



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PORTARIA GP/RT16 Nº 746, DE 24 DE SETEMBRO DE 2026

Estabelece a Política de Manutenção Predial da Justiça do Trabalho no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região e a Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, no uso da atribuição prevista no art. 315, combinado com o art. 28, do [Regimento Interno do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região](#),

CONSIDERANDO a [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#), que institui a Política de Manutenção Predial da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus;

CONSIDERANDO o Guia de Manutenção Predial da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, anexo à [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#), que estabelece diretrizes e boas práticas para planejamento, execução, controle, monitoramento e avaliação das atividades de manutenção predial;

CONSIDERANDO os requisitos para o sistema de gestão de manutenção de edificações e para inspeções prediais estabelecidos nas normas técnicas aplicáveis, em suas versões vigentes;

CONSIDERANDO os achados constantes do Relatório de Fatos Apurados da Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, relativos à governança e à gestão da manutenção predial no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO a necessidade de estruturar os processos de manutenção predial mediante mecanismos de planejamento, gestão de riscos, monitoramento, avaliação de desempenho e melhoria contínua;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a integração da Política de Manutenção Predial aos instrumentos de planejamento institucional, orçamentário, de contratações, de sustentabilidade e de gestão de riscos do Tribunal;

CONSIDERANDO a necessidade de adoção de indicadores objetivos que permitam avaliar a eficiência, a eficácia, a qualidade e a tempestividade das atividades de manutenção predial e subsidiar a tomada de decisão;

CONSIDERANDO a necessidade de centralização, padronização, integridade, rastreabilidade e disponibilidade dos registros relativos às atividades de manutenção predial;

CONSIDERANDO a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), quanto ao tratamento de dados pessoais nas atividades de manutenção predial;

CONSIDERANDO a deliberação constante do Processo SEI nº 000009827/2025,

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica estabelecida, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, a Política de Manutenção Predial da Justiça do Trabalho, instituída pela [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#), observadas as diretrizes do Guia de Manutenção Predial da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus.

§ 1º A Política de Manutenção Predial compreende o planejamento, a programação, a execução, o registro, o controle, o monitoramento e a avaliação das atividades destinadas à conservação, ao funcionamento, à segurança, ao desempenho e à preservação das edificações, instalações, sistemas, equipamentos e demais componentes sujeitos à manutenção predial.

§ 2º Integra a Política de Manutenção Predial a Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial, disciplinada nesta Portaria.

§ 3º A Política poderá abranger edificações não próprias ocupadas pelo Tribunal, observadas as condições dos instrumentos de locação, cessão ou ocupação e as responsabilidades de manutenção neles estabelecidas.

Art. 2º São objetivos da Política de Manutenção Predial:

I - assegurar condições adequadas de funcionamento, conservação, segurança e desempenho das edificações e de seus sistemas;

II - promover a manutenção preventiva como instrumento prioritário para redução da ocorrência de falhas e da necessidade de intervenções corretivas;

III - assegurar a continuidade dos serviços e minimizar indisponibilidades que possam comprometer as atividades institucionais;

IV - promover a utilização racional, eficiente e sustentável dos recursos públicos destinados à manutenção predial;

V - estruturar a gestão das atividades de manutenção com base em informações confiáveis, indicadores de desempenho e gestão de riscos;

VI - assegurar rastreabilidade às solicitações, intervenções, ocorrências, providências e resultados relacionados à manutenção predial;

VII - promover a melhoria contínua dos processos, serviços e contratos relacionados à manutenção predial;

VIII - subsidiar o planejamento institucional, a programação orçamentária, as contratações e as decisões relativas à gestão dos imóveis e da infraestrutura física do Tribunal;

IX - promover a capacitação e a atualização contínua dos agentes envolvidos na gestão, na execução e na fiscalização das atividades de manutenção predial; e

X - assegurar a observância das normas técnicas, regulamentares e legais aplicáveis às edificações, à segurança, à saúde, à acessibilidade e à sustentabilidade.

CAPÍTULO II

DA INTEGRAÇÃO AO PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

Art. 3º A Política de Manutenção Predial deverá ser implementada de forma integrada aos instrumentos de planejamento e gestão do Tribunal, especialmente:

I - ao planejamento estratégico institucional;

II - ao Plano de Manutenção Predial;

III - ao planejamento e à proposta orçamentária;

IV – ao Plano de Contratações Anual;

V – ao Plano de Logística Sustentável;

VI – aos instrumentos de planejamento de obras, reformas e intervenções em imóveis;

VII – ao processo institucional de gestão de riscos; e

VIII – a outros planos, programas e instrumentos de governança que guardem relação com a gestão das edificações e de sua infraestrutura.

§ 1º As necessidades identificadas por meio das atividades de manutenção predial e dos indicadores previstos nesta Portaria deverão ser consideradas, conforme sua materialidade, criticidade, urgência, risco e impacto, na elaboração ou revisão dos instrumentos referidos no *caput*.

§ 2º As unidades responsáveis pela manutenção predial deverão fornecer às unidades competentes pelo planejamento, orçamento, contratações, sustentabilidade e gestão de riscos as informações necessárias à integração prevista neste artigo.

§ 3º Os processos de trabalho relacionados à manutenção predial serão mapeados e mantidos atualizados a partir do desdobramento dos macroprocessos da cadeia de valor institucional, com o apoio da unidade competente pela gestão de processos.

