



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 1/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

### 1. OBJETIVO:

Realizar a solicitação de Ordem de Serviço (O.S.) no Portal de Sistemas do HC.

### 2. ABRANGÊNCIA:

Equipe do Núcleo de Apoio Administrativo à Assistência.

### 3. MATERIAL E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Computador com acesso à internet, acesso ao Portal de Sistemas HCFMB, (caderno, ata, planilha...)

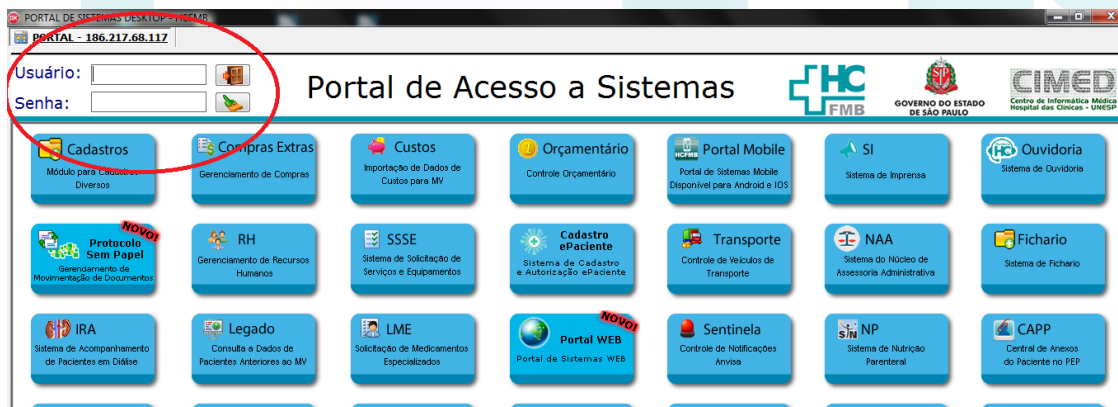
### 4. PROCEDIMENTOS

#### 4.1. Solicitações de OS ao Núcleo de Manutenção

4.1.1. Clicar no ícone Portal de Sistemas HCFMB;



4.1.2. Preencher: login e senha (uso pessoal);





## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO

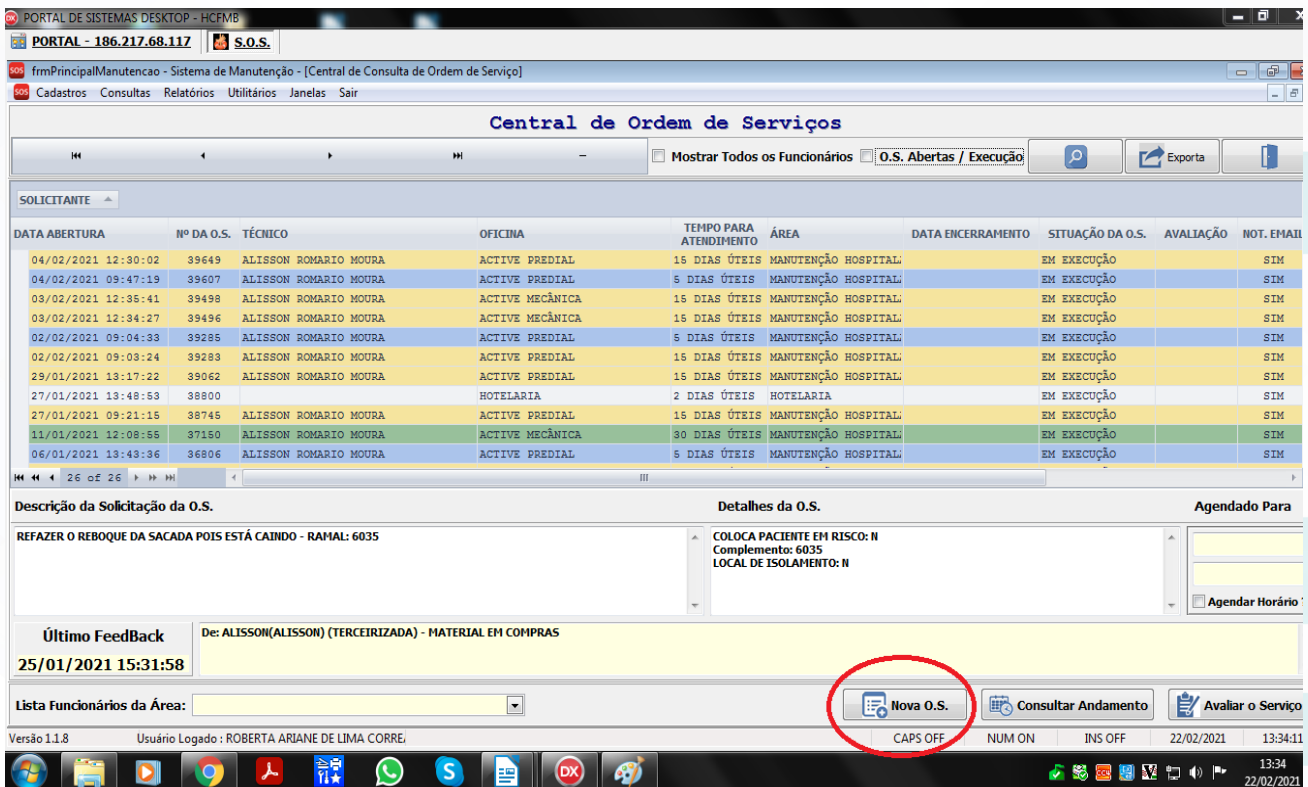


POP NAAA 016 - PÁG.: 2/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

### 4.1.3. Clicar em Sistema S.O.S. - Sistema de Ordem de Serviços;



### 4.1.4. Clicar em Nova OS (canto direito inferior)



### 4.1.5. Realizar o preenchimento da próxima tela, em 7 campos, conforme segue:

- No campo 1 da imagem, selecionar qual área deseja o serviço manutenção;
- No campo 2 da imagem, descrever o serviço a ser realizado;



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 3/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

- No campo 3 da imagem, selecionar para qual setor será realizado a ordem de serviço.

