



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

HCFAMEMA PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Nº do Processo: 144.00011874/2024-70

Assunto: SERVIÇO DE CHAVEIRO

Código: HCF-NZS-PO-1

Revisão: 0

1. OBJETIVO

Garantir um processo claro e eficiente para a solicitação de serviços de chaveiro, facilitando a confecção de chaves e a abertura de portas de forma rápida e segura.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as unidades HCFAMEMA.

3. RESPONSABILIDADE

Chefia do Núcleo de Zeladoria e Segurança do HCFAMEMA.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

GLPI - Gerenciamento Livre de Parque de Informática;
HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

Não se aplica.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

Não se aplica.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

7.1 SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE CHAVES

7.1.1 REQUISITOS PARA SOLICITAÇÃO

A solicitação de cópias de chaves deve ser realizada via e-mail para zeladoria@hcfamema.sp.gov.br contendo informações do local, motivo, quantidade de cópias e ramal de contato;

O solicitante deve incluir na solicitação a **justificativa da necessidade da cópia**;

O solicitante deve ser um funcionário autorizado e designado pela instituição e chefia imediata para ter posse das chaves;

O número de cópias a serem solicitadas será **limitado** de acordo com as necessidades da instituição e será aprovado pelo Núcleo de Zeladoria e Segurança mediante viabilidade.

7.1.2 AUTORIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO

A solicitação será analisada pelo Núcleo de Zeladoria e Segurança, que avaliará a necessidade e a justificativa fornecida, de acordo com os critérios de solicitação;

Em casos de emergência ou situação excepcional, a autorização poderá ser realizada de forma mais ágil, desde que documentada e autorizada pela chefia imediata do solicitante.

7.2 CASOS POSSÍVEIS PARA SOLICITAÇÃO DE CÓPIAS

7.2.1 QUEBRA, DETERIORAÇÃO E/OU EXTRAVIO

Caso a chave original apresente defeito, desgaste ou quebra, será autorizada a solicitação de uma nova cópia, **mediante a entrega da chave deteriorada/quebrada**;

No caso de não dispor da chave para cópia por motivo de extravio, o departamento solicitante deverá acionar o serviço de manutenção via GLPI para que seja retirado o tambor da porta e enviado à Chefia do Núcleo de Zeladoria e Segurança para a realização do serviço;

A Chefia do Núcleo de Zeladoria e Segurança, em posse da chave ou tambor deverá enviar para a realização do serviço.

7.2.2 FUNCIONAMENTO DE SETOR NOVO

Quando um novo setor for aberto ou um espaço for realocado para um novo uso, serão solicitadas cópias de chaves para os responsáveis, mediante **justificativa da necessidade encaminhada via e-mail**.

7.2.3 ALTERAÇÃO DA TRANCA OU SISTEMA DE SEGURANÇA

Caso ocorra a substituição de fechaduras ou atualização do sistema de segurança (ex.: troca de chaves para um sistema eletrônico), a solicitação de novas cópias poderá ser realizada.

7.3 CASOS EXCEPCIONAIS QUE NÃO SERÃO DISPONIBILIZADAS CÓPIAS

7.3.1 ACESSO EMERGENCIAL

Em situações emergenciais em que o acesso rápido a determinado local é necessário (ex.: acesso a sala de arquivos, equipamentos essenciais), deverá ser solicitada a chave na portaria e devolvidas após a sua utilização.

7.3.2 EVENTOS E/OU REUNIÕES

Para eventos específicos ou quando um grupo de pessoas precisar de acesso temporário a determinados espaços (ex.: salas de reunião ou auditórios), poderá ser solicitada a chave na portaria e devolvidas após a sua utilização.

7.3.3 ACESSO PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS

Prestadores de serviços (ex.: limpeza, manutenção, fornecedores) podem solicitar as chaves na portaria para acessar determinadas áreas durante sua atuação, com autorização prévia e restrita e devolvidas após a sua utilização.

7.4 ENTREGA E CONTROLE DE CHAVES

Após a solicitação ser autorizada, as cópias de chaves serão entregues ao solicitante.

O solicitante será orientado sobre o uso correto das chaves e a importância de mantê-las seguras, assim como assinar o **TERMO DE COMPROMISSO DE RECEBIMENTO DE CHAVES** (ANEXO I).

7.5 CONTROLE E MONITORAMENTO

O Núcleo de Zeladoria e Segurança deverá manter registro de todas as cópias de chaves entregues, incluindo datas de solicitação e entrega, número de cópias, e os responsáveis pelas chaves.