§ 4º O mapeamento abrangerá, no mínimo, o recebimento e a classificação das demandas, a inspeção e o diagnóstico, a priorização, a programação, a contratação ou emissão de ordem de serviço, o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento, o registro do histórico, a avaliação dos resultados e a retroalimentação do planejamento e da gestão de riscos.

Art. 4º O Plano de Manutenção Predial constituirá o principal instrumento de planejamento operacional da Política de Manutenção Predial e será elaborado, revisado e implementado sob responsabilidade técnica de engenheiro ou arquiteto legalmente habilitado e formalmente designado, observadas as atribuições profissionais e a emissão de ART ou RRT quando tecnicamente exigível.

§ 1º O Plano de Manutenção Predial será elaborado individualmente para cada edificação, admitida a elaboração de plano conjunto para mais de uma edificação quando houver justificativa técnica expressa que demonstre sua viabilidade e vantagem administrativa.

§ 2º Ainda que adotado plano conjunto, as inspeções, os diagnósticos, os inventários, as avaliações de criticidade e os registros de condição deverão permitir a identificação individualizada dos resultados de cada edificação.

§ 3º O Plano de Manutenção Predial deverá conter, no mínimo:

I – identificação do imóvel, com descrição de suas características físicas, finalidade, tipologia, idade, regime de ocupação e condições ambientais relevantes;

II – inventário dos sistemas, instalações, equipamentos, componentes, materiais, revestimentos e acabamentos sujeitos à manutenção;

III – definição e detalhamento das atividades de manutenção rotineira, preventiva, corretiva e, quando tecnicamente aplicável, preditiva;

IV – cronograma das manutenções, com periodicidade e datas previstas de execução, consideradas a criticidade, a sazonalidade, as recomendações dos fabricantes e as normas técnicas aplicáveis;

V – definição dos responsáveis pela execução, pelo acompanhamento e pela verificação das atividades;

VI – indicação dos projetos, memoriais, manuais de uso, operação e manutenção, orientações de fabricantes, normas técnicas e demais documentos de referência;

VII – critérios de prioridade e criticidade, considerados os riscos, a população usuária, o histórico de ocorrências e o impacto sobre a segurança, a acessibilidade, a saúde, a continuidade dos serviços, o desempenho e a durabilidade;

VIII – procedimentos para solicitação, classificação, registro,

acompanhamento, suspensão e encerramento das demandas de manutenção, com definição de prazos e formas de comunicação;

IX – testes, inspeções e rotinas aplicáveis aos sistemas de prevenção e combate a incêndio e aos demais sistemas críticos;

X – definição dos recursos humanos, materiais, tecnológicos, contratuais e orçamentários necessários, incluindo soluções a contratar, contratos existentes, profissionais qualificados, ferramentas, equipamentos, materiais e insumos;

XI – listas de inspeção, fichas de avaliação e verificação dos serviços e demais artefatos de controle, tais como relatórios técnicos, ordens de serviço, registros fotográficos e termos de recebimento;

XII – indicadores de desempenho aplicáveis ao plano;

XIII – contratos e soluções de suporte existentes; e

XIV – histórico das intervenções realizadas e mecanismo de rastreabilidade dos serviços.

§ 4º A programação das atividades terá periodicidade anual, e o Plano de Manutenção Predial será revisto, no máximo, a cada dois anos, sem prejuízo de atualização extraordinária quando houver alteração relevante na edificação, nos sistemas, nas condições de uso, nos riscos, nas normas aplicáveis ou nos recursos disponíveis.

§ 5º A elaboração e a revisão do Plano deverão considerar as normas técnicas aplicáveis em suas versões vigentes, especialmente as relativas à gestão da manutenção, aos manuais de uso, operação e manutenção, ao desempenho, às reformas e às inspeções prediais.

§ 6º As intervenções de manutenção de médio e grande porte observarão a [Resolução CSJT nº 70, de 24 de setembro de 2010](#), especialmente quanto ao planejamento e à execução.

CAPÍTULO III

DO SISTEMA DE REGISTRO DAS ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO PREDIAL

Art. 5º O Sistema GLPI será utilizado como ferramenta institucional para registro, acompanhamento, controle e extração de dados relacionados às atividades de manutenção predial abrangidas por esta Portaria.

§ 1º A Divisão de Engenharia e Arquitetura e a Coordenadoria de Serviços Gerais deverão utilizar o Sistema GLPI, no âmbito de suas respectivas atribuições regulamentares, para o registro dos dados relacionados à manutenção predial.

§ 2º O registro no Sistema GLPI deverá assegurar, sempre que aplicável, a identificação:

I – da unidade ou edificação interessada;

II – da data e do horário de abertura da solicitação;

III – da categoria e da natureza da ocorrência;

IV – do sistema, equipamento, instalação ou elemento construtivo afetado;

V – da classificação da manutenção como rotineira, preventiva, preditiva, corretiva ou outra modalidade tecnicamente aplicável;

VI – do nível de prioridade ou criticidade;

VII – da unidade, equipe, empresa ou profissional responsável pelo atendimento;

VIII – das datas e horários de início e de conclusão do atendimento;

IX – da descrição do diagnóstico e do serviço executado;

- X – dos materiais ou componentes relevantes utilizados, quando aplicável;
- XI – das suspensões, impedimentos ou intercorrências que afetem o atendimento e de suas respectivas causas;
- XII – da solução adotada e do encerramento do chamado;
- XIII – da ocorrência de retrabalho, reincidência ou reabertura, quando identificada;
- XIV – da avaliação do usuário, quando disponível; e
- XV – de outros dados necessários ao cálculo dos indicadores e à gestão da manutenção predial.

