

# **Manual de Uso - Processo de Controle e Supervisão de Limpeza e Manutenção Predial**

## **1. Objetivo**

Este processo tem como objetivo garantir a qualidade e a execução das rotinas de limpeza e manutenção predial, estabelecendo um fluxo claro de solicitação, execução e validação das demandas entre o setor administrativo e o departamento de limpeza.

## **2. Público-Alvo**

Este manual destina-se à equipe do setor Administrativo (responsável pela supervisão) e aos colaboradores do Departamento de Limpeza (responsáveis pela execução).

## **3. Etapas do Processo**

### **Etapa 1: Levantamento de Necessidades**

- **Responsável:** Administrativo
- **Descrição:** O processo se inicia com a identificação das necessidades do ambiente.
- **Ação:** O administrativo faz a análise de limpeza e identifica as demandas de manutenção necessárias para o dia ou período.

### **Etapa 2: Encaminhamento da Solicitação**

- **Responsável:** Administrativo
- **Descrição:** Comunicação da demanda identificada para a equipe operacional.
- **Ação:** O administrativo encaminha formalmente a ordem de serviço ou solicitação para o departamento de limpeza.

### **Etapa 3: Recebimento e Execução**

- **Responsável:** Dep. Limpeza
- **Descrição:** A equipe operacional processa a demanda recebida.
- **Ação:** O departamento de limpeza recebe a solicitação e executa as demandas de limpeza ou manutenção conforme instruído.

### **Etapa 4: Conferência da Execução**

- **Responsável:** Administrativo

- **Descrição:** Verificação de qualidade para assegurar que o serviço foi realizado a contento.
- **Ação:** O administrativo verifica se a demanda foi executada corretamente (Gateway de decisão: "Foi executada?").

#### **Etapa 5: Tratamento de Pendências (Ressalvas)**

- **Responsável:** Administrativo
- **Descrição:** Ação tomada caso o serviço não tenha sido aprovado na conferência.
- **Ação:** Caso a execução não esteja satisfatória, o administrativo deve fazer as ressalvas necessárias e encaminhar uma nova solicitação para o próximo dia (reiniciando o ciclo de execução).

### **4. Fluxo de Ações**

#### **Caso a demanda tenha sido executada corretamente (Sim):**

- O administrativo valida o serviço e o processo é finalizado com sucesso.

#### **Caso a demanda NÃO tenha sido executada ou esteja insatisfatória (Não):**

- O administrativo registra as ressalvas (o que ficou pendente ou malfeito).
- A solicitação é reencaminhada para o cronograma do dia seguinte.
- O Departamento de Limpeza recebe a solicitação novamente para corrigir ou finalizar o serviço.

### **5. Dúvidas Frequentes**

- **O que acontece se o serviço não ficar bom?**
  - O setor administrativo fará uma ressalva na ordem de serviço e a tarefa voltará para a fila de execução do departamento de limpeza para o dia seguinte.
- **Quem define as prioridades de limpeza?**
  - A prioridade é definida na etapa inicial de "Análise de limpeza e demandas" realizada pelo Administrativo.
- **O processo termina automaticamente após a execução?**
  - Não. O processo só termina após o "Sim" na etapa de conferência do Administrativo. Enquanto houver ressalvas, o fluxo retorna para a equipe de limpeza.

## 6. Contato

- **Supervisão Administrativa:** [Informar e-mail ou ramal do supervisor]
- **Líder da Limpeza:** [Informar contato do encarregado da limpeza]