

ANEXO 06

ESTRUTURA OPERACIONAL EXIGIDA

6.1 - ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E APOIO TÉCNICO

- SUPERVISÃO;
- APOIO TÉCNICO;
- PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS;
- CONTROLE DE SERVIÇOS;
- AUXILIAR ADMINISTRATIVO;
- EQUIPES DE CAMPO;
- CONTROLE DE MATERIAIS;
- SEGURANÇA DO TRABALHO.

6.2 - QUALIFICAÇÃO E PERFIL DOS PROFISSIONAIS PARA AS ATIVIDADES:

6.2.1 SUPERVISÃO

• **Função:** Atender e acompanhar a sistemática de trabalho; planejar, gerenciar e analisar os indicadores de desempenho, visando à utilização racional das equipes, materiais e equipamentos disponíveis. Atender os padrões estabelecidos, mantendo a qualidade em manutenção mecânica e industrial, fortalecendo a imagem da CESAMA e elevando a satisfação dos clientes.

• **Atribuições:** Analisar a disponibilidade de pessoal e veículos, definir as equipes repassando os dados à programação de serviços; Verificar e analisar a distribuição dos serviços para as equipes, roteiros e prioridades; Acompanhar o cumprimento dos horários de saída e retorno das equipes de campo; Controlar as atividades diárias através da análise dos Indicadores de Desempenho, bem como dos formulários das Ordens de Serviço (OS), preenchidos pelas equipes, a partir dos dados fornecidos pelo controle de serviços; Analisar, através de relatórios, a quantidade de serviços diários, semanais e mensais realizados pelas equipes; Acompanhar os processos oriundos de reclamações de clientes e de órgãos públicos; Acompanhar a gestão de contratos e faturamentos.

• **Escolaridade:** Graduação em Engenharia Mecânica.

• **Requisitos Básicos:** Profissional com experiência mínima de 12 (doze) meses na função gerencial e em gestão de serviços de manutenção mecânica e industrial, bom relacionamento interpessoal e liderança.

6.2.2 APOIO TÉCNICO

• **Função:** Prestar auxílio às equipes de campo na orientação técnica, logística, fazendo a ligação entre o supervisor e as equipes de campo.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama

CNPJ 21.572.243/0001-74

I.E. 367.698.776.0099

Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro

CEP: 36.013-020 / Juiz de Fora – MG

• **Atribuições:** Acompanhar os serviços das equipes de campo para manter a qualidade do serviço executado, orientando-as para cumprimento da carga de serviço programada; Apoiar as equipes tecnicamente para execução dos serviços dentro dos padrões exigidos; Orientar as equipes quanto ao cumprimento dos padrões de segurança no trabalho; Inspecionar sistematicamente as equipes para manter as condições dos veículos e ferramentas devidamente limpos e organizados; Exigir das equipes o controle das cargas de materiais para o bom desenvolvimento dos serviços; Exigir das equipes o uso de uniformes, identificação (crachá), bem como EPI's e EPC's adequados à execução de cada tipo de serviço previsto pelas normas de segurança no trabalho; Manter a Programação informada sobre as ocorrências em campo que interfiram na execução dos serviços; Manter contato com o usuário, quando necessário, para possibilitar a execução dos serviços pela equipe.

Escolaridade: **Nível Técnico Mecânico/Eletromecânico**

Requisitos Básicos: Profissional com experiência na execução de serviços de manutenção mecânica e/ou industrial.

6.2.3 PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS

• **Funções:** Recepção, programação, distribuição e controle dos serviços solicitados pelos clientes, através do formulário OS; gerenciamento das equipes de campo; interface com o Supervisor, Apoio Técnico, clientes e áreas correlatas à função.

• **Atribuições:** Emitir relatório de serviços a executar classificando-os por prioridade; Receber o documento OS; Definir o roteiro por equipe; Acompanhar a execução e repasse dos serviços às equipes preenchendo a planilha de Controle Diário de Serviços em Campo; Emitir relatório para fiscalização do Controle Estatístico de Fiscalização (CEF); Acompanhar a execução das atividades diárias das equipes de campo; Transmitir para a equipe, de acordo com a região pré-estabelecida, os serviços emergenciais; Contatar o cliente, quando necessário, para esclarecimentos e/ou complementação de dados; Analisar as solicitações e redistribuir a OS quando necessário; Proceder à consistência detalhada nos formulários OS verificando o correto preenchimento e/ou incompatibilidade com os códigos dos serviços executados; Organizar os formulários OS por equipes e destinar para as áreas específicas; Arquivar as OS's.