§ 3º Os dados deverão ser registrados de forma tempestiva, íntegra, padronizada e suficiente para permitir sua rastreabilidade e utilização na apuração dos indicadores.

§ 4º Sempre que uma informação indispensável à apuração de indicador não puder ser registrada diretamente em campo estruturado do Sistema GLPI, poderá ser utilizada base complementar, desde que:

- I – sua utilização seja justificada;
- II – a fonte do dado seja identificada;
- III – seja possível estabelecer vínculo com o respectivo registro no Sistema GLPI, quando aplicável; e
- IV – sejam preservadas a integridade, a rastreabilidade e a possibilidade de verificação da informação.

§ 5º A definição dos requisitos funcionais do Sistema GLPI observará os registros previstos no art. 14 da [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#), cabendo à unidade de tecnologia da informação avaliar a viabilidade das configurações sistêmicas.

§ 6º As atividades preventivas programadas deverão ser registradas no Sistema GLPI ou em base institucional complementar, independentemente da abertura de chamado por usuário.

§ 7º Os registros deverão ser vinculados, quando aplicável, aos relatórios técnicos, registros fotográficos, ordens de serviço, medições, documentos de responsabilidade técnica, termos de recebimento e demais evidências da intervenção, preservado o histórico de alterações.

§ 8º O tratamento dos dados pessoais constantes dos registros e das avaliações de usuários observará a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com finalidade específica, acesso restrito às pessoas autorizadas e prazo de retenção documentado conforme as regras aplicáveis. Antes da parametrização dos registros de avaliação do usuário e do indicador Índice de Satisfação dos Usuários – ISU, será solicitada manifestação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais quanto às medidas de proteção de dados aplicáveis

Art. 6º A Divisão de Engenharia e Arquitetura e a Coordenadoria de Serviços Gerais deverão, no âmbito de suas atribuições regulamentares e com o apoio da unidade de tecnologia da informação competente, promover a padronização das categorias, estados, classificações e demais campos do Sistema GLPI necessários à execução desta Portaria.

§ 1º As regras de parametrização e registro deverão ser documentadas e mantidas atualizadas, de forma a assegurar uniformidade e comparabilidade dos dados ao longo do tempo.

§ 2º Compete às unidades técnicas definir os requisitos funcionais e as regras operacionais, cabendo à unidade de tecnologia da informação avaliar e executar as configurações sistêmicas de sua competência.

CAPÍTULO IV

DA SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Art. 7º Fica estabelecida, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, a Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP, destinada a:

- I – monitorar a execução das atividades de manutenção predial;
- II – mensurar o desempenho dos processos e serviços;
- III – identificar desvios, gargalos, recorrências, atrasos e oportunidades de melhoria;
- IV – avaliar a tempestividade, a eficiência, a qualidade e a efetividade das intervenções;
- V – subsidiar a avaliação da execução dos contratos relacionados à manutenção predial;
- VI – apoiar a gestão de riscos;
- VII – subsidiar a priorização de demandas e a alocação de recursos;
- VIII – apoiar o planejamento orçamentário e das contratações; e
- IX – produzir informações gerenciais para tomada de decisão.

Art. 8º A Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP observará as seguintes etapas:

- I – registro dos dados;
- II – extração e consolidação;
- III – verificação da consistência e validação;
- IV – cálculo dos indicadores;
- V – análise dos resultados;
- VI – identificação das causas dos desvios relevantes;
- VII – proposição e acompanhamento de medidas de tratamento;
- VIII – comunicação e divulgação dos resultados; e
- IX – utilização dos resultados no planejamento e na tomada de decisão.

CAPÍTULO V

DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Art. 9º Ficam instituídos os seguintes indicadores mínimos de desempenho da manutenção predial:

- I – Tempo Médio de Resposta aos Chamados – TMRC;
- II – Tempo Médio de Reparo – TMR;
- III – Índice de Satisfação dos Usuários – ISU;
- IV – Taxa de Retrabalho – TR;
- V – Índice de Cumprimento da Manutenção Preventiva – ICMP; e
- VI – Taxa de Chamados Vencidos – TCV.

§ 1º As definições, finalidades, fórmulas, fontes, unidades de medida e critérios básicos de apuração dos indicadores constam do Anexo desta Portaria.

§ 2º Poderão ser instituídos indicadores complementares, desde que relacionados aos objetivos da Política de Manutenção Predial e acompanhados de ficha técnica que contenha, no mínimo:

- I – denominação;

- II – objetivo;
- III – fórmula de cálculo;
- IV – unidade de medida;
- V – fonte dos dados;
- VI – periodicidade de apuração;
- VII – unidade responsável;
- VIII – critérios de inclusão e exclusão de dados;
- IX – meta ou parâmetro de avaliação, quando aplicável; e
- X – forma de apresentação dos resultados.

§ 3º A instituição de indicador complementar que altere materialmente a sistemática estabelecida nesta Portaria dependerá de alteração deste ato.

§ 4º As fichas técnicas dos indicadores mínimos e complementares deverão identificar a unidade responsável pela apuração e validação, os critérios de inclusão e exclusão, o tratamento das suspensões e reaberturas, os marcos temporais, a data de corte e as regras de segmentação dos resultados.

