	<p align="center"> <b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS</b>  <b>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU</b>  <b>SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA</b>            Av. Prof. Mario Rubens Guimarães Montenegro – Unesp -            Campus de Botucatu CEP: 18618-687. Botucatu            Tel. (14) 3811-6138 / (14) 3811-6578 / (14) 3811-6100. E-mail <a href="mailto:endoscopia@fmb.unesp.br">endoscopia@fmb.unesp.br</a> </p>	<p align="center"><b>NR SEDT 011 - Pág. 1 / 5</b></p>
		<p align="center"><b>Emissão: 31/03/2018</b></p>
<p align="center"><b>MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA – SEDT</b></p>		<p align="center">Revisão: 01</p>
<p align="center"><b>NR SEDT 011 - NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT</b></p>		<p align="center">Última Revisão:</p>

## MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA TERAPÊUTICA- SEDT

### 11. NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

Manutenção é a ação de manter, sustentar, consertar ou conservar alguma coisa ou algo.


Manutenção corretiva é definida como sendo qualquer manutenção realizada com o objetivo de restaurar as condições iniciais e ideais de operação, eliminando as fontes de falhas que possam existir a fim de atender as necessidades e a segurança de seus usuários.

O Serviço de Endoscopia Diagnóstica Terapêutica depende da manutenção corretiva de seus equipamentos, mobiliários, predial, elétrica, hidráulica, mecânica, entre outros para conseguir manter sua produção com qualidade, garantindo refeições saudáveis, equilibradas e de qualidade. Esse serviço é realizado no hospital pelo “Núcleo de Manutenção do HC”.

#### 11.1. NORMAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA


1. Ao detectar qualquer falha nos equipamentos ou área, o serviço deve elaborar uma Ordem de Serviço Eletrônica, seguindo as etapas descritas no “Manual de Instruções para Preenchimento de Ordem de Serviços Eletrônica” , disponível no Link: Manutenção – HC Solicitação Online na página [www.intranethc.fmb.unesp.br](http://www.intranethc.fmb.unesp.br).
2. Deve clicar em “Solicitar Serviço” e preencher todos os requisitos constantes:
  - Categoria de Serviço - selecionado o campo urgente - situações que podem colocar vidas em risco;
  - Descrição do serviço solicitado detalhado;
  - Número do patrimônio - se possível do HCFMB E FMB;

<p><b>Elaboração:</b> Enf Tatiane Santa Rosa Diniz, Enf Fernanda Basques, Dra Maria Justina D.B. Felipe, Karina Candeleria Torres.</p>	<p><b>Aprovação Responsável Técnico/ Gerência de Enfermagem/ Coordenação Administrativa:</b> Dr Cassio Vieira de Oliveira, Enf. Nilza M. Ravazoli Brito, Adriana Fátima Souza Gonçalves.</p>
<p><b>Revisão:</b></p>	<p><b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC:</b> Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Maria Zoe Melo, Marcia Cercal Fernandes</p>

	<p align="center"> <b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS</b>  <b>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU</b>  <b>SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA</b>            Av. Prof. Mario Rubens Guimarães Montenegro – Unesp -            Campus de Botucatu CEP: 18618-687. Botucatu            Tel. (14) 3811-6138 / (14) 3811-6578 / (14) 3811-6100. E-mail <a href="mailto:endoscopia@fmb.unesp.br">endoscopia@fmb.unesp.br</a> </p>	<b>NR SEDT 011 - Pág. 2 / 5</b>
		<b>Emissão: 31/03/2018</b>
<b>MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA – SEDT</b>		<b>Revisão: 01</b>
<b>NR SEDT 011 - NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT</b>		<b>Última Revisão:</b>

- Descrição do bem;
  - Nome do usuário completo;
  - Unidade;
  - Área;
  - Telefone ou ramal;
  - Email solicitante;
  - Email do supervisor ou diretor para aprovação do pedido;
  - Responder a pergunta se o serviço solicitado foi informado ao supervisor da unidade;
  - Clicar em enviar solicitação.
  - Liberar o link para ir para o núcleo online;
3. O Núcleo de Manutenção do HC deve receber a ordem de serviço e priorizar a execução da manutenção, conforme padronização do setor, observando a necessidade de retirada do equipamento ou execução do reparo no Serviço e a informação da prioridade na manutenção deve ser feita por contato telefônico, entre o SEDT e o Núcleo de Manutenção do HC, comunicando a urgência do reparo.
  4. O Núcleo de Manutenção recebe a Ordem de Serviço e deve encaminhá-la para empresa terceirizada ou CETEC na categoria adequada para realização do conserto. A empresa terceirizada ou CETEC deve realizar a manutenção/ conserto conforme informações constantes na ordem de serviço.
  5. Ao término do conserto, o técnico da empresa terceirizada responsável pela execução do serviço deve apresentar ao responsável que solicitou a manutenção, o impresso próprio com a ordem de serviço e a descrição do executado para que seja assinado como recebimento do conserto.
  6. O responsável pelo SEDT deve avaliar os serviços prestados e fazer as observações necessárias ao conserto realizado, assinando a ordem de serviço. Caso o conserto realizado não tenha sido concluído, essa observação deve constar na ordem de serviço para outras providências.