• **Escolaridade:** Ensino Médio.

• **Requisitos básicos:** Profissional com experiência na execução de serviços de manutenção mecânica e industrial e com bom relacionamento interpessoal.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama

CNPJ 21.572.243/0001-74

I.E. 367.698.776.0099

Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro

CEP: 36.013-020 / Juiz de Fora – MG

6.2.4 CONTROLE DE SERVIÇOS

• **Função:** Analisar os indicadores de desempenho e os indicadores de controle operacional, fazendo interface com todos os envolvidos no processo, apresentando diariamente ao Supervisor os resultados para avaliação e tomada de decisão, com o objetivo de atender as metas para o distrito/sistema.

• **Atribuições:** Emitir e analisar relatórios: Desempenho operacional das equipes, Serviços Executados, Serviço a Executar; Analisar e dar suporte a Programação de Serviços quanto à eficiência de Roteiro, à carga horária inadequada para a jornada de trabalho, à falta de apoio necessário às equipes de campo, à baixa incorreta da OS, aos prazos de execução dos serviços ; Analisar e dar suporte as Equipes de Campo quanto ao preenchimento incorreto da OS, à falta de conhecimento dos códigos de serviços, aos equipamentos, ferramentas e materiais, a não observância do roteiro programado, à falta de conhecimento da região de trabalho, ao não cumprimento da rotina diária de trabalho.

• **Escolaridade:** Ensino Médio.

• **Requisitos básicos:** Profissional com experiência na execução de serviços de manutenção mecânica e industrial e com bom relacionamento interpessoal.

6.2.5 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

• **Escolaridade:** Ensino Médio.

• **Requisitos básicos:** Experiência com rotinas de compras, materiais e departamento pessoal.

6.2.6 EQUIPES DE CAMPO

• **Função:** Executar os serviços previamente programados pela Programação de Serviços.

• **Atribuições:** Preencher corretamente o formulário da OS, na execução de cada serviço; Atender as chamadas da programação, visando o recebimento de novos serviços; Manter informada a programação após a conclusão dos serviços antes de prosseguir no roteiro; Comunicar à Programação, solicitando instrução para a solução de problemas técnicos e/ou informações complementares sempre que forem necessárias; Devolver todos os formulários das OS's executadas, não executadas e/ou canceladas para que se possa reprogramar a atividade do dia seguinte; Executar os serviços dentro de padrões de qualidade e critérios estabelecidos pela CESAMA; Manter o veículo limpo e as ferramentas, materiais e equipamentos organizados; Manter apresentação pessoal com o uso de uniformes, identificação (crachá), bem como EPI'S e EPC's adequados à execução de cada

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama

CNPJ 21.572.243/0001-74

I.E. 367.698.776.0099

Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro

CEP: 36.013-020 / Juiz de Fora – MG

tipo de serviço previsto pelas normas de segurança no trabalho bem como usar equipamento de segurança adequado à execução de cada tipo de serviço previsto pelas normas de segurança no trabalho.

6.2.7 CONTROLE DE MATERIAIS

- **Função:** Gerir o ciclo logístico de materiais utilizados nos serviços executados pelo SGM, garantindo a aplicação adequada e o suprimento contínuo.

- **Atribuições:** Controlar a aplicação (entrada) e saída (baixa diária) de materiais no almoxarifado; Controlar os materiais e ferramentas das equipes; Gerir o indicador de consumo por local; Armazenar e guardar os materiais; Inventariar o estoque de materiais; Baixa dos materiais.

6.2.7.1 ALMOXARIFE

- **Escolaridade:** Ensino médio.

- **Requisito Básico:** Profissional com experiência no período de 12 (doze) meses em obras similares.

6.2.7.2 AUXILIAR DE ALMOXARIFADO – APONTADOR

- **Escolaridade:** Ensino fundamental.

- **Requisito Básico:** Profissional com experiência no período de 12 (doze) meses em obras similares.

6.2.8 TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO

- **Escolaridade:** Técnico em Segurança do Trabalho.