Art. 10. As metas dos indicadores deverão ser estabelecidas anualmente no âmbito do Plano de Manutenção Predial ou de instrumento gerencial a ele vinculado.

§ 1º Para definição ou revisão das metas, deverão ser considerados:

- I – a série histórica disponível;
- II – a linha de base apurada a partir dos registros do Sistema GLPI;
- III – a criticidade das edificações, sistemas e serviços;
- IV – os riscos identificados;
- V – os níveis de serviço previstos contratualmente;
- VI – a capacidade operacional;
- VII – os recursos orçamentários disponíveis;
- VIII – os referenciais técnicos e normativos aplicáveis; e
- IX – as oportunidades de melhoria identificadas nos ciclos anteriores.

§ 2º A inexistência inicial de série histórica suficiente não impedirá a apuração do indicador, devendo os primeiros ciclos de medição ser utilizados para formação de linha de base e posterior definição de meta tecnicamente fundamentada.

§ 3º É vedada a fixação ou alteração de meta exclusivamente para acomodar resultado inferior ao esperado, sem justificativa técnica documentada.

CAPÍTULO VI

DA COLETA, CONSOLIDAÇÃO E VALIDAÇÃO DOS DADOS

Art. 11. A coleta dos dados necessários à Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP será contínua e ocorrerá prioritariamente mediante os registros realizados no Sistema GLPI.

§ 1º As unidades responsáveis pelo registro deverão zelar pela completude, atualidade e correção das informações inseridas.

§ 2º Erros, omissões, duplicidades ou inconsistências identificados deverão ser corrigidos ou justificados antes da consolidação definitiva do período.

Art. 12. Os indicadores serão apurados mensalmente, sem prejuízo de periodicidade inferior quando necessária à gestão operacional ou prevista em contrato.

§ 1º A consolidação dos resultados deverá permitir, sempre que tecnicamente viável, sua segmentação por:

- I – edificação;
- II – tipo de manutenção;
- III – categoria de serviço;
- IV – sistema ou instalação;
- V – grau de criticidade;
- VI – unidade ou equipe responsável; e
- VII – contrato, quando aplicável.

§ 2º A segmentação de dados não poderá comprometer a proteção de informações pessoais, sigilosas ou cuja divulgação possa representar risco à segurança das instalações ou dos usuários.

Art. 13. A Divisão de Engenharia e Arquitetura e a Coordenadoria de Serviços Gerais serão responsáveis, no âmbito de suas respectivas atribuições regulamentares, pela consistência dos registros e pela validação dos dados utilizados nos indicadores relativos às atividades sob sua gestão.

§ 1º Havendo indicador composto por dados oriundos de atividades de ambas as unidades, a validação será realizada conjuntamente.

§ 2º Divergências relevantes identificadas na validação deverão ser documentadas e solucionadas antes da divulgação do resultado consolidado.

CAPÍTULO VII

DA ANÁLISE E DA AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 14. Os resultados dos indicadores serão objeto de análise trimestral pela Divisão de Engenharia e Arquitetura e pela Coordenadoria de Serviços Gerais, no âmbito de suas atribuições regulamentares, sem prejuízo do acompanhamento operacional contínuo.

§ 1º A análise deverá abranger, no mínimo:

- I – comparação com as metas e parâmetros estabelecidos;
- II – comparação com períodos anteriores;
- III – identificação de tendências;
- IV – identificação de desvios relevantes;
- V – identificação de serviços, sistemas, edificações ou contratos com desempenho crítico;
- VI – investigação das causas dos resultados insatisfatórios ou atípicos;
- VII – avaliação de reincidências e retrabalhos;
- VIII – impacto dos resultados sobre riscos operacionais, segurança, continuidade dos serviços, custos e satisfação dos usuários; e
- IX – proposição de medidas corretivas, preventivas ou de aperfeiçoamento.

§ 2º Resultados excepcionalmente positivos ou negativos deverão ser analisados quanto à consistência dos dados e às causas que os produziram, com vistas à identificação, conforme o caso, de boas práticas ou de ações corretivas.

Art. 15. Será elaborado relatório trimestral de monitoramento da manutenção predial, contendo, no mínimo:

- I – os resultados dos indicadores;
- II – comparação com as metas ou linhas de base;

III - evolução em relação aos períodos anteriores;
IV - principais ocorrências e desvios;
V - análise das causas dos desvios relevantes;
VI - riscos identificados ou alterados em razão dos resultados;
VII - providências adotadas ou propostas;
VIII - responsáveis e prazos para implementação das providências, quando aplicável; e

IX - avaliação dos resultados das medidas adotadas em ciclos anteriores.

Parágrafo único. O relatório trimestral será consolidado pela Divisão de Engenharia e Arquitetura, em articulação com a Coordenadoria de Serviços Gerais, e encaminhado à Diretoria-Geral.

Art. 16. Ao término de cada exercício será elaborado relatório anual consolidado da Política de Manutenção Predial, que deverá contemplar:

I - o desempenho anual dos indicadores;
II - a evolução da manutenção preventiva e corretiva;
III - os principais riscos, falhas e causas recorrentes;
IV - a avaliação da execução do Plano de Manutenção Predial;
V - a avaliação dos contratos relacionados à manutenção;
VI - as principais intervenções realizadas;
VII - as medidas de melhoria implementadas e seus resultados;
VIII - as necessidades de investimento, contratação, capacitação ou adequação tecnológica identificadas; e
IX - recomendações para o exercício seguinte.

