



**Fundação
Oswaldo Cruz**

ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SÉRGIO AROUCA

Serviço de Infraestrutura da ENSP – SEINFRA

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS

Janeiro

2020

Rio de Janeiro
Janeiro de 2020

MINISTÉRIO DA SAÚDE
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SÉRGIO AROUCA
SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA



AUDITORIA INTERNA – JANEIRO DE 2020
CONTRATO DE MANUTENÇÃO PREDIAL – ENSP

Esta Auditoria tem como objetivo analisar a produtividade e a atual conjuntura das Ocorrências de manutenção predial do Serviço de Infraestrutura da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, juntamente com a produtividade do contrato de manutenção, este executado pela empresa SM21 Engenharia e Construções S.A. O relatório tem como base de dados o Sistema de manutenção predial LEANKEEP, com dados inseridos e atualizados dos dias **01/01/2020** até **31/01/2020**.

Rio de Janeiro – RJ, Janeiro/2020

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ENSP	Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca
CRPHF	Centro de Referência Professor Hélio Fraga
CSEGSF	Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria
TR	Termo de Referência
VDDIG	Vice Direção de Desenvolvimento Institucional e Gestão
VDE	Vice Direção de Ensino
VDEGS	Vice Diretoria de Escola de Governo em Saúde
VDPI	Vice Diretoria de Pesquisa e Inovação
VDAL	Vice Direção de Ambulatórios e Laboratórios
CESTEH	Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana
DAPS	Departamento de Administração e Planejamento em Saúde
DCB	Departamento de Ciências Biológicas
DCS	Departamento de Ciências Sociais
DENSP	Departamento de Endemias Samuel Pessoa
DEM QS	Departamento de Epidemiologia e Métodos Quantitativos em Saúde
NAF	Núcleo de Assistência Farmacêutica
DSSA	Departamento de Saneamento e Saúde Ambiental
SEINFRA	Serviço de Infraestrutura
COGIC	Coordenação-Geral de Infraestrutura do Campi
U.M.	Unidade de Manutenção

LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS

Tabela 1 – Dados da empresa auditada	7
Gráfico 1 – Ocorrências de Manutenção Predial	8
Tabela 2 – Histograma de ocorrências	8
Tabela 3 – Índices Gerais – Ocorrências do mês de outubro.....	9
Gráfico 2 – Comparativo dos status das ocorrências	9
Tabela 4 – Análise Quantitativa	10
Gráfico 3 – Demandas semanais	10
Tabela 5 – Análise por sistema	11
Gráfico 4 – Comparativo entre sistemas/unidades de manutenção	11
Tabela 6 – Análises gerais – Por status	12
Gráfico 5 – Análises gerais – Por status	11
Tabela 7 – Ranking de solicitantes	13
Tabela 8 – Status gerais/Expiradas	14
Gráfico 6 – Análises gerais – Por status.....	14
Tabela 9 – Status gerais /expirados	15
Gráfico 7 – Comparativo entre sistemas/unidades de manutenção.....	15
Tabela 10 – Avaliação de ocorrências.....	16
Gráfico 8- Comparativo entre avaliações de serviço ENSP/CRPHF	16
Tabela 11 – Avaliação de produtividade	17
Gráfico 9 – Produtividade do serviço	17
Tabela 12 – Avaliação de prazo de atendimento.....	18
Gráfico 10 – Prazo de atendimento	18

Sumário

Tabela 1 – Dados da empresa auditada	7
Gráfico 1 – Ocorrências de Manutenção Predial	8
Tabela 2 – Histograma de ocorrências	8
Tabela 3 – Índices Gerais – Ocorrências do mês de outubro.....	9
Gráfico 2 – Comparativo dos status das ocorrências	9
Tabela 4 – Análise Quantitativa	10
Gráfico 3 – Demandas semanais	10
Tabela 5 – Análise por sistema	11
Gráfico 4 – Comparativo entre sistemas/unidades de manutenção	11
Tabela 6 – Análises gerais – Por status	12
Gráfico 5 – Análises gerais – Por status	11
Tabela 7 – Ranking de solicitantes	13
Tabela 8 – Status gerais/Expiradas	14
Gráfico 6 – Análises gerais – Por status.....	14
Tabela 9 – Status gerais /expirados	15
Gráfico 7 – Comparativo entre sistemas/unidades de manutenção.....	15
Tabela 10 – Avaliação de ocorrências.....	16
Gráfico 8- Comparativo entre avaliações de serviço ENSP/CRPHF	16
Tabela 11 – Avaliação de produtividade	17
Gráfico 9 – Produtividade do serviço	17
Tabela 12 – Avaliação de prazo de atendimento.....	18
Gráfico 10 – Prazo de atendimento	18



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

RELATÓRIO – MÊS DE JANEIRO

CONTRATO N°01/2017 – MANUTENÇÃO PREDIAL

Serviço de Infraestrutura – ENSP

APRESENTAÇÃO

O Serviço de Infraestrutura da ENSP, apresenta de forma consolidada a presente Relatório da Auditoria das Ocorrências de Manutenção Predial, atendendo ao princípio da Administração Pública referente a transparência de seus dados, desta forma, mais do que uma ferramenta de controle interno do Serviço de Infraestrutura (SEINFRA), cumpre a função de demonstração para sua chefia e a quem mais interessar seu resultado.

