



PLANO DE GESTÃO SETORIAL

2025 – 2028



SSG

Superintendência
de Serviços Gerais

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB

Reitora

Terezinha Domiciano Dantas Martins

Vice - Reitora

Mônica Nóbrega

Superintendente

Evandro Soares Costa Filho

Elaboração

Superintendência de Serviços Gerais/UFPB

Organização e Edição de Texto

Aldenir Gomes de Assis

Alessandro Tardely Alcantara de Oliveira

Evandro Soares Costa Filho

Haline Maria da Silva Moraes

Joelma Cavalcante Soares

Moisés do Nascimento Soares

Samara Feitosa Dias

Edição e Projeto Gráfico

Evelyne Emanuelle Pereira Lima

Versão do documento

Versão 1.0 – Novembro de 2025

EQUIPE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS GERAIS - SSG

Superintendência de Serviços Gerais – SSG

Evandro Soares Costa Filho (Superintendente)

José Rodrigues da Silva – Assistente em Administração

Gerência de Conformidade – GC

Aldenir Gomes de Assis – Economista (Gerente)

Haline Maria da Silva Moraes – Assistente em Administração

Moisés do Nascimento Soares – Administrador

Samara Feitosa Dias – Assistente em Administração

Gerência de Serviços Gerais – GSG

Allana Barbosa de Sousa – Bióloga

Alessandro Tardely Alcântara de Oliveira – Assistente em Administração

Diogo Danilo de Sousa Freitas – Engenheiro Agrônomo

Evelynne Emanuelle Pereira Lima – Administradora de Edifícios

Heitor de Lima Silva Gregório – Assistente em Administração

Nelson Carneiro de Almeida – Auxiliar Administrativo

Rhaldney Felipe de Santana – Biólogo

Suetônio Mendonça Soares – Jardineiro

Gerência de Planejamento e Acompanhamento dos Serviços Gerais – GPASG

Joelma Cavalcante Soares – Tecnóloga em Gestão Pública

Gerência de Almoxarifado, Cadastro e Patrimônio Setorial – GAPS

Edmir José Junior – Assistente em Administração

Rogério de Vasconcelos Bezerra – Jardineiro

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	1
2. CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE.....	2
3. IDENTIDADE DA UNIDADE	9
4. ANÁLISE DIAGNÓSTICA (SWOT).....	11
5. OBJETIVOS, INDICADORES E METAS SETORIAIS	15
6. PROJETOS SETORIAIS	16
7. PLANO DE AÇÃO	19
8. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS.....	22
9. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	29
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
DOCUMENTOS REFERENCIAIS	31
ANEXOS.....	32

1. APRESENTAÇÃO

O Plano de Gestão Setorial (PGS) da Superintendência de Serviços Gerais (SSG) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), referente ao período de 2025 a 2028, constitui-se como um instrumento estratégico de planejamento e gestão, orientando as ações da Superintendência em consonância com as diretrizes institucionais da Universidade.

Alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e ao Plano de Gestão da UFPB, o PGS tem como finalidade traduzir os objetivos estratégicos da Instituição em iniciativas operacionais concretas, voltadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica e à sociedade. Ao definir objetivos claros, metas mensuráveis e ações estruturadas, o plano promove a coerência entre o planejamento tático da SSG e os compromissos institucionais da Universidade.

Sua construção baseou-se em um diagnóstico situacional criterioso e contou com a participação ativa dos servidores técnico-administrativos da SSG, reforçando o caráter participativo e colaborativo do processo. Essa abordagem fortalece a cultura organizacional, estimula o engajamento da equipe e confere legitimidade às decisões tomadas.

A gestão estratégica adotada envolve a análise sistemática de recursos, capacidades, riscos e oportunidades, possibilitando a definição de prioridades e a busca pela otimização do desempenho institucional. Além disso, o PGS incorpora mecanismos de monitoramento e avaliação contínuos, permitindo ajustes ao longo da execução e assegurando o alinhamento permanente com os objetivos da UFPB.

Mais do que um documento de planejamento, o PGS expressa o compromisso da SSG com uma gestão pública eficiente, transparente e orientada para resultados. Representa, assim, um pacto institucional de atuação coordenada, com foco na inovação, na responsabilidade social e na valorização do serviço público como instrumento de transformação da realidade.

2. CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

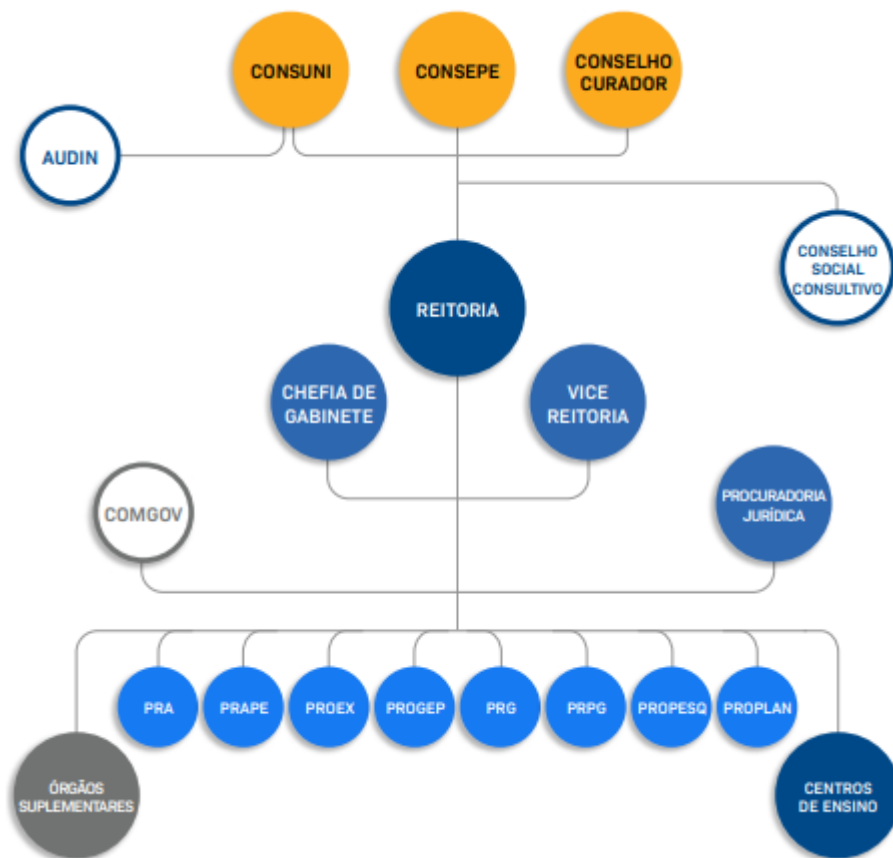
A estrutura organizacional das Universidades Federais, enquanto autarquias do Poder Executivo Federal, é regida fundamentalmente por normativos federais que estabelecem as diretrizes para a gestão e a execução das atividades de apoio. É nesse contexto que se insere a SSG, cuja base legal é o Decreto-Lei nº 200/1967, que estabeleceu a fundamental separação entre atividade-fim (finalística) e atividade-meio (apoio/auxiliar) na Administração Pública Federal. Seguindo a diretriz desse normativo sobre a possibilidade de execução indireta (terceirização) das atividades-meio (Art. 10, § 7º), a SSG atua como o setor responsável por gerenciar e fiscalizar os contratos de empresas terceirizadas, conforme será detalhado posteriormente.