Parágrafo único. O relatório anual será consolidado pela Divisão de Engenharia e Arquitetura, em articulação com a Coordenadoria de Serviços Gerais, e submetido à Diretoria-Geral para conhecimento e encaminhamento às instâncias competentes.

CAPÍTULO VIII

DA UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS NA TOMADA DE DECISÃO

Art. 17. Os resultados da Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial - SMADMP deverão ser utilizados como subsídio para a tomada de decisão, especialmente para:

I - priorização de intervenções e demandas de manutenção;
II - revisão das frequências e rotinas de manutenção preventiva;
III - identificação de sistemas ou equipamentos que demandem substituição, modernização ou intervenção específica;
IV - definição da alocação de recursos humanos, materiais e orçamentários pelas autoridades e unidades competentes;
V - elaboração e revisão do Plano de Manutenção Predial;
VI - elaboração da proposta orçamentária;
VII - elaboração e revisão do Plano de Contratações Anual;
VIII - planejamento de obras, reformas, adequações e aquisição ou substituição de equipamentos;
IX - identificação, avaliação e tratamento dos riscos relacionados à

infraestrutura física;

X - definição e aperfeiçoamento de requisitos, indicadores, níveis de serviço, instrumentos de medição de resultados e demais mecanismos de desempenho aplicáveis às contratações;

XI - avaliação da necessidade de aplicação das medidas previstas nos contratos em razão do desempenho da contratada;

XII - planejamento de capacitações;

XIII - aprimoramento dos processos de trabalho e das configurações do Sistema GLPI; e

XIV - identificação e disseminação de boas práticas.

Art. 18. O resultado inferior à meta ou a identificação de tendência de deterioração relevante deverá ensejar análise de causa e avaliação da necessidade de adoção de plano de ação.

§ 1º O plano de ação deverá conter, no mínimo:

I - problema ou desvio identificado;

II - causa identificada ou hipótese de causa a ser verificada;

III - ação proposta;

IV - unidade ou responsável pela execução;

V - prazo;

VI - resultado esperado; e

VII - forma de verificação da efetividade da medida.

§ 2º A adoção de plano de ação será obrigatória quando o resultado indicar risco relevante à segurança, à continuidade das atividades, à integridade patrimonial ou ao cumprimento de obrigação legal, normativa ou contratual.

§ 3º A efetividade das ações implementadas deverá ser avaliada nos ciclos subsequentes de monitoramento.

§ 4º O plano de ação será aprovado e acompanhado pela autoridade ou unidade competente, conforme a natureza do risco, do desvio ou da providência proposta.

Art. 19. As informações produzidas pela Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial - SMADMP deverão subsidiar a fiscalização e a gestão dos contratos de manutenção predial, observados o objeto, os requisitos e os instrumentos próprios de cada contratação.

§ 1º Os resultados históricos poderão fundamentar, mediante análise técnica, o aperfeiçoamento das futuras contratações, inclusive quanto:

I - ao dimensionamento da demanda;

II - aos requisitos de desempenho;

III - aos acordos ou níveis de serviço;

IV - aos instrumentos de medição de resultados;

V - aos prazos de atendimento e solução;

VI - aos critérios de fiscalização;

VII - aos mecanismos de remuneração vinculados ao desempenho, quando juridicamente cabíveis; e

VIII - às consequências aplicáveis pelo descumprimento das obrigações contratuais.

§ 2º Os indicadores da Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial - SMADMP não substituem nem alteram os critérios de medição, os níveis de serviço, as obrigações, as sanções ou as demais condições estabelecidas nos instrumentos contratuais vigentes.

CAPÍTULO IX

DA DIVULGAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 20. Os resultados da Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP serão divulgados:

I – internamente, por meio de relatório trimestral ou painel gerencial disponibilizado às unidades responsáveis pela gestão e tomada de decisão; e

II – de forma consolidada, mediante relatório anual da Política de Manutenção Predial, em meio institucional adequado.

§ 1º A divulgação deverá privilegiar informações que permitam acompanhar a evolução do desempenho, o cumprimento das metas e as providências adotadas.

§ 2º Não serão divulgadas informações:

I – protegidas por sigilo legal;

II – que contenham dados pessoais cuja divulgação não seja necessária;

III – que revelem vulnerabilidades de segurança de edificações, instalações, equipamentos ou sistemas; ou

IV – cuja publicidade possa comprometer a segurança institucional ou a continuidade dos serviços.

§ 3º As restrições previstas no § 2º não impedem a utilização interna das informações pelas autoridades e unidades competentes, na medida necessária ao exercício de suas atribuições e observadas as regras aplicáveis de sigilo, proteção de dados e controle de acesso.

CAPÍTULO X

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 21. À Divisão de Engenharia e Arquitetura cabe, nos limites de suas atribuições regulamentares, a coordenação técnica da Política e dos Planos de Manutenção Predial, sem transferência, sobreposição ou prejuízo das competências decisórias, administrativas, executivas, contratuais e fiscalizatórias da Coordenadoria de Serviços Gerais e das demais unidades do Tribunal.

