



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: REQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREDIAL, ELÉTRICA E BEM MÓVEL IMOBILIZADO

CÓDIGO: HCF-GPD-PO-01
REVISÃO: 0

OBJETIVO:

Classificar as requisições de serviços de manutenção predial, elétrica e bem móvel imobilizado, por meio do preenchimento de chamado no Sistema de Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI) para garantir a segurança e eficiência nos processos de recebimento, acompanhamento e solução das solicitações de manutenção.

APLICAÇÃO:

Aplica-se a todas as unidades organizacionais do HCFAMEMA, FAMAR e Centro de Reabilitação Lucy Montoro.

RESPONSABILIDADE:

Gerência de Planejamento e Desenvolvimento;
Núcleo de Controle Patrimonial;
Responsável pela abertura dos chamados por cada Departamento e/ou Gerência;
Técnicos de Manutenção.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

CRLM - Centro de Reabilitação Lucy Montoro;
DASAC - Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
DASADT - Departamento de Atenção à Saúde de Apoio, Diagnóstico e Terapêutica;
DASAMB - Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial Especializada e Hospital Dia;
DASHEMO - Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia;
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística;
DTI - Departamento de Tecnologia da Informação;

Classif. documental

001.02.02.002



HCFAMEMAMNL2022000144A



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

FAMAR - Fundação de Apoio à Faculdade de Medicina de Marília e ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
GLPI - Gerenciamento Livre de Parque de Informática;
GPD - Gerência de Planejamento e Desenvolvimento;
HCFAMEMA - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
NGA - Núcleo de Gestão Assistencial;
PO - Procedimento Operacional.

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

Sistema GLPI;
Site Institucional HCFAMEMA.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

Manutenção: é a combinação de todas as ações técnicas e administrativas, incluindo as de supervisão, destinadas a manter ou recolocar um item em um estado no qual possa desempenhar uma função requerida.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Cada Departamento e Gerência possuem dois responsáveis, previamente cadastrados, para a abertura de chamados de manutenção predial, elétrica e bem móvel imobilizado. Sendo, o próprio Diretor/Gerente e um colaborador indicado;

O responsável pela abertura dos chamados acessa o site institucional <http://hc.famema.br>, clica nos itens "Links Internos", "Chamados DTI", insere seu "usuário" e "Senha" (recebidos previamente via e-mail institucional). No canto direito superior da tela, identifica o acesso à entidade (departamento) "DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística" e realiza a abertura do chamado para serviço de manutenção por meio do Sistema GLPI, clicando no sinal + (criar chamado) e preenchendo todos os campos da requisição;

Caso no canto direito superior da tela seja identificada a entidade (departamento) "DTI - Departamento de Tecnologia da Informação" é necessário selecionar a entidade (departamento) "DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística". Para alteração, clique sobre a entidade (departamento) "DTI - Departamento de Tecnologia da Informação", será exibido o menu com a listagem das entidades (departamentos) que o usuário tem acesso. Clique sobre a entidade (departamento) "DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística". Em seguida, confira no canto superior direito da tela a nova seleção;



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

É possível realizar a abertura de dois tipos de chamados:

Incidente: quando apresenta interrupção do funcionamento;

Requisição: quando apresenta mau funcionamento ou há nova necessidade;

A GPD recebe e analisa o chamado, classificando-o no grupo de "Manutenção-I" (CRLM, DASAC, DASADT, DASAMB, DASHEMO, FAMAR) ou "Manutenção-II" (DASMI e NGA), com posterior acionamento da devida equipe de manutenção. O técnico da equipe de manutenção comparece na unidade requerente para verificar a possibilidade da realização do serviço de manutenção;

Caso seja possível realizar a manutenção solicitada, o técnico executa o serviço e comunica à GPD por meio de Ordem de Serviço assinada pelo requerente;

Caso não seja possível realizar a manutenção solicitada, o técnico informa o motivo a GPD, podendo ser:

Serviço não realizado por falta de material:

Quando ocorrer impossibilidade de manutenção por falta de material, a GPD verifica a possibilidade de providenciar os materiais e posiciona o requerente;

Havendo a possibilidade de providenciar os materiais, ao recebê-los a GPD encaminha o técnico para execução da manutenção, que deve comunicar a GPD por meio de Ordem de Serviço assinada pelo requerente após execução;

Bem irrecuperável:

Quando ocorrer impossibilidade de manutenção devido ao bem ser irrecuperável, a GPD posiciona o requerente, via GLPI, para que providencie o "Laudo de Baixa" e encaminhe ao Núcleo de Controle Patrimonial. O formulário "Laudo de Baixa" está disponível no site institucional www.hc.famema.br em "Documentos Institucionais" - "Documentos internos" - "usuário" e "Senha" - "Formulários Administrativos" - "Laudo de Baixa de Imobilizado";

A GPD finaliza do chamado de manutenção, formalizando o atendimento, por meio de Ordem de Serviço assinada pelo requerente.