**OBS:** Cada enfermaria tem seu próprio nome – Ex: Enfermaria Urologia = Internação

Urologia

- No campo 4 da imagem, escrever o local específico.

**Ex:** OS no leito 422, na copa dos funcionários, etc..

- No campo 5 da imagem, colocar o ramal da enfermaria.

No campo 6 da imagem, escrever o nome de quem solicitou a OS ou o nome de quem poderá auxiliar os funcionários no dia.

- No campo 7 da imagem, clicar em salvar.

The screenshot shows a web form titled 'Cadastra Nova Ordem de Serviço'. The form contains several input fields and checkboxes. Red boxes with numbers 1 through 7 highlight specific areas: 1. 'Solicitar Para:' dropdown menu; 2. 'Descrição da Solicitação' text area; 3. 'Pesquisar Setor' dropdown menu showing 'INTERNAÇÃO UROLOGIA'; 4. 'Local Especifico:' text area; 5. 'Ramal:' text field showing '6035'; 6. 'Tratar na Minha Ausência com:' text area; 7. 'Salvar O.S.' button at the bottom left.

4.1.6. Aguardar o sistema gerar o número da OS;



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 4/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

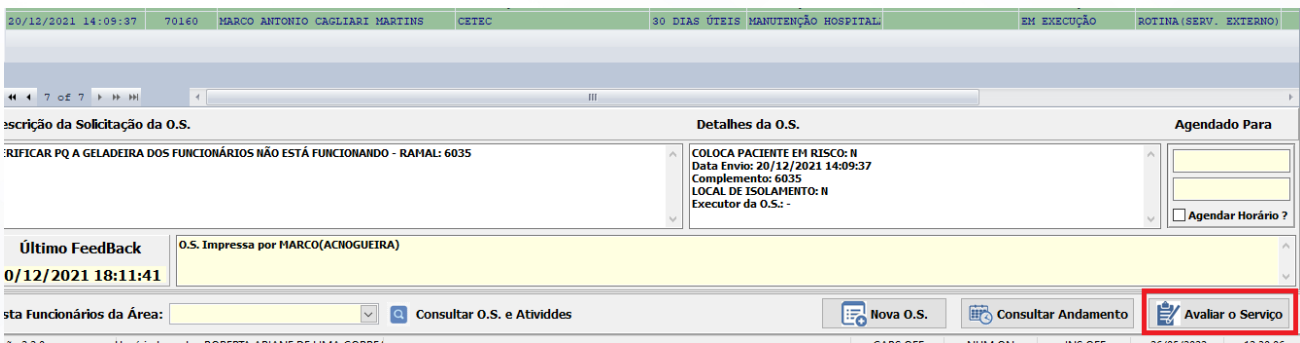
4.1.7. Anotar esse número em uma planilha ou caderno para controle;

Ex:

Data	Tipo de OS	Descrição	Realizado em
16/02/21	Manutenção	Troca da lâmpada do leito 422	18/02/21

**Obs:** É importante ter esse número anotado em lugar de fácil acesso pois se for necessário cobrar a execução do serviço o número da OS é solicitado.