A atuação da SSG é, também, estritamente regulada pelo Sistema de Serviços Gerais (SISG), coordenado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), o qual padroniza os procedimentos logísticos em toda a Administração Federal. Assim, a SSG adota as diretrizes federais no planejamento das contratações, na coordenação e na execução de atividades-meio que dão suporte à UFPB. Além disso, observa rigorosamente a Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e a Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017 (IN 05/2017), que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta na Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

No âmbito de sua atuação na UFPB, a SSG configura-se como um órgão suplementar da Reitoria, responsável pelo gerenciamento das atividades de serviços gerais da UFPB. Foi criada pela Resolução Consuni nº 39/2018, de 30 de janeiro de 2019, exercendo as atribuições previstas em seu regimento interno, anexo único da referida resolução. A unidade segue as diretrizes do PDI (2024-2028) e do Plano de Gestão da UFPB (2025-2028), assegurando coerência e alinhamento com os objetivos institucionais.

Enquanto órgão suplementar da Reitoria, a SSG integra, juntamente com outras superintendências, o organograma institucional, conforme demonstrado a seguir.

Figura 1 - Organograma da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)



Fonte: Universidade Federal da Paraíba. PDI 2024-2028, página 144.

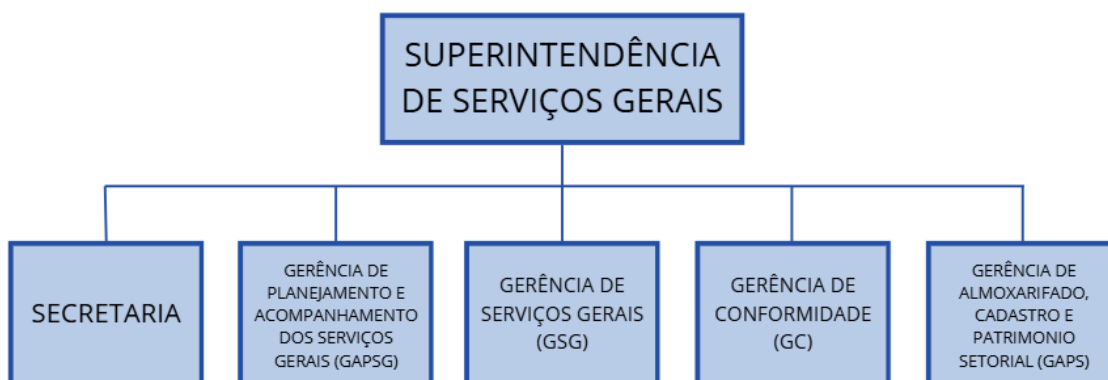
Como unidade responsável pelo gerenciamento das atividades de serviços gerais da UFPB, suas principais atribuições incluem:

- Planejar, coordenar, organizar, executar e avaliar as atividades de serviços gerais, com base no Plano de Desenvolvimento Institucional e no Plano Anual de Gestão;
- Promover a integração das atividades e iniciativas relacionadas com os serviços gerais na UFPB;
- Elaborar Plano Anual de Contratação e Aquisição de Serviços Gerais;
- Monitorar e prestar as informações nos sistemas de controle interno e externo;
- Trabalhar de acordo com a legislação vigente, com as instruções normativas e de recomendações dos órgãos de controle externo, e com as resoluções da UFPB para assegurar a integridade, conformidade, a ética pública, a gestão de riscos e o controle interno dos processos; e

- Prestar as devidas informações à Comissão de Conformidade para que seja efetivo o monitoramento, controle e gestão de riscos das atividades de contratação e aquisição da SSG.

A estrutura organizacional da SSG adota o modelo funcional, no qual cada setor desempenha funções específicas no âmbito da unidade. Não obstante sua configuração funcional, as atividades desenvolvidas mantêm integração, assegurando coerência e articulação no desempenho das atribuições. A seguir, apresenta-se o organograma da unidade.

Figura 2 - Organograma da Superintendência de Serviços Gerais



Fonte: Elaboração própria com base na Resolução Consuni nº 39/2018, de 30 jan. 2019.

Conforme se observa, a SSG é composta por uma secretaria e quatro gerências, cuja as atribuições regimentais estão descritas sinteticamente a seguir:

Secretaria

A Secretaria é responsável, entre outras atribuições, por controlar o protocolo, a tramitação interna, a distribuição e a expedição de processos; auxiliar o Superintendente da SSG na gestão da informação, na gestão orçamentária e em demais atribuições; colaborar na elaboração de indicadores internos da unidade e na elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFPB; bem como na sistematização de indicadores de desempenho institucional da unidade.

Gerência de Planejamento e Acompanhamento dos Serviços Gerais (GPASG)

É a unidade administrativa responsável por planejar e operacionalizar a prestação de serviços gerais aos Centros de Ensino e demais órgãos da UFPB. Compete-lhe, principalmente, coordenar a elaboração do inventário de necessidades desses órgãos e centros; receber suas demandas por meio de processo administrativo eletrônico; elaborar o Relatório Anual de Prestação de Serviço da SSG; e convocar os órgãos e as direções dos Centros de Ensino para participarem do Planejamento Anual de Serviços Gerais, a fim de apresentarem o inventário de necessidades por meio do Plano Anual de Serviços de cada unidade.

À GPASG também compete monitorar e avaliar a execução dos serviços prestados pela SSG; analisar suas atividades desenvolvidas por meio do Relatório Semestral de Atividades; executar a política de prestação de serviços em conformidade com as diretrizes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFPB; e desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pela Superintendência.

Gerência de Serviços Gerais (GSG)

Conforme o regimento interno, a Gerência de Serviços Gerais (GSG) é a unidade responsável por coordenar, executar, monitorar e avaliar as atividades de serviços gerais da Superintendência de Serviços Gerais (SSG). Compete-lhe desenvolver as ações de competência da unidade; atender ao público interno e externo, prestando informações sobre os sistemas e demais assuntos relacionados aos serviços gerais da instituição; supervisionar e atestar os serviços executados por terceiros; elaborar planos e relatórios pertinentes à unidade; e desempenhar outras atividades correlatas atribuídas pela Superintendência.

Cumpre destacar, adicionalmente, que no âmbito da UFPB, os serviços gerais são executados, em sua maior parcela, pelas empresas terceirizadas contratadas. Dessa forma, pode-se dizer que a GSG é responsável, de forma predominante, pela coordenação, monitoramento e avaliação da execução desses serviços. Tais atividades contemplam, dentre outras: a realização de serviços de limpeza e conservação dos ambientes internos e externos, o apoio às atividades administrativas, a preservação do meio ambiente por meio da manutenção e monitoramento das áreas arbóreas, a manutenção dos espaços verdes e jardins da instituição.

Gerência de Conformidade (GC)

A Gerência de Conformidade (GC) da SSG é a unidade responsável pelo desenvolvimento de ações de análise, fiscalização e controle dos contratos vinculados à Superintendência de Serviços Gerais. Atua como elo entre a SSG e a Superintendência de Orçamento e Finanças (SOF), prestando informações técnicas que subsidiam a execução orçamentária, financeira e patrimonial da SSG com foco em eficiência, eficácia e efetividade, em conformidade com as normas legais vigentes.

Compete ainda à GC a fiscalização direta dos contratos sob responsabilidade da SSG, a consolidação do Plano Anual de Contratações e Aquisições (PCA) e a execução de atividades essenciais à elaboração dos Termos de Referência para os processos licitatórios conduzidos pela SSG.

Gerência de Almoxarifado, Cadastro e Patrimônio Setorial (GAPS)

A GAPS é a unidade responsável pela guarda, localização, segurança e preservação do material adquirido, de acordo com sua natureza, visando suprir as necessidades operacionais das gerências que integram a estrutura organizacional da SSG.