O documento foi preparado com base nos seguintes instrumentos:

- Termo de Referência (TR) do contrato de manutenção predial da ENSP;

Cabe salientar que a execução das demandas dos serviços de manutenção predial, cabe a empresa terceirizada SM21 Engenharia e Construções. As demandas encaminhadas a COGIC, devem ser acompanhadas todo seu andamento pela empresa SM21 – Engenharia e Construções.



DADOS DA AUDITORIA/EMPRESA AUDITADA

Serviço de Infraestrutura – ENSP



AUDITORIA – EMPRESA

EMPRESA	SM21 – ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES S.A.
CNPJ	02.566.106/0001-82
CONTRATO	Nº01/2017 – MANUTENÇÃO PREDIAL/ENSP
DADOS AVALIADOS	01 de janeiro de 2020 até 31 de janeiro de 2020
EXTRAÇÃO – DADOS	Sistema de Manutenção Predial LEANKEEP

Tabela 1 – Dados da empresa auditada

1. HISTOGRAMA – SOLICITAÇÕES DE OCORRÊNCIAS MENSAIS:

Este índice representa a quantidade de ocorrências/demanda de solicitações realizadas no exercício de 2020, com o objetivo de demonstrar a tendência anual das requisições. Neste histograma irá constar as ocorrências realizadas pela **Infraestrutura/ENSP** e **COGIC**.

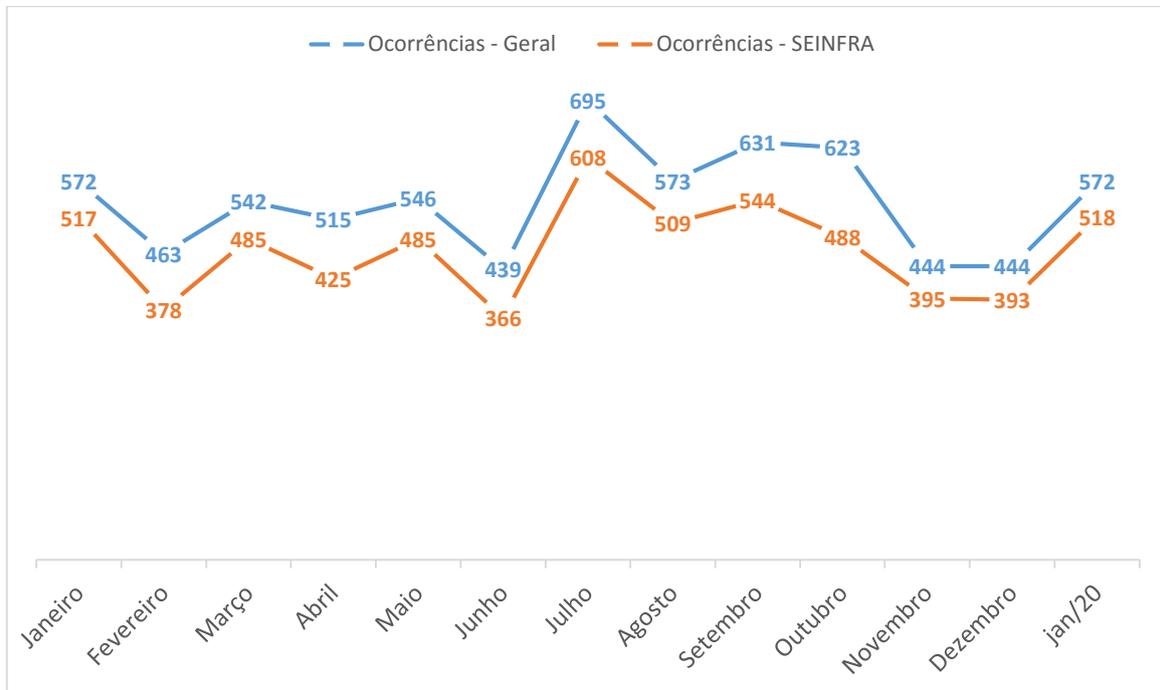


Gráfico 1 – Ocorrências de Manutenção Predial

OCORRÊNCIAS DE MANUTENÇÃO – HISTOGRAMA		
MÊS	GERAL	SEINFRA
Janeiro	572	517
Fevereiro	463	378
Março	542	485
Abril	515	425
Maió	546	485
Junho	439	366
Julho	695	608
Agosto	573	509
Setembro	631	544
Outubro	623	488
Novembro	444	395
Dezembro	444	393
Janeiro/2020	572	518
TOTAL	7.059	6.111
	100%	82,92%

2. INDÍCE PARCIAL COGIC – SOLICITAÇÕES DE OCORRÊNCIAS MENSAIS:

Apresenta-se neste índice o atual status das ocorrências geradas exclusivamente no mês de janeiro/2020, para acompanhamento e possíveis intervenções. Estas ocorrências são solucionadas apenas pela COGIC.