§ 1º Compete à Divisão de Engenharia e Arquitetura:

I – coordenar a elaboração, a revisão, a implementação e a consolidação dos Planos de Manutenção Predial;

II – assegurar que os Planos sejam elaborados sob responsabilidade técnica de engenheiro ou arquiteto legalmente habilitado e formalmente designado;

III – realizar ou coordenar inspeções periódicas, diagnósticos e avaliações técnicas das edificações, observadas as competências profissionais;

IV – registrar e manter atualizadas no Sistema GLPI as informações relativas às atividades sob sua responsabilidade;

V – acompanhar e validar os indicadores relacionados às suas atividades;

VI – consolidar, em articulação com a Coordenadoria de Serviços Gerais, os relatórios trimestrais e o relatório anual da Política;

VII – fornecer informações técnicas para o planejamento de intervenções, contratações e alocação de recursos;

VIII – identificar e avaliar tecnicamente os riscos relacionados à

infraestrutura predial e propor medidas de tratamento;

IX – manter atualizada, em articulação com as unidades competentes, a documentação técnica e legal necessária ao funcionamento das edificações;

X – identificar necessidades de capacitação das equipes envolvidas na gestão e fiscalização da manutenção predial; e

XI – exercer as demais atribuições previstas nesta Portaria compatíveis com suas competências regulamentares.

§ 2º A designação do responsável técnico poderá ocorrer em ato próprio ou no respectivo Plano de Manutenção Predial.

Art. 22. Compete à Coordenadoria de Serviços Gerais, no âmbito de suas atribuições regulamentares:

I – registrar e manter atualizadas no Sistema GLPI as informações relativas às atividades de manutenção sob sua responsabilidade;

II – acompanhar e validar os indicadores relacionados às suas atividades;

III – analisar os resultados e propor medidas de melhoria;

IV – fornecer informações necessárias à elaboração e à revisão dos Planos de Manutenção Predial e à avaliação dos contratos e serviços sob sua gestão;

V – realizar ou coordenar, no âmbito de suas competências, as rotinas, inspeções e verificações previstas nos Planos de Manutenção Predial;

VI – identificar necessidades de capacitação das equipes envolvidas nas atividades sob sua responsabilidade; e

VII – exercer as demais atribuições previstas nesta Portaria compatíveis com suas competências regulamentares.

Art. 23. A Divisão de Engenharia e Arquitetura e a Coordenadoria de Serviços Gerais atuarão de forma coordenada na implementação da Política e da Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP, especialmente quanto:

I – à padronização dos registros no Sistema GLPI;

II – à definição dos critérios operacionais de coleta e tratamento dos dados;

III – à consolidação de indicadores que dependam de informações de ambas as unidades;

IV – à análise integrada dos resultados;

V – à elaboração dos relatórios previstos nesta Portaria;

VI – à proposição de ações de melhoria;

VII – ao mapeamento e à revisão dos processos de trabalho; e

VIII – à identificação das necessidades de capacitação, recursos e adequação tecnológica.

Art. 24. As unidades gestoras e fiscalizadoras dos contratos relacionados à manutenção predial deverão assegurar que os registros e documentos produzidos na execução contratual sejam compatíveis com as informações necessárias aos Planos de Manutenção Predial e à Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP.

Parágrafo único. As unidades administrativas deverão utilizar o canal institucional acessível disponibilizado pelo Tribunal para comunicar problemas e necessidades relacionados às edificações, prestar informações às inspeções e zelar pela integridade dos usuários, adotando medidas preventivas diante de situações de risco.

CAPÍTULO XI

Art. 25. A gestão de riscos aplicada à manutenção predial compreenderá processo contínuo e documentado de identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos associados às edificações, instalações, sistemas, equipamentos e atividades de manutenção.

§ 1º O processo de gestão de riscos deverá contemplar, no mínimo:

I – inspeções e outras fontes de identificação de falhas, vulnerabilidades, obsolescências e ameaças;

II – critérios de probabilidade, impacto, criticidade e urgência;

III – avaliação dos controles existentes e dos riscos residuais;

IV – definição das medidas de tratamento, dos responsáveis, dos prazos e dos resultados esperados;

V – monitoramento e comunicação dos riscos relevantes às autoridades e unidades competentes; e

VI – atualização das avaliações após inspeções, incidentes, falhas, reformas, alterações de uso ou mudanças relevantes nas condições da edificação.

§ 2º Os resultados da gestão de riscos deverão subsidiar os Planos de Manutenção Predial, o planejamento orçamentário, as contratações, a priorização das intervenções e a definição das frequências das atividades preventivas.

§ 3º A Secretaria de Governança e Gestão Estratégica e a Divisão de Governança de Contratações e de Obras, prestarão apoio metodológico ao processo, cabendo às unidades técnicas a identificação e a avaliação dos riscos relacionados às condições físicas, aos sistemas e ao desempenho das edificações.

Art. 26. A Sistemática de Monitoramento e Avaliação do Desempenho da Manutenção Predial – SMADMP e o processo de gestão de riscos serão revistos periodicamente, observado o ciclo de melhoria contínua e consideradas:

I – alterações normativas e técnicas;

II – evolução tecnológica;

III – resultados dos indicadores;

IV – alterações dos riscos;

V – mudanças nos processos de trabalho;

VI – recomendações de auditoria e controle;

VII – resultados de avaliações de usuários; e

VIII – lições aprendidas decorrentes de ocorrências relevantes.

§ 1º A Divisão de Engenharia e Arquitetura e a Coordenadoria de Serviços Gerais deverão elaborar conjuntamente, com o apoio das unidades competentes, manual operacional ou procedimento técnico para disciplinar a execução desta Portaria, sem criar ou alterar competências, direitos, deveres, sanções ou elementos essenciais da sistemática.