Prazos:

A GPD, recebe, analisa o chamado, encaminha o técnico para execução da manutenção e finaliza do chamado em até 5 (cinco) dias úteis;

Havendo a impossibilidade de realizar a manutenção, a GPD tem esse prazo acrescido em até 30 (trinta) dias úteis para verificar a possibilidade de providenciar os materiais e posicionar o requerente;

Tendo providenciado os materiais que serão necessários para realização do serviço de manutenção, a GPD aguarda o prazo do fornecedor e ao receber os materiais, encaminha o técnico para executar a manutenção e finaliza o chamado em até 05 (cinco) dias úteis.

ORIENTAÇÕES GERAIS:

É imprescindível que o requerente preencha todos os campos na abertura do chamado. Caso o requerente não seja quem vai realizar as tratativas diretamente com o técnico de manutenção, deve ser informado o nome do colaborador responsável.

REFERÊNCIAS:

ABNT. NBR 5462: 1994. Confiabilidade e Manutenibilidade. Rio de Janeiro: ABNT, 1994.

Marília, 24 de fevereiro de 2022.



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

Paloma Aparecida Libanio Nunes
Superintendente
Superintendência

Márcio Rogério de Oliveira de Freitas
Diretor
Departamento de Infraestrutura e Logística

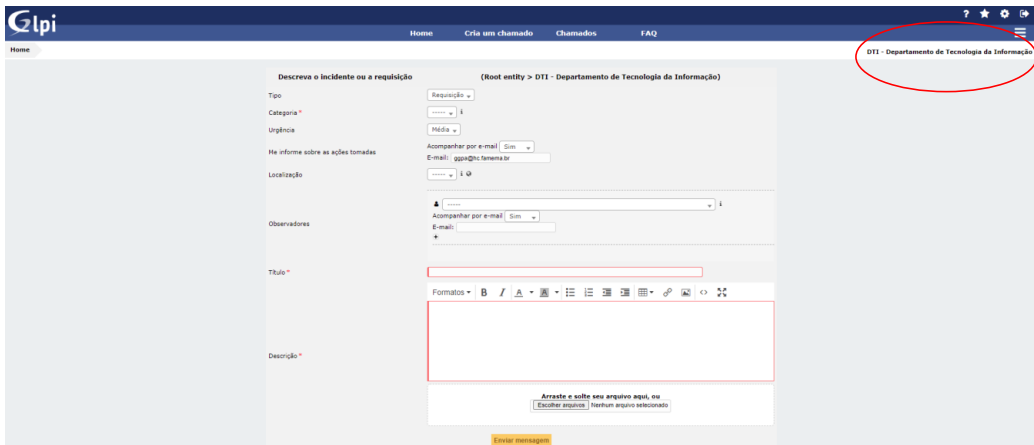


ANEXO I - ACESSO AO GLPI E ALTERAÇÃO DA ENTIDADE (DEPARTAMENTO)

Informar usuário e senha e clicar em enviar para acessar o sistema.



A entidade (departamento) é exibida no canto superior direito da tela. Neste exemplo, a entidade "DTI - Departamento de Tecnologia da Informação" está selecionada. Para realizar a alteração, clique sobre o nome da entidade (departamento).





Será exibido o menu com o nome das entidades (departamentos) que o usuário tem acesso. Clique sobre o nome da entidade (departamento) que deseja acessar e ela será selecionada.

Selecione a entidade desejada

Selecione a entidade desejada
(para ver a entidade e suas sub-entidades)
Mostrar tudo

Pesquisar

- Root entity > DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística
- Root entity > DTI - Departamento de Tecnologia da Informação

Confira no campo superior direito da tela a entidade selecionada, para visualizar a alteração.

Home | Criar um chamado | Chamados | FAQ

DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística

Descreva o incidente ou a requisição (Root entity > DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística)

Tipo: Requisição

Categoria: [dropdown]

Urgência: Média

Me informe sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: gpa@hcfamema.br

Localização: [dropdown]

Observadores: Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: [input]

Título: [input]

Formatos: B, I, A, [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown], [dropdown]

Descrição: [input]

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou [Escolha arquivos] [Nenhum arquivo selecionado]

Enviar mensagem

