonia fixa, PABX, interfones, sistemas de alarme de intrusão.

Instalar novos aparelhos telefônicos.

Instalar novos sensores de alarme de intrusão.

Instalar novas câmeras do sistema de CFTV.

## **5. REGRAS**

A manutenção predial não está autorizada a executar serviço em fosso de elevador e cabine primária, com mão de obra própria.


A equipe de manutenção predial e eletrônica não está autorizada a atender chamado fora das instalações da TBForte.

A equipe de manutenção predial não executa serviços de limpeza e jardinagem.

A equipe de manutenção predial e eletrônica não fornece ou compra insumos para as demais áreas.

A equipe de manutenção não realiza manutenção em porta de cofre-forte e fechaduras eletrônicas de cofres.

A equipe de manutenção predial e eletrônica, não está autorizada a fechar qualquer chamado sem o atendimento prévio e resolução do problema.

	Área Responsável: <b>Infraestrutura e TI</b>	Nº: <b>NO-INF 014</b>	Versão: <b>04</b>	Classificação: <b>Uso interno</b>
	Tipo de Documento: <b>Norma</b>	Vigência: <b>De: 03/06/2020</b> <b>Até: 03/06/2022</b>		
Título: <b>Realizar Manutenção Predial e Eletrônica</b>				

Quando for indispensável a manutenção terceirizada, que ainda não possua contrato na empresa, a Gerência de Manutenção Predial e Eletrônica, deverá solicitar a compra do serviço correspondente pelo Setor de Compras.

## 6. PROCEDIMENTOS

### a) Abrir chamado

Todas as Áreas da empresa

- Abrir chamado através do sistema **Desk Manager**.
- Quando o sistema Desk Manager apresentar algum tipo de problema parcial ou total de indisponibilidade, o chamado poderá ser aberto por e-mail.
- Abertura de chamado pelo telefone fixo ou móvel, somente ocorrerá quando as ferramentas Desk Manager e o sistema de correio eletrônico, estiverem ambas com indisponibilidade.


### b) Executar o chamado

- O funcionário da manutenção predial e eletrônica receberá o chamado e executará de acordo com o SLA definido.

TIPO DE SOLICITAÇÃO	O QUE É	TEMPO PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO (*)
PROGRAMADO	- Sua finalidade é prevenir falhas e detectar mudanças no estado físico.	Serão programados com a área dia e horário
NORMAL	- Identificada a anormalidade, será dado o primeiro atendimento, <b>porém sem impacto na operação.</b>	Até 72 horas úteis
URGENTE	- Identificada a anormalidade, será dado o primeiro atendimento, <b>porém Operação parcialmente funcionando.</b>	Até 03 horas úteis
EMERGENCIAL	- <b>Operação comprometida TOTAL - Estado Crítico.</b>	Até 20 minutos

(\*) Tempo para o primeiro atendimento contado a partir da abertura do chamado no Desk Manager. Pode variar de acordo com ações internas ou externas.

(\*\*) O nível de serviço mínimo acordado "SLA" de atendimento fica definido em 90%.

	Área Responsável: <b>Infraestrutura e TI</b>	Nº: <b>NO-INF 014</b>	Versão: <b>04</b>	Classificação: <b>Uso interno</b>
	Tipo de Documento: <b>Norma</b>	Vigência: <b>De: 03/06/2020</b> <b>Até: 03/06/2022</b>		
Título: <b>Realizar Manutenção Predial e Eletrônica</b>				

**c) Finalizar o chamado**

- Os funcionários da manutenção predial e eletrônica são responsáveis por finalizar o chamado, somente quando o serviço estiver concluído.

**7. DOCUMENTOS E REGISTROS ASSOCIADOS**


- NO – COM 001 – “Compras e contratações – TecBan”;
- Site do “Portal de abertura de chamados” - <https://tecban.desk.ms/?Portal#Home>;

**8. SITUAÇÃO NÃO PREVISTA**

Situações não previstas relacionadas à elaboração deste normativo devem ser formalizadas ao Departamento de Processos e Qualidade da TBForte, pelo e-mail [Processos.QualidadeTBForte@tbforte.com.br](mailto:Processos.QualidadeTBForte@tbforte.com.br) (nome da caixa departamental: Processos Qualidade TBForte), para análise.

**9. HISTÓRICO DAS REVISÕES**

Data	Elaborado por	Descrição da alteração	Validado por
24/03/2016	Richele Querino / Marcio Ribeiro / Aline Oliveira	- Versão 01. - Alteração de máscara padrão de normativos. - Quadro de aprovadores: atualização dos cargos dos Gestores TBForte.	Joiandro Carvalho - Infraestrutura e TI de Transporte de Valores
02/05/2018	Richele Querino / Adeilson Alves	- Alteração de Versão e Vigência; - Inclusão de texto no item ATRIBUIÇÕES.	Joiandro Carvalho - Gerente Executivo de Infraestrutura e TI
02/04/2020	Richele Querino / Arley Godoy	- Alteração de máscara padrão de normativos; - Alteração de Versão e Vigência; - Inclusão de texto no item DEFINIÇÕES; - Alteração de texto no item ATRIBUIÇÕES - Inclusão de texto no item REGRAS e PRECEDIMENTOS.	Richele Querino - Gerente de Manutenção Predial

	Área Responsável: <b>Infraestrutura e TI</b>	Nº: <b>NO-INF 014</b>	Versão: <b>04</b>	Classificação: <b>Uso interno</b>
	Tipo de Documento: <b>Norma</b>	Vigência: <b>De: 03/06/2020</b> <b>Até: 03/06/2022</b>		
Título: <b>Realizar Manutenção Predial e Eletrônica</b>				

07/05/2020	Richele Querino / Arlley Godoy	- Alteração de Versão e Vigência; - Alteração de texto no item ATRIBUIÇÕES; - Alteração de texto no item REGRAS; - Alteração de texto no item PROCEDIMENTOS;	Joiandro Carvalho - Gerente Executivo de Infraestrutura e TI
------------	-----------------------------------	---	--

## 10. QUADRO DE APROVAÇÕES

Nome	Aprovado/Reprovado	Data	Em caso de reprovação, justifique Caso seja o aprovador substituto, favor inserir seu nome neste campo e manter o nome do aprovador original
Richele Querino	Aprovado	04/06/2020	
Ronan Eiki Ikezire	Aprovado	05/06/2020	
Ricardo Aparecido Albino	Aprovado	08/06/2020	