§ 2º O instrumento referido no § 1º detalhará, no mínimo:

I – o mapeamento dos processos de trabalho, a partir do desdobramento dos macroprocessos da cadeia de valor institucional;

II – as categorias, os campos obrigatórios, os estados e os fluxos utilizados no Sistema GLPI;

III – os critérios de classificação, prioridade, criticidade e suspensão dos chamados;

IV – as rotinas de inspeção, registro, validação e supervisão;

V – os procedimentos de extração, consolidação e proteção dos dados;

- VI - os critérios de inclusão e exclusão aplicáveis aos indicadores;
- VII - o tratamento de casos excepcionais; e
- VIII - os modelos de relatórios, planos de ação, listas de verificação e painéis.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27. A Divisão de Engenharia e Arquitetura e a Coordenadoria de Serviços Gerais deverão promover, no âmbito de suas atribuições regulamentares e com o apoio das unidades de tecnologia da informação, governança e gestão estratégica, as adequações necessárias à implementação desta Portaria.

§ 1º As adequações compreenderão, quando necessárias:

- I - revisão das categorias de chamados;
- II - definição dos campos obrigatórios;
- III - padronização dos estados e fluxos dos chamados;
- IV - configuração das informações necessárias à apuração dos indicadores;
- V - definição de perfis de acesso;
- VI - criação de consultas, relatórios ou painéis; e
- VII - orientação dos usuários responsáveis pelos registros.

§ 2º Eventuais limitações técnicas do Sistema GLPI que impeçam a coleta de dados necessários deverão ser documentadas e submetidas à unidade competente para avaliação de solução tecnológica, sem prejuízo da adoção temporária de mecanismo complementar que preserve a integridade e a rastreabilidade dos dados.

§ 3º O mapeamento dos processos, o manual operacional e a parametrização inicial do Sistema GLPI deverão ser concluídos no prazo de até cento e oitenta dias contado da publicação desta Portaria, admitida a execução por etapas mediante cronograma aprovado pela Diretoria-Geral.

§ 4º O prazo previsto no § 3º poderá ser prorrogado, mediante justificativa técnica documentada e decisão motivada da Diretoria-Geral, com indicação das etapas pendentes e de novo cronograma, sem prejuízo das obrigações já exigíveis decorrentes da [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#).

§ 5º As necessidades de capacitação identificadas deverão ser encaminhadas à unidade competente para avaliação e inclusão no planejamento institucional de desenvolvimento de pessoas.

Art. 28. A Divisão de Engenharia e Arquitetura, em articulação com a Coordenadoria de Serviços Gerais, apresentará à Diretoria-Geral diagnóstico do estágio de elaboração e implementação dos Planos de Manutenção Predial por edificação e por categoria prevista no art. 12, *caput*, incisos I a III, e parágrafo único, da [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#), identificando os prazos contados de sua publicação em 19 de outubro de 2023, o atendimento efetivo e as pendências.

Parágrafo único. Identificadas pendências, será submetido à Diretoria-Geral plano de regularização com ações, responsáveis e prazos justificados, sem alteração dos prazos previstos no art. 12 da [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#), nem prejuízo da apuração das causas do eventual atraso.

Art. 29. A exigência de registro em campos estruturados do Sistema GLPI dependerá da disponibilização das respectivas configurações, conforme o cronograma aprovado pela Diretoria-Geral nos termos do art. 27, § 3º. Enquanto não concluída a parametrização, serão utilizados registros institucionais complementares que permitam o monitoramento e a apuração dos indicadores, observados os requisitos do

art. 5º, § 4º, sem suspender as obrigações previstas na [Resolução CSJT nº 365, de 29 de setembro de 2023](#).

Art. 30. A primeira apuração dos indicadores previstos nesta Portaria será utilizada, quando inexistir série histórica confiável, para estabelecimento progressivo das linhas de base necessárias à definição das metas de desempenho.

Art. 31. A implementação desta Portaria deverá observar as competências estabelecidas no [Regulamento Geral](#) e nos demais atos de organização administrativa do Tribunal, não implicando transferência de atribuições entre unidades.

Art. 32. Os casos omissos serão submetidos à Presidência, após manifestação das unidades técnicas competentes, quando necessária.

Art. 33. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e disponibilize-se no sítio eletrônico do Tribunal.

Desembargador JOSÉ EVANDRO DE SOUZA

Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ EVANDRO DE SOUZA, Presidente**, em 24/09/2026, às 15:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **1337524** e o código CRC **683A9373**.

ANEXO

INDICADORES DA SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA MANUTENÇÃO PREDIAL

REGRAS GERAIS DE APURAÇÃO

A apuração dos indicadores observará critérios documentados de inclusão e exclusão, data de corte, marcos de início e término, distinção entre horas úteis e corridas, tratamento das suspensões, cancelamentos, duplicidades, reclassificações e reaberturas, bem como identificação da unidade responsável pela apuração e validação. Os resultados serão segmentados, sempre que tecnicamente viável, por edificação, categoria, tipo de manutenção, prioridade, criticidade, contrato e unidade responsável, sem prejuízo da proteção de dados pessoais e de informações sensíveis à segurança institucional.

1. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS CHAMADOS - TMRC

Objetivo: mensurar a tempestividade do início do atendimento das solicitações de manutenção.

Definição: tempo médio decorrido entre o registro do chamado e o início efetivo do atendimento.