Compete-lhe receber e conferir os materiais adquiridos ou cedidos, conforme documentos de compra (Nota de Empenho, Nota Fiscal ou equivalentes); armazenar e registrar os materiais em estoque; registrar, em sistemas próprios, as notas fiscais recebidas; encaminhar as notas fiscais à SOF para pagamento; elaborar relatórios com dados estatísticos de consumo por material e centro de custo para previsão de compras; realizar o inventário anual dos materiais estocados; identificar e solicitar a reposição de materiais de consumo; e executar outras atividades correlatas.

Recursos Humanos da Superintendência de Serviços Gerais

Os recursos humanos disponíveis na SSG constituem elemento essencial para a execução das atividades que garantem a manutenção e o funcionamento da instituição. A qualificação, o comprometimento e o alinhamento desses profissionais aos objetivos institucionais são fatores determinantes para a qualidade dos serviços prestados e para o bom desempenho da organização como um todo.

O quadro a seguir apresenta o quantitativo de servidores por cargo e setor de localização na SSG.

Quadro 1 - Quantitativo de servidores, por cargo e setores de localização da Superintendência de Serviços Gerais

Setores da SSG							
Cargo	SSG	Secretaria	GPASG	GSG	GC	GAPS	Total
Administrador	-	-	-	-	1	-	1
Administrador de Edifícios	-	-	-	1	-	-	1
Assistente em Administração	1	-	-	2	2	1	6
Auxiliar em Administração	1	-	-	1	-	-	2
Biólogo	-	-	-	2	-	-	1
Economista	-	-	-	-	1	-	1
Engenheiro Agrônomo	-	-	-	1	-	-	1
Jardineiro	-	-	-	1	-	1	2
Tecnólogo em Gestão Pública	-	-	1	-	-	-	1
Total de Servidores	2	0	1	8	4	2	17

Fonte: Elaboração própria com base nas informações do SIGRH/UFPB.

O quadro a seguir apresenta a distribuição dos servidores da SSG segundo o nível de escolaridade, possibilitando a identificação do perfil formativo da unidade.

Quadro 2 - Quantitativo de servidores lotados na Superintendência de Serviços Gerais por nível de escolaridade

Nível de escolaridade	Quantidade de servidores
Ensino médio completo	1
Curso de graduação completo	1
Especialização completa	9
Mestrado	6
Doutorado	-
Total	17

Fonte: Elaboração própria com base nas informações do SIGRH/UFPB.

Carta de Serviços

Em consonância com o Capítulo II, do Decreto nº 9.094/2017, que trata da carta de serviços ao usuário, apresenta-se a carta de serviços da SSG, especialmente os serviços oferecidos, o público-alvo e os prazos e formas de acesso aos serviços.

A Carta de Serviços da unidade apresenta os seguintes serviços: Poda com Motosserra, Roçagem, Jardinagem, Capinagem, Aceiro, Dedetização (Combate e controle de pragas urbanas), Carga e Descarga, Limpeza de calhas e Limpeza de Caixa D'água.

Os principais públicos-alvo atendidos são docentes e técnicos administrativos e os prazos e formas de acesso aos serviços seguem as orientações do Decreto nº 9.094/2017.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Atendimento Presencial: Gerência de Serviços Gerais/Superintendência de Serviços Gerais/UFPB – Prédio da Prefeitura Universitária/UFPB – Cidade Universitária, João Pessoa – Paraíba - CEP: 58.051-900.
- Horário de funcionamento: 07h às 17h
- Telefone: 3216-7091
- Atendimento Eletrônico: gsg@ssg.ufpb.br / ssg@ssg.ufpb.br

A íntegra da carta de serviços da SSG poderá ser obtida através do seguinte link:

[Carta de Serviços da SSG](#)

Objeto dos contratos de prestação de serviços gerenciados pela Superintendência de Serviços Gerais

No âmbito da UFPB, a gestão dos serviços gerais, a cargo da SSG, encontra-se estruturada em contratos que contemplam, de forma sintética, os objetos a seguir, definidos em conformidade com as demandas institucionais e as disposições legais pertinentes:

- Prestação de serviços de **limpeza, conservação e higiene de bens móveis e imóveis** da Universidade Federal da Paraíba – Campus I (João Pessoa e Santa Rita). Serviço

contínuo executado com dedicação exclusiva de mão de obra.

- Prestação de serviços de **apoio administrativo e operacional**, em diversas atividades e funções, para atendimento das necessidades dos Campi I, II, III e IV. Serviço contínuo executado com dedicação exclusiva de mão de obra;
- Prestação de serviços contínuos de **limpeza, asseio e conservação de bens móveis e imóveis** no Campus IV (Mamanguape e Rio Tinto). Serviço contínuo executado com dedicação exclusiva de mão de obra;
- Prestação de serviços de **limpeza, asseio e conservação de bens móveis e imóveis** da Universidade Federal da Paraíba - Campi II e III (Areia e Bananeiras). Serviço contínuo executado com dedicação exclusiva de mão de obra;
- Prestação de serviços de **tradutor e intérprete de libras**, executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos Campi I, II, III e IV;
- Prestação de serviços de controle sanitário integrado no combate a todos os tipos de pragas urbanas, englobando: **dedetização, desratização, descupinização, desinsetização, desalojamento de pombos e morcegos e assemelhados**, em caráter preventivo e corretivo, como também o combate de insetos nas caixas de esgotos, nas áreas internas e externas do entorno das edificações;
- Prestação de serviços comuns de **controle sanitário integrado no combate a todos os tipos de pragas urbanas, englobando: dedetização, desratização, descupinização, desinsetização e sanitização**.

3. IDENTIDADE DA UNIDADE

O perfil da SSG foi construído com base em um modelo participativo, por meio da aplicação de um formulário eletrônico respondido pelos membros que integram a Unidade.

A missão corresponde a uma declaração concisa da razão de ser da organização, expressando o que ela faz (produtos, serviços e valor gerado), para quem faz (usuários, beneficiários ou cidadãos) e, em alguns casos, como faz (métodos, princípios ou diferenciais).

A visão, por sua vez, indica onde a Unidade deseja chegar no futuro, considerando seu papel no âmbito institucional. Trata-se de um cenário desejado, realista e inspirador, que orienta

o direcionamento estratégico.

Já os valores representam os princípios e crenças que orientam a conduta dos membros da Unidade. Eles definem como se espera que as atividades sejam conduzidas, refletindo a cultura organizacional e a ética institucional.

- **Missão:**

- Promover o planejamento, a gestão e fiscalização da prestação de serviços de limpeza, conservação, apoio administrativo e operacional, com qualidade e eficiência, atendendo às necessidades da comunidade acadêmica da UFPB.



- **Visão:**

- Ser reconhecida, dentre as instituições públicas de ensino superior no âmbito nacional, como uma Unidade inovadora, eficiente e eficaz nas atividades de gerenciamento e fiscalização dos serviços de limpeza, conservação, apoio administrativo e operacional.

- **Valores:**

- **Colaboração e trabalho em equipe**

Incentivo ao espírito de cooperação, e integração entre os membros da unidade para alcançar resultados comuns.

- **Ética e transparência**

Atuação com integridade, responsabilidade e clareza nas ações e decisões, respeitando os princípios da administração pública.

- **Cuidado com as pessoas**

Compromisso com a promoção do bem-estar, bem como com o respeito e a preservação da dignidade de todos os colaboradores, parceiros e usuários dos serviços.

- **Inovação**

Compromisso contínuo com a busca de soluções inovadoras e a melhoria constante dos processos de execução, gestão e fiscalização dos serviços.