STATUS – OCORRÊNCIAS		
PENDÊNCIA	7	11,47%
SOLUCIONADA	54	88,53%
TOTAL:	61	100%

Tabela 3 – Status das ocorrências

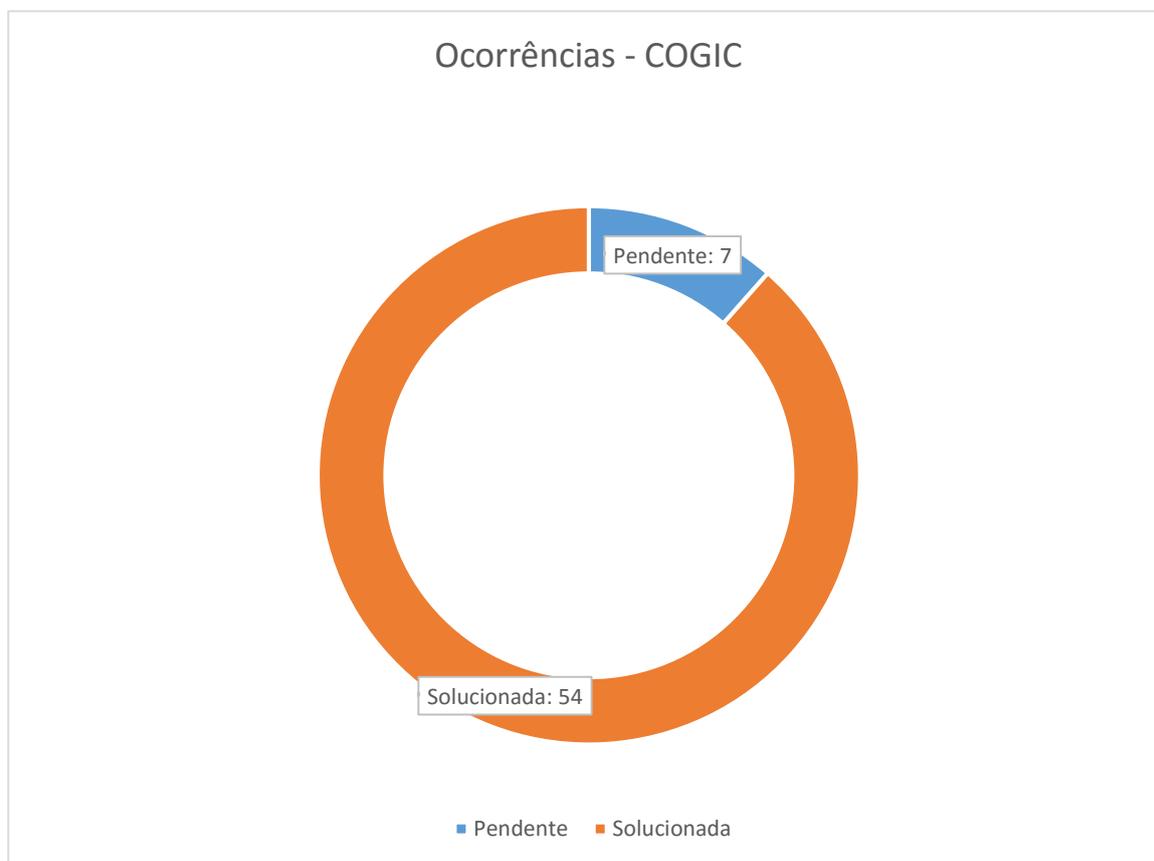


Gráfico 2 – Gráfico comparativo dos status das ocorrências

3. ÍNDICES GERAIS – OCORRÊNCIAS DO MÊS DE JANEIRO:

Apresenta-se neste índice o atual status das ocorrências geradas exclusivamente no mês de janeiro/2020, para acompanhamento e possíveis intervenções. Estas ocorrências são solucionadas apenas pela empresa contratada SM21 – Engenharia e Construções S.A.