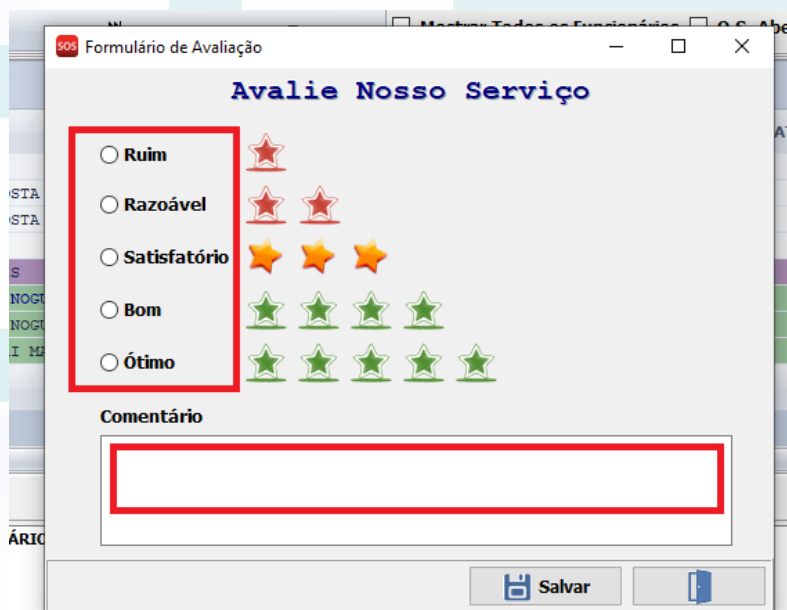
4.1.8. Avaliar o serviço, depois de realizada a O.S.



4.1.9. Clicar na opção desejada: Ruim, Razoável, Satisfatório, Bom ou Ótimo;

4.1.10. Escrever algum comentário do serviço realizado (opcional o comentário);

4.1.11. Clicar em salvar.



NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



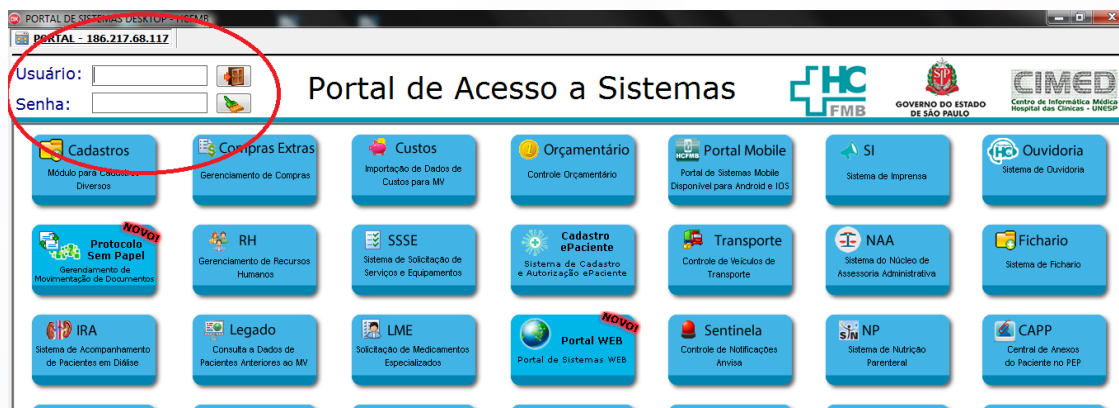
POP NAAA 016 - PÁG.: 5/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