Fórmula: $TMRC = \Sigma (\text{data/hora de início do atendimento} - \text{data/hora de})$

abertura do chamado) ÷ número de chamados cujo atendimento tenha sido iniciado no período.

Unidade de medida: horas, admitida a utilização de minutos nos acompanhamentos operacionais.

Fonte: Sistema GLPI.

Periodicidade de apuração: mensal.

Sentido desejável: menor é melhor.

Segmentações recomendadas: edificação, categoria do serviço, prioridade, criticidade, contrato e unidade responsável.

Observação: situações de suspensão do prazo deverão ser registradas no Sistema GLPI e tratadas conforme critérios previamente documentados e, quando aplicável, conforme as disposições contratuais.

2. TEMPO MÉDIO DE REPARO - TMR

Objetivo: mensurar a eficiência na execução e conclusão dos serviços de manutenção.

Definição: tempo médio decorrido entre o início efetivo do serviço e sua conclusão.

Fórmula: $TMR = \Sigma (\text{data/hora da conclusão do serviço} - \text{data/hora do início efetivo do serviço}) \div \text{número de serviços concluídos no período}$.

Unidade de medida: horas.

Fonte: Sistema GLPI.

Periodicidade de apuração: mensal.

Sentido desejável: menor é melhor, ressalvada a natureza e a complexidade do serviço.

Segmentações recomendadas: edificação, categoria do serviço, criticidade, contrato e unidade responsável.

Observação: os períodos de suspensão do serviço somente serão desconsiderados quando a causa, o início, o término e a respectiva justificativa estiverem registrados, conforme critérios definidos no manual operacional e, quando aplicável, no instrumento contratual.

3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - ISU

Objetivo: avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços de manutenção prestados.

Definição: percentual correspondente às avaliações obtidas em relação à pontuação máxima possível nas pesquisas ou avaliações válidas realizadas no período.

Fórmula: $ISU = (\text{soma das pontuações obtidas} \div \text{soma das pontuações máximas possíveis das respostas válidas}) \times 100$.

Unidade de medida: percentual.

Fonte: funcionalidade de avaliação do Sistema GLPI ou ferramenta institucional integrada ou complementar.

Periodicidade de apuração: mensal, com consolidação trimestral e anual.

Sentido desejável: maior é melhor.

Observação: deverão ser considerados apenas os registros válidos, e o relatório deverá informar a quantidade de avaliações recebidas, de modo a permitir a análise da representatividade do resultado. Deverá ser informada também a taxa de resposta da pesquisa, vedada a interpretação isolada do índice quando a amostra não

for representativa.

4. TAXA DE RETRABALHO - TR

Objetivo: avaliar a qualidade e a efetividade das intervenções realizadas.

Definição: percentual de serviços concluídos que tenham demandado nova intervenção em decorrência de falha, insuficiência ou não conformidade da execução anterior, identificada e registrada como retrabalho.

Fórmula: $TR = (\text{número de serviços classificados como retrabalho no período} \div \text{número total de serviços concluídos no período}) \times 100$.

Unidade de medida: percentual.

Fonte: Sistema GLPI.

Periodicidade de apuração: mensal.

Sentido desejável: menor é melhor.

Observação: não será considerado retrabalho o novo atendimento decorrente de causa superveniente ou distinta da intervenção anterior, desde que essa circunstância esteja devidamente registrada. O manual operacional definirá a janela temporal e os critérios técnicos para vinculação entre a intervenção original e a nova ocorrência.

5. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA - ICMP

Objetivo: avaliar o grau de execução tempestiva das atividades de manutenção preventiva programadas.

Definição: percentual das atividades preventivas previstas para o período que tenham sido concluídas dentro do prazo estabelecido.

Fórmula: $ICMP = (\text{número de atividades preventivas concluídas dentro do prazo no período} \div \text{número total de atividades preventivas previstas para conclusão no período}) \times 100$.

Unidade de medida: percentual.

Fonte: Sistema GLPI e, quando necessário, Plano de Manutenção Predial ou sistema institucional complementar.

Periodicidade de apuração: mensal.

Sentido desejável: maior é melhor.

Segmentações recomendadas: edificação, sistema, equipamento, criticidade e contrato.

Observação: atividades formalmente reprogramadas antes do vencimento, mediante justificativa técnica e sem comprometimento da segurança, da continuidade ou de obrigação normativa, deverão receber tratamento específico na apuração, conforme procedimento documentado.

6. TAXA DE CHAMADOS VENCIDOS - TCV

Objetivo: identificar o estoque de demandas de manutenção que ultrapassaram o prazo de atendimento ou solução aplicável.

Definição: percentual de chamados abertos cujo prazo de atendimento ou solução tenha sido ultrapassado na data de referência.

Fórmula: $TCV = (\text{número de chamados abertos com prazo vencido} \div \text{número total de chamados abertos na data de referência}) \times 100$.

Unidade de medida: percentual.

Fonte: Sistema GLPI.

Periodicidade de apuração: mensal, sem prejuízo de acompanhamento operacional contínuo.

Sentido desejável: menor é melhor.

Segmentações recomendadas: edificação, categoria, prioridade, criticidade, contrato e unidade responsável.

Observação: os prazos utilizados na apuração deverão corresponder aos estabelecidos em contrato, acordo de nível de serviço, instrumento de medição de resultado, plano de manutenção, procedimento institucional ou outro parâmetro formalmente aplicável.