STATUS – OCORRÊNCIAS		
PENDÊNCIA	43	8,30%
SOLUCIONADA	475	91,70%
TOTAL:	518	100%

Tabela 4 – Status das ocorrências

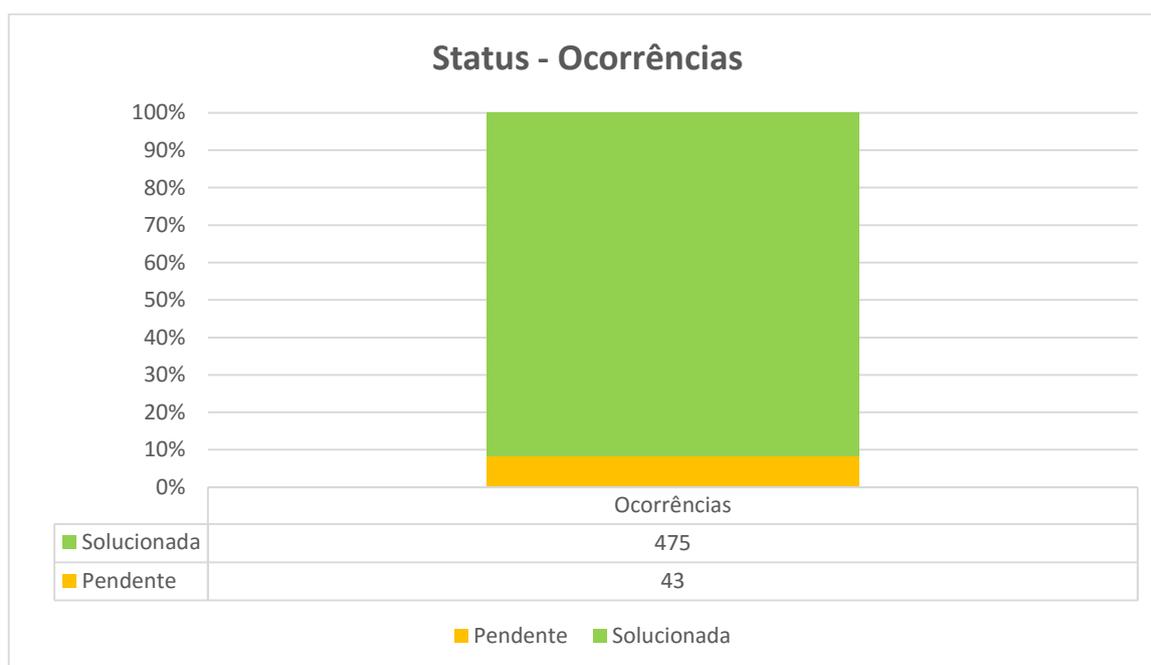


Gráfico 3 – Gráfico comparativo dos status das ocorrências

4. INDÍCE DE DEMANDA SEMANAL – ANÁLISE QUANTITATIVA:

Apresenta-se neste índice análise referente aos dias do mês de janeiro, para fins de detalhamento de picos de demanda, entre outras análises.

Semana	Dia	Ocorrências	%
SEMANA I	01 A 08	72	13,89%
SEMANA II	09 A 15	112	21,62%
SEMANA III	16 A 22	133	25,67%
SEMANA IV	23 A 31	201	38,80%
		518	100%

Tabela 5 – Análise Quantitativa

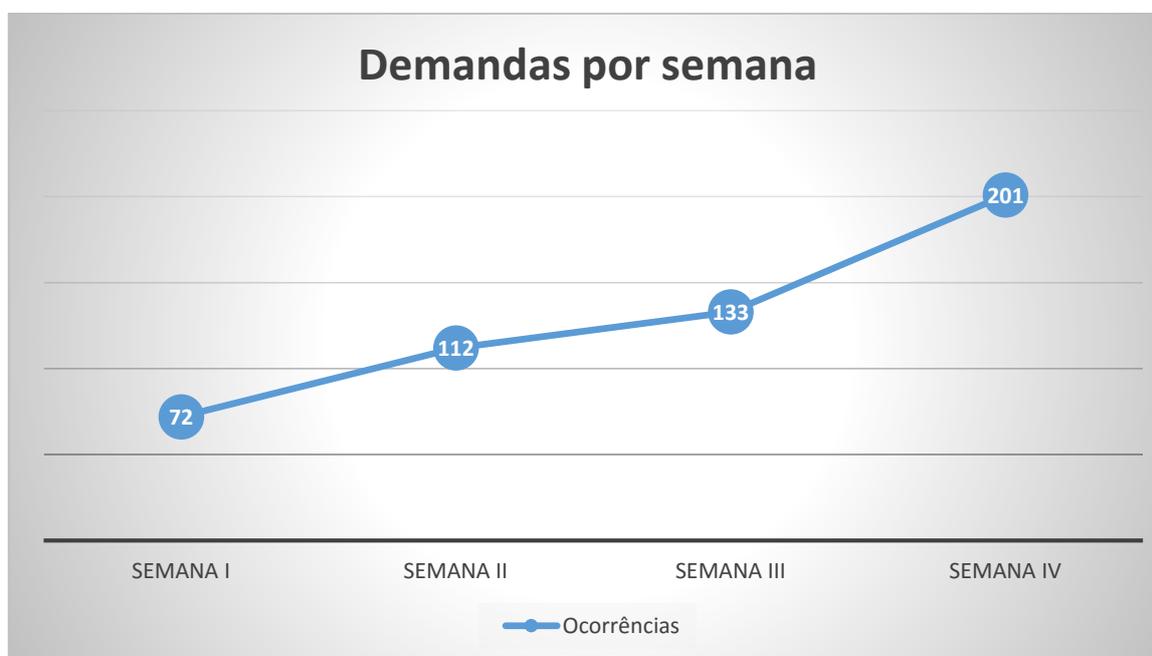


Gráfico 4 – Demanda semanal

5. ANÁLISES GERAIS – POR SISTEMA:

Apresenta-se neste índice análise referente aos sistemas de manutenção predial presente no contrato de ambas unidades de manutenção.

SISTEMA	MANGUINHOS – ENSP		CURICICA – HÉLIO FRAGA		TOTAL
Alvenaria	20	6,26%	10	5,02%	30
Aux. de manutenção	48	15,04%	-	-	48
Elétrico	52	16,30%	50	25,12%	102
Eletrônica	10	3,13%	-	-	10
Esquadrias	9	2,82%	-	-	9
Hidros sanitário	33	10,34%	1	0,50%	34
Hidráulico	1	0,31%	6	3,01%	7
Equipamentos	-	-	-	-	
Marcenaria	34	10,65%	-	-	34
Pintura	9	2,82%	28	14,07%	37
Refrigeração	95	29,78%	53	26,63%	148
Reformas e obras	1	0,31%	-	-	1
Serviços Gerais	-	-	51	25,62%	49
Técnicos	5	1,56%	-	-	5
Serralheria	2	0,62%	-	-	2
Vidraçaria	-	-	-	-	
TOTAL	319	100%	199	100%	518