O número de cópias de chaves em circulação será limitado e monitorado para evitar a duplicação não autorizada .

7.6 SOLICITAÇÃO DE ABERTURA DE PORTAS

O departamento deverá entrar em contato com a Chefia do Núcleo de Zeladoria e Segurança solicitando a abertura da porta no caso de extravio da chave ou quebra da mesma onde a porta se encontra trancada, informando o local e o ramal para contato;

A Chefia do Núcleo de Zeladoria e Segurança deverá acionar a empresa responsável pelo serviço para comparecer ao local para a abertura da porta;

No caso de urgência fora do horário de expediente (horário comercial) em que necessite da abertura de porta não sendo possível esperar até o próximo dia, o setor solicitante acionará a portaria (ramal 1777) que entrará em contato com a empresa responsável pelo serviço para comparecer ao local para a abertura da porta.

7.7 PROCEDIMENTOS DE DEVOLUÇÃO OU BLOQUEIO DE CHAVES

7.7.1 DEVOLUÇÃO DAS CÓPIAS

Quando não houver mais necessidade das cópias solicitadas, o responsável pela área ou setor deverá devolver as chaves ao Núcleo de Zeladoria e Segurança.

7.7.2 BLOQUEIO DE CHAVES

Em caso de extravio ou roubo das chaves, o responsável pela posse da chave deverá comunicar imediatamente o Núcleo de Zeladoria para providências, como o bloqueio do acesso ao local ou a troca das fechaduras.

7.8 PENALIDADES

O não cumprimento dos procedimentos estabelecidos para a solicitação e controle de cópias de chaves poderá acarretar penalidades, como a suspensão do direito de solicitar novas cópias ou a responsabilização por eventuais

incidentes de segurança.

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

A cópia solicitada será confeccionada no prazo de 1 (um) a 3 (três) dias corridos;
A solicitação de abertura de portas será realizada no mesmo dia, com prazo de 1 (uma) a 3 (três) horas, de acordo com a disponibilidade da empresa responsável;
Todos os serviços de chaveiro solicitados deverão ser acompanhados por um colaborador do Núcleo de Zeladoria e Segurança.
Quando houver substituição de funcionários e/ou responsáveis pelo setor, a cópia de chave em posse do antigo funcionário deverá ser solicitada pela chefia imediata e após, entregue aos novos colaboradores, não havendo necessidade de acionamento de novas cópias por parte do Núcleo da Zeladoria.
A reprodução de chaves sem autorização poderá ser passiva de penalidades.

9. REFERÊNCIAS

Não se aplica.

10. ANEXOS

10.1 ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DE RECEBIMENTO DE CHAVES

Declaro que recebi _____ () cópia(s) da chave da porta de acesso à(s) sala(s): _____ e fui informado(a) sobre as normas vigentes bem como sobre a importância da correta utilização desta(s).

Estando ciente das normas, comprometo-me, pelo presente instrumento, a não ceder, emprestar ou realizar cópias não autorizadas desta (s) chave (s), informando imediatamente o Núcleo de Zeladoria quando da perda ou extravio.

Comprometo-me, ainda, a devolver a (s) referida (s) chave (s) para minha chefia quando o acesso ao local tornar-se desnecessário à execução dos serviços prestados e quando de desligamento da Instituição.

Nome: _____,
Matrícula/RG: _____,
Centro de custo: _____,
E-mail: _____,
Telefone: (____) _____, Celular: (____) _____,
Vínculo: () FAMAR () FUMES () HCFAMEMA.

Data da entrega da chave: ____/____/____.

Assinatura do (a) solicitante: _____

Marília, ____ de _____ de 20 ____.

11. CONTROLE DE QUALIDADE

11.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	18/02/2025	-	Elaboração

12. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Zeladoria e Segurança	Evandro Donizete Congio
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Amanda Sabatine dos Santos

13. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Lourdes Inez Fleitas Cano

14. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura e Logística	Ricardo Zonta Peres



Documento assinado eletronicamente por **Lourdes Inez Fleitas Cano, Diretor Técnico II**, em 18/02/2025, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Zonta Peres, Diretor Técnico III**, em 18/02/2025, às 11:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evelyn Faria de Oliveira Sena, Diretor Técnico II**, em 21/02/2025, às 09:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0056853530** e o código CRC **F4D8B89B**.