- **Sustentabilidade**

Compromisso com práticas que promovam o uso consciente dos recursos e contribuam para a preservação do meio ambiente e a responsabilidade social.

4. ANÁLISE DIAGNÓSTICA (SWOT)

A Análise Diagnóstica da SSG foi elaborada com base na metodologia SWOT, ferramenta utilizada para avaliar o cenário interno e externo (análise de ambiente) de uma organização, servindo como fundamento para a gestão e o planejamento estratégico.

O termo SWOT é um acrônimo de Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats). As oportunidades e ameaças são originadas do ambiente externo e a organização não exerce controle sobre elas. As fraquezas e forças espelham a realidade interna da organização. Vejamos as definições:

Forças (Strengths): as características positivas internas que uma organização pode explorar para atingir as suas metas. Referem-se às habilidades, capacidades e competências básicas da organização que atuam em conjunto para ajudá-la a alcançar suas metas e objetivos.

Fraquezas (Weaknesses): as características negativas internas que podem inibir ou restringir o desempenho da organização. Referem-se à ausência de capacidades e/ou habilidades críticas. São, portanto, deficiências e características que devem ser superadas ou contornadas para que a organização possa alcançar o nível de desempenho desejado.

Oportunidades (Opportunities): Características do ambiente externo, não controláveis pela organização, com potencial para ajudá-la a crescer e atingir ou exceder as metas planejadas.

Ameaças (Threats): Características do ambiente externo, não controláveis pela organização, que podem impedi-la de atingir as metas planejadas e comprometer o crescimento organizacional.

Figura 3: Representação da Matriz SWOT



Fonte: Elaboração própria.

Visando a participação de todos os servidores da unidade, foram realizadas a aplicação de um questionário e reuniões de alinhamento, com o objetivo de identificar a percepção sobre os pontos fortes e fracos, bem como as principais ameaças e oportunidades. A Matriz SWOT a seguir traz o resultado obtido.

Quadro 3 - Matriz SWOT - Resultado da Superintendência de Serviços Gerais

Ambiente Interno	Ambiente Externo
Pontos Fortes	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">● Agilidade no atendimento das solicitações de serviços recebidas;● Cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos;● Servidores experientes e comprometidos;● Relacionamento transparente e colaborativo com as empresas contratadas;● Organização e controle de demandas administrativas;● Capacidade de articulação com empresas terceirizadas.	<ul style="list-style-type: none">● Novos processos seletivos;● Oferta de cursos de capacitação;● Utilização de Inteligência Artificial e aplicativos nos processos;● Apoio Institucional;● Cooperação com os centros acadêmicos.
Pontos Fracos	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">● Quantitativo insuficiente de servidores para atendimento da demanda crescente de serviços;● Divulgação insuficiente das ações e resultados;● Falta de padronização em processos internos;● Limitações no uso dos sistemas integrados;● Sobrecarga de trabalho.	<ul style="list-style-type: none">● Saída de servidores;● Redução dos recursos orçamentários;● Alterações nas legislações;● Alterações nas diretrizes e regulamentos da UFPB;● Ocorrência de ingerências e práticas indevidas que favorecem o desvio de função de colaboradores terceirizados.

Análise SWOT da Unidade

Pontos Fortes

A unidade apresenta como diferencial a agilidade no atendimento das solicitações de serviços, garantindo eficiência na resolução das demandas e contribuindo para a satisfação dos setores atendidos. O cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos assegura previsibilidade e confiabilidade na execução das atividades.

A presença de servidores experientes e comprometidos fortalece a qualidade do trabalho

realizado, enquanto o relacionamento transparente e colaborativo com as empresas contratadas favorece a comunicação, a prevenção de conflitos e o alinhamento de expectativas.

Destacam-se também a organização e o controle das demandas administrativas, que proporcionam clareza na gestão e facilitam o monitoramento das atividades, e a capacidade de articulação com empresas terceirizadas, ampliando a efetividade da gestão contratual e garantindo melhor desempenho na execução dos serviços.

Pontos Fracos

O quantitativo insuficiente de servidores para atendimento da demanda crescente de serviços gera sobrecarga e pode comprometer a agilidade e a qualidade das entregas. A divulgação insuficiente das ações e resultados reduz a visibilidade institucional e a percepção de valor das atividades, dificultando o reconhecimento das boas práticas.

As limitações no uso dos sistemas integrados dificultam a modernização da gestão, aumentam o tempo de execução das tarefas e limitam a automação de processos. A falta de padronização em processos internos compromete a uniformidade das rotinas, gera retrabalho e dificulta a implementação de melhorias contínuas. Por fim, a sobrecarga de trabalho decorrente desses fatores pode impactar a motivação dos servidores e a eficiência operacional.

Oportunidades

A realização de novos processos seletivos oferece a oportunidade de ampliar o quadro de servidores, reduzindo a sobrecarga de trabalho e aumentando a capacidade de atendimento. A oferta de cursos de capacitação possibilita o aprimoramento das competências dos servidores, promovendo maior eficiência e desenvolvimento profissional.

A utilização de Inteligência Artificial e aplicativos nos processos pode modernizar a gestão, otimizar fluxos de trabalho e proporcionar maior agilidade e precisão na execução das tarefas. O apoio institucional garante respaldo às ações da unidade, viabilizando recursos e fortalecendo a legitimidade das iniciativas. Por fim, a cooperação com os centros acadêmicos favorece parcerias produtivas, troca de experiências e desenvolvimento de soluções conjuntas.

Ameaças

A saída de servidores reduz a capacidade de atendimento, aumenta a sobrecarga e compromete a continuidade das atividades, impactando a eficiência e a qualidade dos serviços. A redução dos recursos orçamentários limita investimentos em pessoal, capacitação e infraestrutura, afetando a execução das atividades planejadas.

As alterações nas legislações e nas diretrizes e regulamentos da UFPB configuram riscos externos que exigem rápidas adaptações, aumentando a complexidade da gestão e gerando incertezas operacionais. Por fim, a ocorrência de ingerências e práticas indevidas que favorecem o desvio de função de colaboradores terceirizados representa uma ameaça ao controle e à fiscalização dos serviços, podendo comprometer a legalidade, a transparência e a eficiência na execução das atividades terceirizadas.

Essa análise orientará as estratégias para potencializar as forças e oportunidades, além de mitigar as fraquezas e ameaças identificadas.

5. OBJETIVOS, INDICADORES E METAS SETORIAIS

A seguir, apresenta-se o quadro consolidado dos objetivos, indicadores e metas anuais do Plano de Gestão Setorial da SSG, definidos a partir de discussão coletiva. O instrumento sintetiza os compromissos estratégicos da unidade para 2025-2028 e orienta o acompanhamento e a avaliação dos resultados.

OBJETIVO DO PDI	OBJETIVO SETORIAL	INDICADOR	METAS				UNIDADE RESPONSÁVEL
			2025	2026	2027	2028	
OE.11	Padronizar os processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços geridos pela unidade.	Número de manuais e guias operacionais elaborados e aprovados	4	6	8	10	Gerência de Conformidade e Gerência de Serviços Gerais.
OE.11	Assegurar a prestação contínua e a qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional nas unidades administrativas e acadêmicas, garantindo condições adequadas para o desenvolvimento das atividades institucionais.	Percentual do cumprimento do cronograma de limpeza, apoio administrativo e operacional	90,59%	91%	93%	95%	Gerência de Serviços Gerais.
OE.17	Aumentar a satisfação da comunidade acadêmica em relação a prestação de serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional.	Percentual de satisfação da comunidade acadêmica	84,97%	87%	89%	91%	Gerência de Conformidade e Gerência de Serviços Gerais

6. PROJETOS SETORIAIS

O quadro a seguir apresenta os Projetos Setoriais vinculados a cada objetivo, orientando a execução das ações da SSG no período de 2025-2028.