Tabela 6 – Análises por sistema

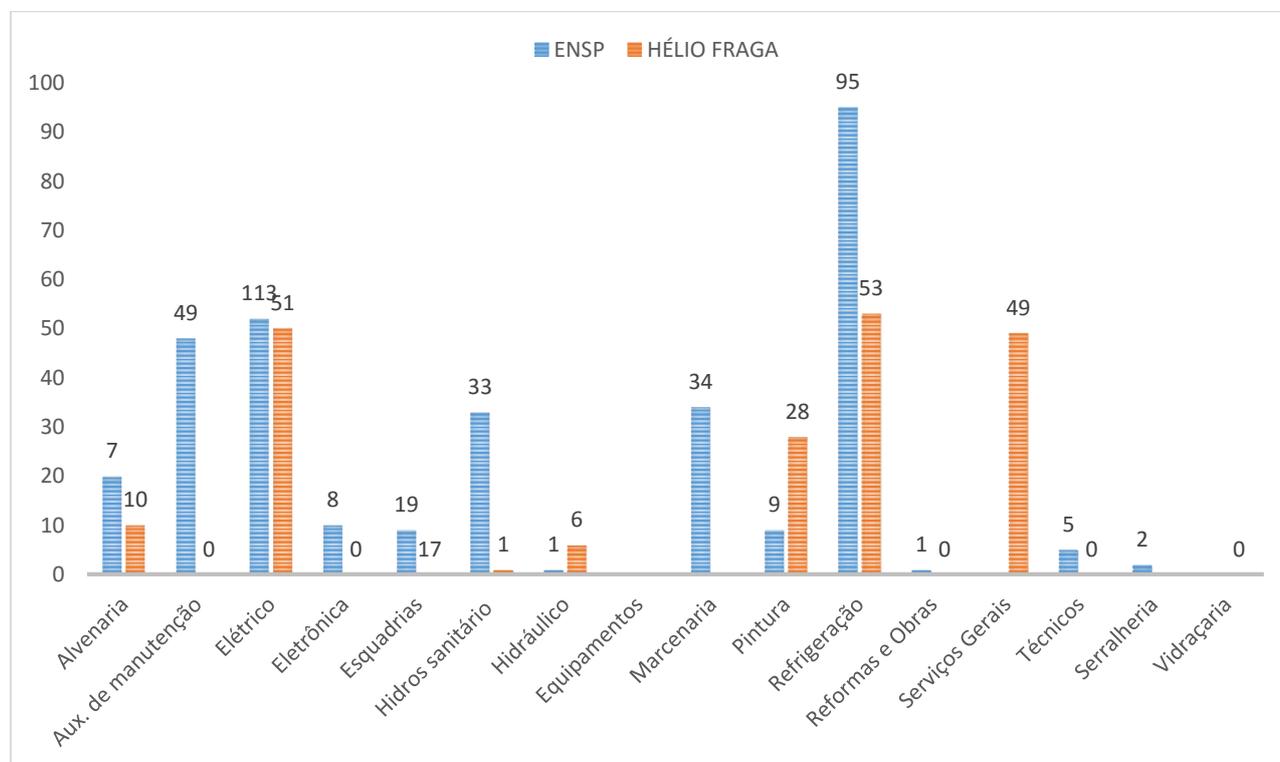


Gráfico 5 – Comparativo entre sistemas/unidades de manutenção

5.1 ANÁLISES GERAIS – POR STATUS (Unidades de Manutenção):

Neste índice apresenta-se o andamento das ocorrências segregadas por Unidades de Manutenção (ENSP/CRPHF), para acompanhamento das mesmas.

STATUS	MANGUINHOS – ENSP		CURICICA – HÉLIO FRAGA		TOTAL
Agendada	27	8,46%	-	-	27
Aguardando autorização	9	2,89%	-	-	9
Aguardando Material	7	2,19%	-	-	7
Atendimento realizado	-	-	-	-	-
Expirado	-	-	-	-	-
Gerado O.S.	-	-	-	-	-
Solucionada	276	86,52%	199	100%	199
TOTAL	319	100%	199	100%	518