<b>Elaboração:</b> Enf Tatiane Santa Rosa Diniz, Enf Fernanda Basques, Dra Maria Justina D.B. Felipe, Karina Candellera Torres.	<b>Aprovação Responsável Técnico/ Gerência de Enfermagem/ Coordenação Administrativa:</b> Dr Cassio Vieira de Oliveira, Enf. Nilza M. Ravazoli Brito, Adriana Fátima Souza Gonçalves.
<b>Revisão:</b>	<b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC:</b> Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Maria Zoe Melo, Marcia Cercal Fernandes

	<p style="text-align: center;"> <b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS</b>  <b>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU</b>  <b>SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA</b>            Av. Prof. Mario Rubens Guimarães Montenegro – Unesp -            Campus de Botucatu CEP: 18618-687. Botucatu            Tel. (14) 3811-6138 / (14) 3811-6578 / (14) 3811-6100. E-mail <a href="mailto:endoscopia@fmb.unesp.br">endoscopia@fmb.unesp.br</a> </p>	<b>NR SEDT 011 - Pág. 3 / 5</b>
		<b>Emissão: 31/03/2018</b>
<b>MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA – SEDT</b>		<b>Revisão: 01</b>
<b>NR SEDT 011 - NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT</b>		<b>Última Revisão:</b>


7. No ato da entrega do serviço o técnico deve prestar as orientações que couber a fim de evitar novas manutenções, inclusive eventuais danos por uso indevido do equipamento, além de considerações sobre melhorias e conservação dos mesmos.
8. Após realização do conserto o Núcleo de Manutenção do HC deve enviar um funcionário para checar o serviço executado e tomar decisões sobre novos consertos, se houver necessidade.
9. Finalizando o processo, o SEDT deve avaliar a Manutenção Realizada em link específico ([http:// intranet hc.fmb.unesp.br/manutençãohc/avaliação.php? Id= xxxx](http://intranet.hc.fmb.unesp.br/manutençãohc/avaliação.php?Id=xxxx)), respondendo ao “Questionário de Avaliação do Chamado” por meio de atribuição de valores de zero (0) a dez (10) de acordo com os serviços prestados.

## **11.2. ROTINAS DE SOLICITAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT**

### **11.2.1. Responsável pelo SEDT**

1. Identifica o equipamento ou a área que necessita a manutenção corretiva;
2. Solicita a ordem de serviço online;
3. Entra em contato com o Núcleo de Manutenção para justificar a urgência do serviço;
4. Recebe o técnico com a ordem de serviço para executar o reparo;
5. Disponibiliza o equipamento ou área para manutenção corretiva;
6. Recebe o serviço executado;
7. Testa o serviço executado;
8. Avalia o conserto realizado;
9. Faz observações necessárias na ordem de serviço;
10. Assina a ordem de serviço certificando o recebimento serviço executado
11. Orienta os funcionários que utilizam o equipamento ou área sobre as novas orientações técnicas de uso e cuidados;
12. Recebe o funcionário da manutenção que vai fiscalizar o serviço execução;
13. Avalia os serviços prestados em link específico de “Questionário de Avaliação do Chamado”

<b>Elaboração:</b> Enf Tatiane Santa Rosa Diniz, Enf Fernanda Basques, Dra Maria Justina D.B. Felipe, Karina Candelera Torres.	<b>Aprovação Responsável Técnico/ Gerência de Enfermagem/ Coordenação Administrativa:</b> Dr Cassio Vieira de Oliveira, Enf. Nilza M. Ravazoli Brito, Adriana Fátima Souza Gonçalves.
<b>Revisão:</b>	<b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC:</b> Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Maria Zoe Melo, Marcia Cercal Fernandes

	<p align="center"> <b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS</b>  <b>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU</b>  <b>SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA</b>            Av. Prof. Mario Rubens Guimarães Montenegro – Unesp -            Campus de Botucatu CEP: 18618-687. Botucatu            Tel. (14) 3811-6138 / (14) 3811-6578 / (14) 3811-6100. E-mail <a href="mailto:endoscopia@fmb.unesp.br">endoscopia@fmb.unesp.br</a> </p>	<p align="center"><b>NR SEDT 011 - Pág. 4 / 5</b></p>
		<p align="center"><b>Emissão: 31/03/2018</b></p>
<p align="center"><b>MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA – SEDT</b></p>		<p align="center">Revisão: 01</p>
<p align="center"><b>NR SEDT 011 - NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT</b></p>		<p align="center">Última Revisão:</p>