PROJETO SETORIAL 1 (PS1) - EXCELÊNCIA NA PADRONIZAÇÃO PROCESSUAL	
OBJETIVO SETORIAL DA UNIDADE:	Padronizar os processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços geridos pela unidade.
DESCRIÇÃO DO PROJETO:	Realizar ações que permitam a padronização dos processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos, identificando oportunidades de melhorias, promovendo uma maior agilidade e estabelecendo fluxos padronizados.
RESULTADO ESPERADO:	Redução de retrabalho e de falhas operacionais; Melhoria da produtividade e da qualidade dos serviços prestados; Padronização dos processos com documentação clara e acessível.
UNIDADES RESPONSÁVEIS:	Gerência de Conformidade e Gerência de Serviços Gerais.
PRAZO	Início: 2025 Fim: 2028
INDICADORES DE DESEMPENHO:	Número de manuais e guias operacionais elaborados e aprovados.
VÍNCULO COM OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDI 2024-2028:	OE.11
VÍNCULO COM O PROJETO ESTRATÉGICO DO PLANO DE GESTÃO 2025-2028:	7. Projeto estratégico: planejamento participativo e inovação na gestão pública
ALINHAMENTO COM OS ODS:	4 - Educação de qualidade
ALINHAMENTO COM A CARTA PROGRAMA DA GESTÃO:	3.1. Aprimorar os processos de planejamento, avaliação e gestão das atividades administrativas, orçamentárias e acadêmicas. 3.2. Promover a melhoria contínua da gestão administrativa

PROJETO SETORIAL 2 (PS2) – PROMOÇÃO DA EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

OBJETIVO SETORIAL DA UNIDADE:	Assegurar a prestação contínua e a qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional nas unidades administrativas e acadêmicas, garantindo condições adequadas para o desenvolvimento das atividades institucionais.
DESCRIÇÃO DO PROJETO:	Implementar ações voltadas à gestão eficiente dos serviços terceirizados de limpeza, apoio administrativo e operacional, priorizando a otimização de recursos e a execução dos serviços. O projeto busca assegurar ambientes limpos, conservados e organizados, bem como, promover a melhoria das condições de trabalho
RESULTADO ESPERADO:	Ambientes administrativos e acadêmicos limpos, organizados e adequados ao pleno desenvolvimento das atividades; Uso racional e otimizado dos recursos humanos, materiais e financeiros aplicados na execução dos serviços; Melhoria contínua da execução dos serviços prestados.
UNIDADES RESPONSÁVEIS:	Gerência de Conformidade e Gerência de Serviços Gerais.
PRAZO	Início: 2025 Fim: 2028
INDICADORES DE DESEMPENHO:	Percentual do cumprimento do cronograma de limpeza, apoio administrativo e operacional
VÍNCULO COM OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDI 2024-2028:	OE.11
VÍNCULO COM O PROJETO ESTRATÉGICO DO PLANO DE GESTÃO 2025-2028:	7. Projeto estratégico: planejamento participativo e inovação na gestão pública
ALINHAMENTO COM OS ODS:	4 - Educação de qualidade
ALINHAMENTO COM A CARTA PROGRAMA DA GESTÃO:	3.2. Promover a melhoria contínua da gestão administrativa

PROJETO SETORIAL 3 (PS3) - PROMOÇÃO DA PARTICIPAÇÃO ACADÊMICA

OBJETIVO SETORIAL DA UNIDADE:	Aumentar a satisfação da comunidade acadêmica em relação a prestação de serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional.
DESCRIÇÃO DO PROJETO:	Implementar ações para averiguar o nível de satisfação da comunidade acadêmica, quanto aos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, por meio de formulários específicos, a fim de avaliar a qualidade dos serviços ofertados.
RESULTADO ESPERADO:	Melhoria contínua da qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional, reduzindo a insatisfação e as reclamações, e ampliando a satisfação e a percepção positiva da comunidade acadêmica quanto às condições dos ambientes administrativos e acadêmicos.
UNIDADES RESPONSÁVEIS:	Gerência de Conformidade e Gerência de Serviços Gerais
PRAZO	Início: 2025 Fim: 2028
INDICADORES DE DESEMPENHO:	Formulário de nível de satisfação dos serviços
VÍNCULO COM OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDI 2024-2028:	OE.17
VÍNCULO COM O PROJETO ESTRATÉGICO DO PLANO DE GESTÃO 2025-2028:	7. Projeto estratégico: planejamento participativo e inovação na gestão pública
ALINHAMENTO COM OS ODS:	4 - Educação de qualidade
ALINHAMENTO COM A CARTA PROGRAMA DA GESTÃO:	3.3. Ampliar a participação da comunidade universitária nos processos de gestão e decisão

7. PLANO DE AÇÃO

A seguir, apresenta-se o plano de ação da SSG, organizado para apoiar o alcance dos objetivos definidos. O plano detalha, para cada objetivo do PDI e correspondente objetivo setorial, as ações, atividades, entregas, unidades responsáveis e o período de execução, constituindo instrumento de orientação, acompanhamento e monitoramento das iniciativas planejadas para 2025-2028.

OBJETIVO DO PDI	OBJETIVO SETORIAL	AÇÃO	ATIVIDADES	ENTREGAS	UNIDADE RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
OE.11	Padronizar os processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços geridos pela unidade.	Definição de uma equipe para elaboração de manuais e guias operacionais	Fazer um levantamento dos servidores para compor a equipe	Equipe definida	SSG	jun. 2025	jun. 2025
			Capacitação da equipe	Equipe capacitada	SSG	jul. 2025	jul. 2025
		Levantamento e priorização dos processos	Identificar os processos atuais	Processos identificados	GC e GSG	ago. 2025	ago. 2026
			Priorizar os processos conforme criticidade e impacto	Lista de priorização	GC e GSG	ago. 2025	ago. 2026
		Elaboração de manuais e guias operacionais	Redigir os manuais e guias operacionais	Manual/Guia redigido	GC e GSG	ago. 2025	dez. 2028
			Validar com a autoridade superior	Manual/Guia validado	GC e GSG	ago. 2025	dez. 2028
OE.11	Assegurar a prestação contínua e a qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional nas unidades administrativas e acadêmicas, garantindo condições adequadas para o	Planejar a contratação dos serviços	Mapear as necessidades das unidades administrativas e acadêmicas	Necessidades mapeadas	GPASG	jan. 2025	dez. 2028

	desenvolvimento das atividades institucionais.		Elaborar planos de contratações anuais	Planos de contratações elaborados	GPASG	mai. 2025	mai. 2028
			Elaboração dos artefatos da fase preparatória da contratação	Fase preparatória concluída	GPASG	mar. 2026	mar. 2028
		Gerir e fiscalizar os contratos de serviços	Verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas	Recebimento provisório e definitivo do objeto	GC e GSG	jan. 2025	dez. 2028
			Acompanhar e instruir os processos de alterações contratuais	Processo acompanhado e instruído	GC e GSG	jan. 2025	dez. 2028
			Formalizar processos de apuração de descumprimento contratual	Processos de apuração formalizados	GC e GSG	jan. 2025	dez. 2028
			Avaliar a execução do objeto nos aspectos técnicos e operacionais	Execução do objeto avaliada	GC e GSG	jan. 2025	dez. 2028
		Coordenar a prestação dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional	Elaborar cronogramas de atividades de limpeza e apoio operacional	Cronogramas elaborados	GSG	jan. 2026	dez. 2028
			Realizar inspeções periódicas dos ambientes	Relatórios de inspeção	GSG	jan. 2026	dez. 2028
			Mapear demandas de serviços recorrentes	Demandas mapeadas	GSG	jan. 2026	dez. 2028
			Estabelecer fluxos de atendimento	Fluxos de atendimentos padronizados	GC e GSG	jan. 2026	dez. 2028
OE.17	Aumentar a satisfação da comunidade acadêmica em relação a prestação de serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional.	Criar canais de comunicação acessíveis (formulários online e QR Codes em ambientes) para registro de demandas e reclamações	Elaborar formulários de pesquisa de satisfação dos serviços	Formulários elaborados	GC e GSG	nov. 2025	dez. 2028
			Desenvolver QR Codes e fixá-los em ambientes estratégicos	QR Codes utilizados pelos usuários	GSG	jun. 2026	jul. 2026