Tabela 7– Análises gerais – Por status

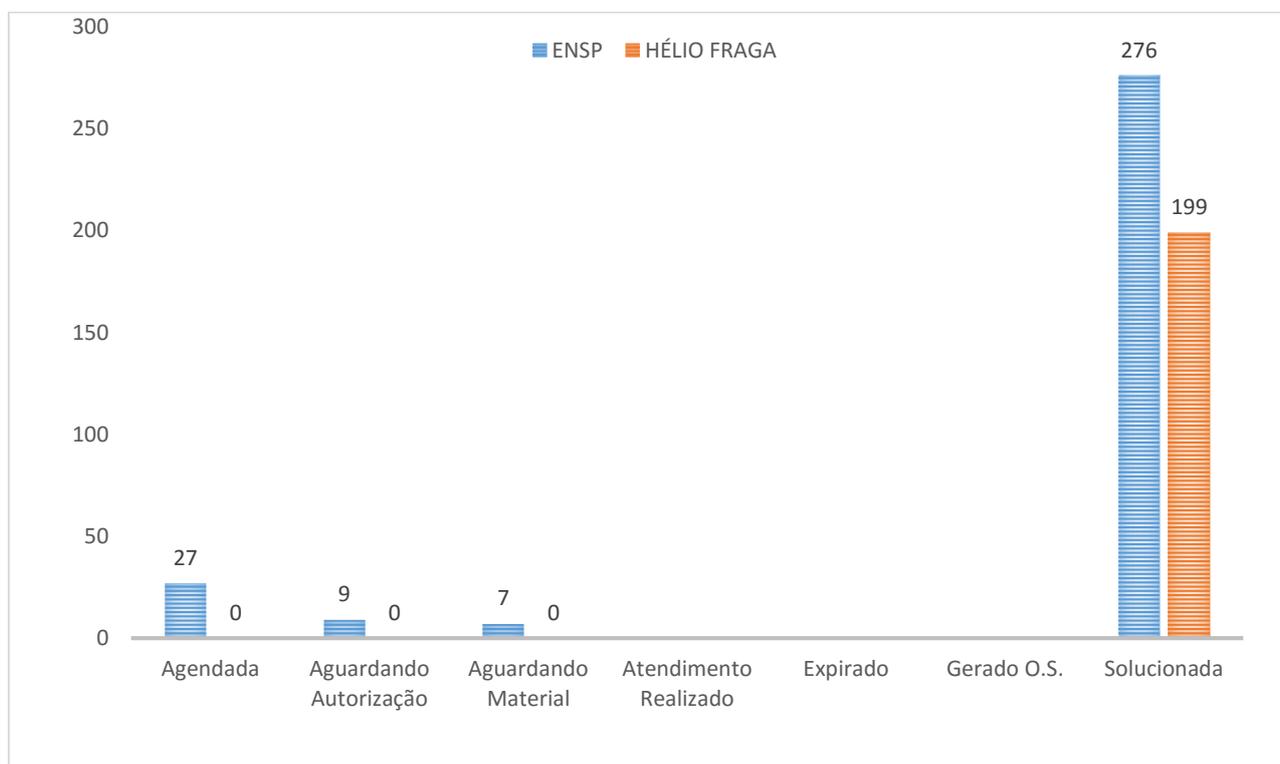


Gráfico 6 – Análises gerais – Por status

5.2 ANÁLISES GERAIS – ATENDIMENTOS:

Apresenta-se neste índice análise referente ao ranking de grupos de áreas atendidos no mês de Janeiro:

ANÁLISE – SOLICITANTE			
1°	VDE	77	14,86%
2°	VDDIG	51	9,84%
3°	DAPS	44	8,49%
4°	ERNANI BRAGA – PRÉDIO 054	43	8,30%
5°	ÁREA DE USO COMUM - ENSP	42	8,10%
6°	CENTRO DE SAÚDE	32	6,17%
7°	CESTEH	31	5,98%
8°	VDEGS	21	4,05%
9°	ÁREA ENSINO – CRPHF	20	3,86%
10°	DCB	20	3,86%
11°	AMBULATÓRIO - CRPHF	19	3,66%
12°	VDPI	17	3,28%
13°	SECA	15	2,89%
14°	LABORATÓRIOS	12	2,31%
15°	DCS	11	2,12%
16°	ÁREA EXTERNA – CRPHF	10	1,93%
17°	DENSP	9	1,73%
18°	ANTIGO RESTAURANTE	7	1,35%
19°	CEP	6	1,15%
20°	DEM QS	5	0,96%
21°	PORTARIA	5	0,96%
22°	CCI	4	0,77%
23°	PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO (AMBULATÓRIO / FARMÁCIA)	4	0,77%
24°	ALOJAMENTOS – CRPHF	3	0,57%
25°	NAF	2	0,38%
26°	JOAQUIM ALBERTO CARDOSO DE MELO	1	0,19%
TOTAL		518	100%

Tabela 8 – Ranking de Atendimento

5.3 ANÁLISES GERAIS – STATUS (EXPIRADAS):

Neste índice consta o status das ocorrências no Sistema de Manutenção Predial – LEANKEEP de ambas unidades de manutenção.

Vale ressaltar que o status EXPIRADAS, significa que a ocorrência não foi atendida dentro do prazo do SLA, todavia, ela pode ter sido executada ou ainda aguarda por alguma pendência.