### 11.2.2. Núcleo de Manutenção

1. Recebe a ordem de serviço online;
2. Tria, priorizando a ordem de serviço;
3. Encaminha a ordem de serviço para técnico da empresa terceirizada ou CETEC responsável pelo tipo de manutenção necessário (elétrica, hidráulica e mecânica, predial, etc...)
4. Recebe a ordem de serviço após o conserto executado, inclusive com a assinatura do responsável da área que solicitou e acompanhou o serviço;
5. Encaminha um funcionário do Núcleo da Manutenção para fiscalizar a execução do serviço.

### 11.3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. HENDRICKS, H. **Planejamento e Organização do Serviço de Enfermagem. Manual de Normas e Rotinas.** Apostila. São Paulo. CEDAS. Centro Universitário São Camilo. 1998. 87p.
2. FELIPPE, M.J.D.B; Geraldo, R.A. **Manual de Normas e Rotinas do Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Estadual Bauru.** Hospital Estadual Bauru, R02. Fev, 2007.

<p><b>Elaboração:</b> Enf Tatiane Santa Rosa Diniz, Enf Fernanda Basques, Dra Maria Justina D.B. Felipe, Karina Candellera Torres.</p>	<p><b>Aprovação Responsável Técnico/ Gerência de Enfermagem/ Coordenação Administrativa:</b> Dr Cassio Vieira de Oliveira, Enf. Nilza M. Ravazoli Brito, Adriana Fátima Souza Gonçalves.</p>
<p><b>Revisão:</b></p>	<p><b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC:</b> Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Maria Zoe Melo, Marcia Cercal Fernandes</p>

	<b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS</b> <b>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU</b> <b>SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA</b> Av. Prof. Mario Rubens Guimarães Montenegro – Unesp - Campus de Botucatu CEP: 18618-687. Botucatu Tel. (14) 3811-6138 / (14) 3811-6578 / (14) 3811-6100. E-mail <a href="mailto:endoscopia@fmb.unesp.br">endoscopia@fmb.unesp.br</a>	<b>NR SEDT 011 - Pág. 5 / 5</b>
		<b>Emissão: 31/03/2018</b>
<b>MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA – SEDT</b>		<b>Revisão: 01</b>
<b>NR SEDT 011 - NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT</b>		<b>Última Revisão:</b>

#### 11.4. TERMO DE COMPROMISSO

<b>NR SEDT 011 - NORMAS E ROTINAS DE SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA AO SEDT</b>		
<b>CHEFIA DE GABINETE E DIRETORIA DE DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		
Prof. Dr. José Carlos S. Trindade Filho	Chefe de Gabinete do HCFMB	
Prof. <sup>a</sup> Adj. Érika Veruska Paiva Ortolan	Diretora Técnica do DAS	
Prof. <sup>a</sup> Associada Lenice do Rosário de Souza	Gerente Médico do HCFMB	
Adriana de Fátima Souza Gonçalves	Coordenador Administrativo do NPDT	
Mariele Gobo Oliveira	Gerente de Enfermagem GNI	
Nilza M. Ravazoli Brito	Gerente de Enfermagem do NPDT	
<b>NÚCLEO DE MANUTENÇÃO DO HC</b>		
Marcos de Pieri	Supervisor do Núcleo de Manutenção do HC	
<b>SERVIÇO DE ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA E TERAPÊUTICA – SEDT</b>		
Tatiane Santa Rosa Diniz	Supervisor Técnico de Enfermagem do Serviço de Endoscopia	
Dr. Cassio Vieira de Oliveira	Responsável pela Equipe Médica do Serviço de	
Fernanda Cristina Basques	Enfermeira do SEDT	
Karina Candellera Torres	Oficial Administrativo do SEDT	
<b>ASSESSORIA NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
Prof. Dr. Maria Justina D.B.Felippe	Diretor do Núcleo de Gestão da Qualidade	
Maria Zoe Turchiari Melo	Enfermeiro do Núcleo de Gestão da Qualidade	

<b>Elaboração:</b> Enf Tatiane Santa Rosa Diniz, Enf Fernanda Basques, Dra Maria Justina D.B. Felipe, Karina Candellera Torres.	<b>Aprovação Responsável Técnico/ Gerência de Enfermagem/ Coordenação Administrativa:</b> Dr Cassio Vieira de Oliveira, Enf. Nilza M. Ravazoli Brito, Adriana Fátima Souza Gonçalves.
<b>Revisão:</b>	<b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC:</b> Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Maria Zoe Melo, Marcia Cercal Fernandes