		Realizar pesquisas periódicas de satisfação junto à comunidade acadêmica	Definir equipe para a construção da pesquisa de satisfação	Equipe definida	GC e GSG	out. 2025	out. 2025
			Submeter formulários de satisfação para participação da comunidade	Formulários submetidos	GC e GSG	nov. 2025	dez. 2028
		Elaborar relatórios e divulgá-los de forma transparente	Criar relatórios a partir dos resultados da pesquisa	Relatórios criados	GC e GSG	nov. 2025	dez. 2028
			Desenvolver dashboards informacionais	Dashboards desenvolvidos	GC e GSG	nov. 2025	dez. 2028
			Publicar relatórios no site institucional	Relatórios publicados	SSG	nov. 2025	dez. 2028
		Revisar periodicamente contratos e fluxos de atendimento para corrigir falhas	Realizar inspeções periódicas dos ambientes	Relatórios de inspeção	GSG	out. 2025	dez. 2028
			Identificar gargalos nos fluxos de atendimento	Documento apontando os gargalos identificados	GC e GSG	out. 2025	dez. 2028
			Definir novos prazos ou padrões de atendimento conforme as necessidades levantadas	Procedimentos revisados	GC e GSG	out. 2025	dez. 2028

8. PLANO DE GESTÃO DE RISCOS

O Plano de Gestão de Riscos da SSG apresenta os riscos associados aos objetivos setoriais do PGS, detalhando, para cada evento de risco, sua causa, consequência, categorização, probabilidade, impacto, priorização e estratégias de resposta. Além disso, identifica ações de controle, atividades, setor responsável e prazos de execução, constituindo um instrumento estruturado de monitoramento e mitigação que contribui para a tomada de decisão, a redução de vulnerabilidades e a garantia de maior segurança e efetividade na implementação das iniciativas planejadas para o período de 2025-2028.

OBJETIVO DO PDI: OE.11 - Aprimorar práticas administrativas baseadas nos princípios da boa governança e gestão pública.												
OBJETIVO SETORIAL: Padronizar os processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços geridos pela unidade.												
IDENTIFICAÇÃO DO RISCO				AVALIAÇÃO DO RISCO				TRATAMENTO DO RISCO				
EVENTO DE RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	CATEGORIZAÇÃO	PROBABILIDADE (P)	IMPACTO (I)	P X I	PRIORIZAÇÃO	RESPOSTA	AÇÃO DE CONTROLE	ATIVIDADES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Falta de corpo técnico envolvido no processo de elaboração	1. Falta motivação/interesse. 2. Sobrecarga de atividades. 3. Não tem pessoal qualificado.	1. Produto que não atende ao objetivo. 2. Produto não seja finalizado. 3. Entrega de baixa qualidade. 4. Retrabalho.	Riscos operacionais	Moderada (3)	Alto (4)	12	1	Mitigar	1. Capacitação. 2. Criar grupos de trabalho.	1. Trilha de aprendizagem na ENAP. 2. Contratação de especialista. 3. Utilizar padrões de outros órgãos.	SSG	Até 30 dias
Elaboração de documentos que não subsidiam a decisão	1. Falta critérios claros. 2. Alinhamento com normativos. 3. Falta de publicidade.	1. Não acompanhamento de padrões mínimos. 2. Não aplicabilidade.	Riscos operacionais	Moderada (3)	Alto (4)	12	1	Mitigar	1. Definir critérios previamente. 2. Solicitar assessoria jurídica. 3. Definir	1. Reuniões de alinhamento. 2. Consultar outros órgãos.	GC e GSG	Até 30 dias

PLANO DE GESTÃO SETORIAL 2025 - 2028



									canais de comunicação.			
Não observância dos manuais e guias operacionais nos trâmites processuais	1. Falta de interesse. 2. Cultura organizacional. 3. Falta de publicidade.	1. Retrabalho. 2. Processos despadronizados. 3. Responsabilizaçã o por erros processuais.	Riscos operacionais	Baixa (2)	Alto (4)	8	2	Mitigar	1. Divulgação. 2. Capacitação.	1. Trilha de aprendizagem na ENAP. 2. Contratação de especialista. 3. Publicação no site institucional.	SSG	Até 180 dias

OBJETIVO DO PDI: OE.11 - Aprimorar práticas administrativas baseadas nos princípios da boa governança e gestão pública.

OBJETIVO SETORIAL: Assegurar a prestação contínua e a qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional nas unidades administrativas e acadêmicas, garantindo condições adequadas para o desenvolvimento das atividades institucionais.

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO				AVALIAÇÃO DO RISCO				TRATAMENTO DO RISCO				
EVENTO DE RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	CATEGORIZAÇÃO	PROBABILIDADE (P)	IMPACTO (I)	P X I	PRIORIZAÇÃO	RESPOSTA	AÇÃO DE CONTROLE	ATIVIDADES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Equivoco no dimensionamento dos postos de trabalho no planejamento da contratação	1. Ausência de análise das necessidades. 2. Planos de contratações com ausência de análise detalhada dos postos de trabalho. 3. ETP e Termo de Referência com falhas no quantitativo de postos.	1. Serviço não prestado. 2. Entrega de serviços de baixa qualidade. 3. Postos de serviços não cobertos.	Riscos operacionais	Alta (4)	Alto (4)	16	1	Mitigar	1. Realizar o dimensionamento com base em critérios e normativos claros. 2. Priorizar as demandas mais urgentes e essenciais. 3. Realizar aditivos dentro dos limites previstos em lei. 4. Solicitar assessoria jurídica.	1. Utilizar as normas correspondentes. 2. Realizar visitas in loco para verificar as prioridades. 3. Formalizar e fundamentar os processos de aditivos contratuais. 4. Consultar a Procuradoria Jurídica do órgão.	GPASG	Até 30 dias
Interrupção ou descontinuidade dos serviços por descumprimento contratual da empresa terceirizada.	1. Descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais. 2. Dificuldades financeiras da	1. Prejuízos na limpeza e na conservação dos ambientes. 2. Retrabalho. 3. Necessidades de aditivos emergenciais. 4. Necessidade de	Riscos de imagem/reputação. Riscos operacionais. Riscos legais. Riscos financeiros/orçamentários	Moderada (3)	Muito Alto (5)	15	2	Mitigar	1. Implantar rotina de fiscalização sistemática dos contratos. 2. Acompanhar a regularidade fiscal e	1. Fiscalizar diariamente e mensalmente os contratos. 2. Emitir as certidões de regularidade municipal, estadual e	GC e GSG	Até 30 dias