STATUS	OCORRÊNCIAS	%
ANALISADO	1	0,31%
EXPIRADO	41	12,85%
SOLUCIONADA	277	86,83%
TOTAL	319	100%

Tabela 9 – Status gerais/Expiradas

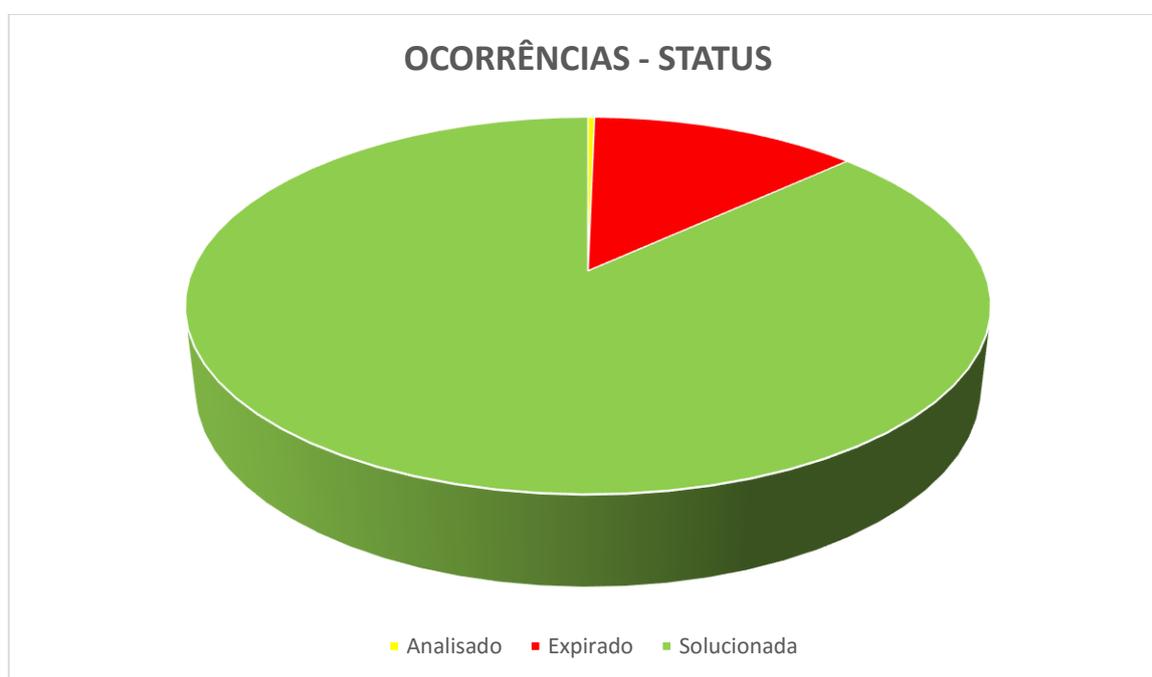


Gráfico 7 – Comparativo entre sistemas/unidades de manutenção

5.4 INDICADOR DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Este índice demonstra a avaliação do serviço realizada pelo usuário sobre os serviços prestados pela empresa SM21 – Engenharia e Construções:

Este indicador não possui total veracidade sobre a real avaliação, pois os e-mails com domínio @ensp.fiocruz.br, ainda não recebem mensagens do Sistema de Manutenção Predial LEANKEEP, impossibilitando a realização da avaliação.

Unidade de Manutenção	Bom	Ótimo	Sem Avaliação	Total
CRPHF				
ENSP				
Total	0			

Tabela 10 – Avaliação das ocorrências



Gráfico 8 – Comparativo entre avaliações de serviço ENSP/CRPHF

6. INDICADOR DE SLA EM PRODUÇÃO

Contratação de Serviços Contínuos de manutenção preventiva, preditiva e corretiva (das edificações, instalações elétricas e eletrônicas, hidráulicas, sanitárias, drenagem, pluviais, lajes e coberturas), interna e externa da ENSP e CRPHF/Fiocruz. Incluindo manutenção preventiva e corretiva do sistema de ar condicionado do ambulatório de referência para casos de tuberculose, do auditório nº 01 do Centro de Referência Professor Hélio Fraga - CRPHF, bem como, dos condicionadores de ar de janela e Split das edificações listadas no Termo de Referência.

EMPRESA CONTRATADA: SM21 Engenharia e Construção LTDA

DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO: 09/05/2017 BOLETIM DE MEDIÇÃO Nº 19 2020

VIGENCIA DO CONTRATO: 09/05/2017 à 09/05/2019 MÊS DE REFERÊNCIA: Janeiro 2020

CUSTO MENSAL DO CONTRATO: R\$ 475.864,86 PERÍODO DE MEDIÇÃO: De 01/01/2020 à 31/01/2020

Produtividade do Serviço						
	Solicitadas	Solucionadas	Não analisadas	Em atendimento	Expiradas	Canceladas
Alvenaria	30	30	0	0	0	0
Manutenção	48	48	0	0	0	0
Elétrico	102	102	0	0	0	0
Eletrônica	10	10	0	0	0	0
Esquadrias	9	9	0	0	0	0
Hidros sanitário	34	34	0	0	0	0
Hidráulico	7	7				
Marcenaria	34	34	0	0	0	0
Pintura	37	7	0	0	30	0
Refrigeração	148	137	0	0	11	0
Reformas e obras	1	1				
Serviços Gerais	49	49	0	0	0	0
Serviços Técnicos	5	5	0	0	0	0
Telefonia	2	1	0	1		
Total	518	474	0	1	41	0
Percentuais		91,54	0%	0,19%	7,91%	0%