PLANO DE GESTÃO SETORIAL 2025 - 2028



	empresa. 3. Fiscalização ineficaz. 4. Paralisações contra a empresa terceirizada.	nova licitação. 5. Responsabilização solidária ou subsidiária. 6. Redução da satisfação e do bem-estar de servidores, alunos e visitantes.							trabalhista da contratada. 3. Estabelecer comunicação direta e ágil entre a instituição e a contratada para solução imediata de problemas.	federal. 3. Realizar reuniões com os prepostos e encarregados das contratadas.		
Alta rotatividade de colaboradores terceirizados, impactando a qualidade e a regularidade da execução.	1. Cultura da empresa. 2. Outras oportunidades de emprego. 3. Condições precárias de trabalho. 4. Sobrecarga de trabalho. 5. Falta de valorização do trabalho. 6. Atraso de salários.	1. Descumprimento das rotinas de limpeza e atividades de apoio operacional. 2. Reclamações da comunidade. 3. Baixa qualidade dos serviços.	Riscos operacionais e Riscos de imagem/reputação	Muito Alta (5)	Moderado (3)	15	2	Mitigar	1. Comunicação com as contratadas. 2. Melhorar os locais de descanso e alimentação. 3. Incentivar a contratada a promover a integração dos colaboradores. 4. Fiscalizar o cumprimento dos prazos legais.	1. Reuniões de alinhamento. 2. Diálogo com os setores de infraestrutura. 3. Promoção de eventos de integração. 4. Observação da legislação e aplicação de sanções.	SSG, GC e GSG	Até 30 dias



OBJETIVO DO PDI: OE 17 - Fortalecer o desempenho institucional e ampliar seu impacto na sociedade.

OBJETIVO SETORIAL: Aumentar a satisfação da comunidade acadêmica em relação a prestação de serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional.

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO				AVALIAÇÃO DO RISCO				TRATAMENTO DO RISCO				
EVENTO DE RISCO	CAUSA	CONSEQUÊNCIA	CATEGORIZAÇÃO	PROBABILIDADE (P)	IMPACTO (I)	P X I	PRIORIZAÇÃO	RESPOSTA	AÇÃO DE CONTROLE	ATIVIDADES	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZO
Expectativas da comunidade acadêmica acima da capacidade de entrega dos serviços.	1. Falta de conhecimento acerca da rotina de serviços. 2. Falta de conhecimento sobre a contratação dos serviços.	1. Reclamações da comunidade. 2. Interferências na gestão dos serviços.	Riscos operacionais e Riscos de imagem/reputação	Moderada (3)	Moderado (3)	9	2	Mitigar	1. Elaboração de cartilhas. 2. Elaboração de painéis informativos.	1. Divulgação das cartilhas. 2. Fixação dos painéis em locais estratégicos.	GSG	Até 90 dias
Falta de canais eficazes para recebimento e tratamento de reclamações e sugestões.	1. Falta de equipe para monitorar e tratar as reclamações e sugestões. 2. Divulgação insuficiente dos canais existentes. 3. Linguagem pouco acessível ou burocrática, dificultando o uso pela comunidade.	1. Perda de informações importantes para avaliação. 2. Insatisfação crescente por não ter espaço adequado para registrar demandas. 3. Sensação de descaso ou falta de escuta.	Riscos operacionais e Riscos de imagem/reputação	Moderada (3)	Moderado (3)	9	2	Mitigar	1. Aprimorar os canais, usando linguagem acessível. 2. Incentivar os servidores para participar do monitoramento. 3. Incentivar a comunidade a utilizar os canais.	1. Fixar QR Codes em locais estratégicos. 2. Capacitação de servidores para monitoramento das reclamações e sugestões. 3. Fazer vídeos ou postagens informativas.	GSG	Até 90 dias
Problemas pontuais em áreas críticas (banheiros, salas de aula, laboratórios)	1. Ausência de reposição imediata de colaboradores. 2.	1. Aumento no número de reclamações e insatisfação.	Riscos operacionais e Riscos de imagem/reputação	Alta (4)	Moderado (3)	12	1	Mitigar	1. Exigir da empresa terceirizada banco de reserva técnica.	1. Verificar documentação e habilitação dos colaboradores reservas. 2. Solicitar lista	GC e GSG	Até 30 dias

que afetam de forma desproporcional a percepção geral.	Expectativas elevadas de higiene em locais sensíveis (banheiros e laboratórios). 3. Alta rotatividade dos prestadores de serviços.								2. Aplicar penalidades em caso de descumprimento de prazos de reposição. 3. Estabelecer padrões de limpeza específicos para áreas críticas. 4. Realizar inspeções frequentes nos ambientes sensíveis. 5. Incentivar a empresa a investir em treinamento e integração.	de colaboradores reservas. 3. Aplicar multas ou descontos previstos em contrato. 4. Elaborar manual ou POP acerca de procedimentos de inspeções. 5. Manter comunicação com a contratada sobre os treinamentos realizados.		
Fiscalização insuficiente dos serviços prestados.	1. Número insuficiente de fiscais. 2. Falta de treinamento. 3. Monitoramento insuficiente por parte dos fiscais do contrato.	1. Aumento de reclamações e percepções negativas sobre a gestão contratual. 2. Redução da qualidade dos serviços prestados. 3. Acúmulo de problemas operacionais.	Riscos operacionais e Riscos de imagem/reputação	Baixa (2)	Alto (4)	8	3	Mitigar	1. Dimensionar a equipe de fiscalização conforme a complexidade e o volume dos serviços. 2. Realizar treinamentos sobre fiscalização de contratos terceirizados. 3. Implantar rotinas padronizadas de inspeção.	1. Determinar a quantidade ideal de fiscais necessária para cobertura completa. 2. Elaborar cronograma anual de treinamentos para fiscais. 3. Atualizar conteúdos conforme mudanças contratuais ou identificadas nas inspeções. 4. Definir periodicidade de inspeções (diárias, semanais ou mensais) por	GC e GSG	Até 180 dias

PLANO DE GESTÃO SETORIAL 2025 - 2028



										ambiente. 5. Analisar resultados periodicamente e propor ações corretivas quando necessário.		
Sobrecarga de demandas em determinados períodos (início de semestre, eventos institucionais e etc.).	1. Falta de comunicação com a contratada acerca do cronograma institucional. 2. Ausência de organização da rotina de serviços dos colaboradores	1. Sobrecarga de trabalho aos colaboradores. 2. Atrasos em serviços prioritários. 3. Serviços realizados de forma ineficiente. 4. Baixa qualidade dos serviços prestados.	Riscos operacionais e Riscos de imagem/reputação	Baixa (2)	Baixo (2)	4	4	Mitigar	1. Realizar reuniões de alinhamento entre a gestão contratual e a empresa terceirizada. 2. Definir prioridades e rotinas diferenciadas para áreas críticas (banheiros, laboratórios, salas de aula). 3. Mapear áreas críticas e avaliar frequência e complexidade de limpeza e apoio operacional. 4. Implementar checklists ou registros de execução específicos para áreas críticas. 5. Monitorar a execução e ajustar rotinas conforme feedback.	1. Agendar reuniões com a empresa contratada. 2. Registrar atas ou relatórios das reuniões com decisões, responsabilidades e prazos definidos. 3. Mapear áreas críticas e avaliar frequência e complexidade de limpeza e apoio operacional. 4. Implementar checklists ou registros de execução específicos para áreas críticas. 5. Monitorar a execução e ajustar rotinas conforme feedback.	GC e GSG	Até 180 dias

9. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento das metas estabelecidas, das atividades elencadas e dos riscos associados ao seu cumprimento será realizado de forma contínua, sistemática e orientada por indicadores de desempenho previamente definidos.