Tabela 11 – Avaliação de produtividade

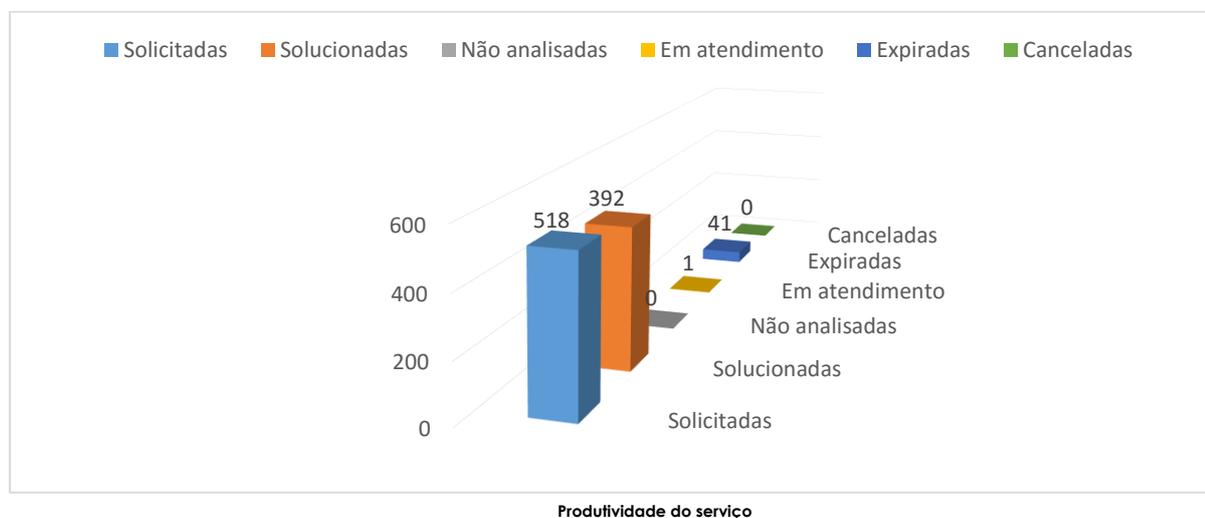


Gráfico 9-

6.1 INDICADOR DE SLA – PRAZO DE ATENDIMENTO:

Descrição de serviço	Prazo de atendimento					
	1º Atendimento		Solicitações no último dia do mês	2º Atendimento		
	Até 48 horas	Expiradas		Falta de material - ENSP	Reagendamentos ou reprogramação - Usuários	Canceladas
Alvenaria	30	0	1	0		
Manutenção	48	0	3	0		
Elétrico	102	0	2	0		
Eletrônica	10	0	1	0		
Esquadrias	9	0	0	0		
Hidros sanitário	34	0	9	0		
Hidráulico	7		0	0		
Marcenaria	34	0	6	0		
Pintura	7	30	0	0		
Refrigeração	137	11	5	5		
Reformas e obras	1		0	0		
Serviços Gerais	49	0	4	0		
Serviços Técnicos	5	0	0	0		
Telefonia	1		0	0		
Total	474	41	31	5		
Percentuais	91,54	7,91%	7,89%	1,27%	0%	0%

Tabela 12 – Avaliação de prazo de atendimento

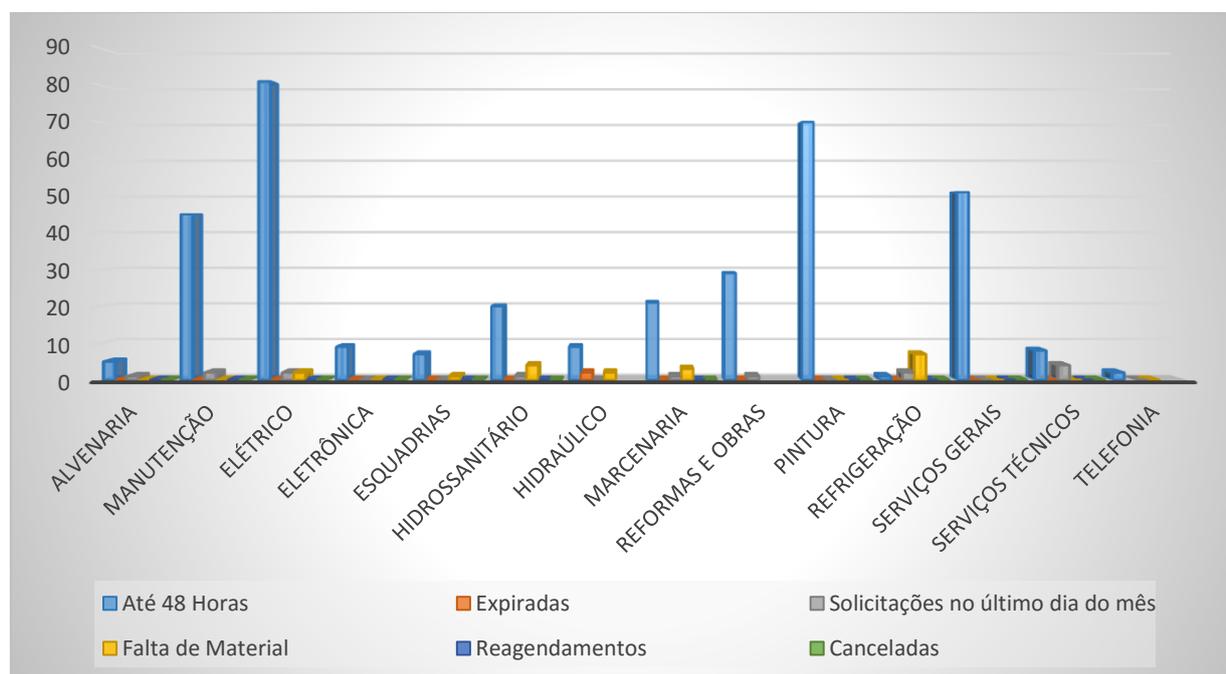


Gráfico 10- Prazo de atendimento

IMR

- Fator de prazo de atendimento conforme acordo de nível do edital (Número de O.S executadas no prazo / Número de O.S. ativas solicitadas no período = Fator X 100) => Resultado Maior ou igual à:

90%

- Fator de qualidade na execução do serviço conforme acordo de nível do edital (Número de O.S com não-conformidade / Número de O.S. concluídas = Fator X 100)

0,0