Para a meta associada ao objetivo de **padronizar os processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços**, serão utilizados instrumentos como checklists de inspeção, relatórios de fiscalização e relatórios mensais de atividades cadastrados no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), de modo a avaliar e acompanhar a elaboração dos manuais e os guias operacionais, notadamente Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e cartilhas. Esse processo permitirá verificar, anualmente, o alcance da meta definida.

No que se refere ao objetivo de **assegurar a prestação contínua e a qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional nas unidades administrativas e acadêmicas**, o monitoramento será realizado a partir de relatórios mensais de execução elaborados pelos fiscais técnico e setoriais, complementados por inspeções periódicas in loco. A avaliação considerará indicadores de regularidade, tempo de resposta às demandas e conformidade com os padrões estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

Em relação ao objetivo de **aumentar a satisfação da comunidade acadêmica quanto à prestação dos serviços**, o monitoramento será feito mediante a aplicação de pesquisas de opinião e pela análise das manifestações registradas nos canais institucionais de atendimento. Os resultados subsidiarão a identificação de pontos de melhoria e a definição de ajustes necessários para alinhar a execução dos serviços às expectativas da comunidade acadêmica.

De forma integrada, os resultados do monitoramento serão consolidados em relatórios anuais e divulgados no site institucional da SSG. Esses relatórios permitirão avaliar o alcance dos objetivos, identificar riscos e propor ações corretivas e preventivas, contribuindo para assegurar maior transparência, eficiência e efetividade na gestão setorial.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Gestão Setorial da SSG/UFPB (2025-2028) reúne objetivos, indicadores, metas, planos de ação, projetos setoriais e mapa de riscos, configurando-se como instrumento estratégico de orientação e acompanhamento da gestão.

Sua execução, alinhada ao PDI e ao Plano de Gestão da Universidade, busca fortalecer a eficiência administrativa, a transparência e a qualidade dos serviços prestados, assegurando coerência entre as diretrizes institucionais e as práticas operacionais da unidade.

Mais que um documento de planejamento, o PGS representa o compromisso da SSG com uma gestão orientada para resultados, inovação e responsabilidade social, consolidando sua contribuição para o desenvolvimento institucional e para o fortalecimento do serviço público universitário.

DOCUMENTOS REFERENCIAIS

BRASIL. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 21 ago. 1967.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a carta de serviços ao usuário no âmbito da administração pública federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 jul. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Plano de Desenvolvimento Institucional 2024-2028. João Pessoa, 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Plano de Gestão da UFPB 2025-2028. João Pessoa, 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Resolução Consuni nº 39, de 30 jan. 2019. Dispõe sobre a criação da Superintendência de Serviços Gerais (SSG) e seu regimento interno. João Pessoa, 2019.

ANEXOS

FICHAS DE QUALIFICAÇÃO DOS INDICADORES

Objetivo do PDI	OE. 11 - Aprimorar práticas administrativas baseadas nos princípios da boa governança e gestão pública.			
Objetivo Relacionado	Padronizar os processos de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços geridos pela unidade.			
Indicador	Número de manuais e guias operacionais elaborados e aprovados.			
Descrição do Indicador	Quantifica a produção de manuais e guias operacionais pela unidade em um determinado período, considerando apenas os documentos concluídos, revisados e oficialmente aprovados para uso.			
Interpretação	O indicador expressa a quantidade de manuais e guias operacionais efetivamente produzidos, revisados e aprovados para uso oficial pela unidade. Valores mais altos indicam maior capacidade de entrega e avanço no processo de padronização das rotinas de acompanhamento, gestão e fiscalização dos contratos e serviços. Valores abaixo da meta estabelecida podem evidenciar atrasos no cronograma, falta de recursos ou necessidade de revisão das prioridades de trabalho, impactando a eficiência e a uniformidade dos procedimentos.			
Unidade de Medida	Unidade			
Periodicidade	Anual			
Polaridade (direção do indicador)	Quanto maior, melhor			
Fórmula de cálculo	Número de manuais e guias operacionais elaborados e aprovados no período.			
Fonte de Dados	Relatórios da unidade cadastrados no SIPAC.			
Forma de extração dos dados	Cada documento elaborado e aprovado será informado no relatório da respectiva unidade no SIPAC e publicado no site institucional. A partir da publicação será contabilizado como concluído e o dado poderá ser extraído.			
Setor Responsável	Gerência de Conformidade (GC) e Gerência de Serviços Gerais (GSG)			
Série histórica				
2020	2021	2022	2023	2024
-	-	-	-	-
Meta para o indicador				
Ano Base (2025)	2026	2027	2028	
4	6	8	10	

Objetivo do PDI	OE.11- Aprimorar práticas administrativas baseadas nos princípios da boa governança e gestão pública.			
Objetivo Relacionado	Assegurar a prestação contínua e a qualidade dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional nas unidades administrativas e acadêmicas, garantindo condições adequadas para o desenvolvimento das atividades institucionais.			
Indicador	Percentual do cumprimento do cronograma de limpeza, apoio administrativo e operacional			
Descrição do Indicador	Medir o grau de execução dos serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional realizados nas unidades administrativas e acadêmicas, em relação ao que foi previsto no cronograma mensal.			
Interpretação	O indicador avalia se as atividades foram executadas no prazo e nos padrões estabelecidos, permitindo verificar a efetividade da prestação dos serviços e identificar eventuais desvios ou necessidades de ajustes na programação.			
Unidade de Medida	Percentual			
Periodicidade	Mensal			
Polaridade (direção do indicador)	Quanto maior, melhor			
Fórmula de cálculo	$(\text{Quantidade de serviços realizados conforme o cronograma} \div \text{Quantidade total de serviços previstos}) \times 100$			
Fonte de Dados	Planilha da fiscalização técnica e setorial obtidas por meio da verificação dos serviços in loco, bem como nos relatórios do sistema de requisições (SIPAC).			
Forma de extração dos dados	Compilação manual de dados a partir de planilhas preenchidas pelos fiscais e consulta direta no relatório de requisições do SIPAC.			
Setor Responsável	Gerência de Serviços Gerais (GSG)			
Série histórica				
2020	2021	2022	2023	2024
-	-	-	-	-
Meta para o indicador				
Ano Base (2025)	2026	2027	2028	
90,59%	91%	93%	95%	

Objetivo do PDI	OE.17 - Fortalecer o desempenho institucional e ampliar seu impacto na sociedade.			
Objetivo Relacionado	Aumentar a satisfação da comunidade acadêmica em relação a prestação de serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional.			
Indicador	Percentual de satisfação da comunidade acadêmica			
Descrição do Indicador	Mede o nível de satisfação da comunidade acadêmica (estudantes, docentes e técnicos), quanto à qualidade dos serviços de limpeza, conservação e apoio operacional prestados nas unidades da instituição.			
Interpretação	O indicador mede, em termos percentuais, o nível de contentamento da comunidade acadêmica (estudantes, docentes e técnicos) em relação a prestação de serviços de limpeza, apoio administrativo e operacional.			
Unidade de Medida	Percentual			
Periodicidade	Semestral			
Polaridade (direção do indicador)	Quanto maior, melhor			
Fórmula de cálculo	Índice de Satisfação (%) = Soma das notas obtidas nas avaliações ÷ Soma das notas máximas possíveis × 100			
Fonte de Dados	Formulários eletrônicos			
Forma de extração dos dados	Através de análises dos resultados contabilizados no formulário eletrônico.			
Setor Responsável	Gerência de Conformidade (GC) e Gerência de Serviços Gerais (GSG)			
Série histórica				
2020	2021	2022	2023	2024
-	-	-	84,03%	84,97%
Meta para o indicador				
Ano Base (2025)	2026	2027	2028	
84,97%	87%	89%	91%	