### 4.2. Solicitações de OS ao CIMED – Centro de Informática Médica

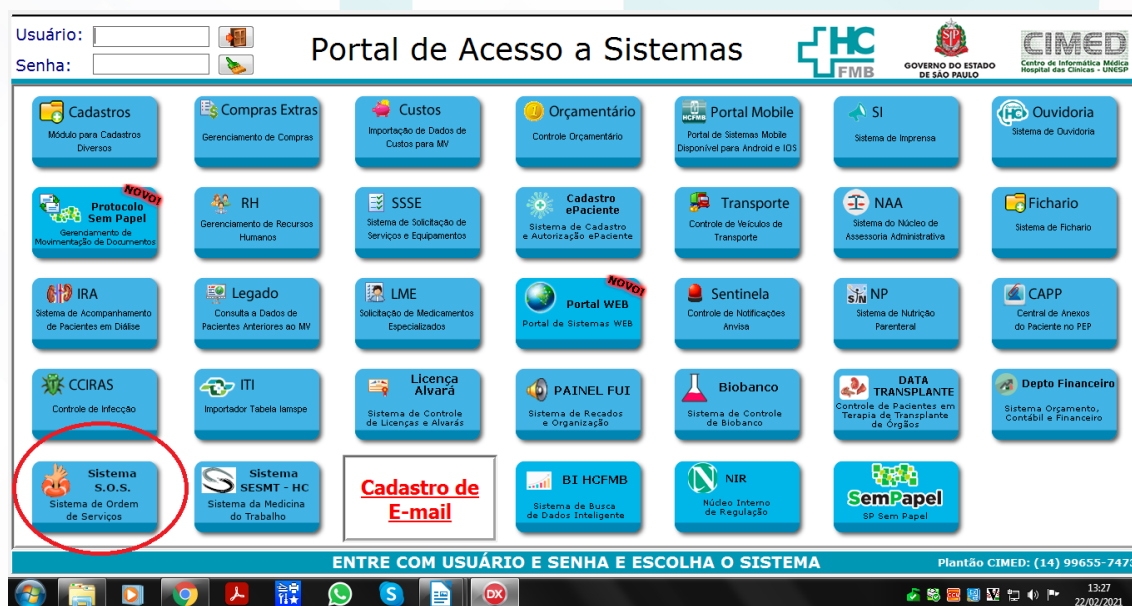
4.2.1. Clicar no ícone Portal de Sistemas HCFMB;



4.2.2. Preencher: login e senha (uso pessoal);



4.1.3. Clicar em Sistema S.O.S. - Sistema de Ordem de Serviços;



NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 6/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

### 4.2.4. Clicar em Nova OS (canto inferior direito);

DATA ABERTURA	Nº DA O.S.	TÉCNICO	OFICINA	TEMPO PARA ATENDIMENTO	ÁREA	DATA ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO DA O.S.	AValiaÇÃO	NOT. EMAIL
04/02/2021 12:30:02	39649	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
04/02/2021 09:47:19	39607	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	5 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
03/02/2021 12:35:41	39498	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MECÂNICA	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
03/02/2021 12:34:27	39496	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MECÂNICA	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
02/02/2021 09:04:33	39285	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	5 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
02/02/2021 09:03:24	39288	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
29/01/2021 13:17:22	39062	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
27/01/2021 13:48:53	38800		HOTELARIA	2 DIAS ÚTEIS	HOTELARIA		EM EXECUÇÃO		SIM
27/01/2021 09:21:15	38745	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
11/01/2021 12:08:55	37150	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MECÂNICA	30 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
06/01/2021 13:43:36	36806	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL	5 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM

Último Feedback: 25/01/2021 15:31:58 De: ALISSON(ALISSON) (TERCEIRIZADA) - MATERIAL EM COMPRAS

Lista Funcionários da Área: [dropdown]

Botões: Nova O.S. (circled in red), Consultar Andamento, Avaliar o Serviço

### 4.2.5. Realizar o preenchimento da próxima tela, em 10 campos, conforme segue:

- No campo 1 – Selecionar qual área deseja o serviço CIMED.
- No campo 2 – Se for troca de periféricos selecionar qual item: EX: mouse – teclado – leitor de código de barras – filtro de linha – caixa de som. Se não for deixar em branco.
- No campo 3 – Descrever o serviço a ser realizado.
- No campo 4 – Selecionar para qual setor será realizado a ordem de serviço – Ex: Enfermaria Urologia = Internação Urologia.

**OBS:** cada enfermaria tem seu próprio nome.

- No campo 5 – Descrever o local específico. Ex: OS para na impressora da sala dos médicos.
- No campo 6 – Colocar o ramal da enfermaria.
- No campo 7 – Escrever o nome de quem solicitou a OS ou o nome de quem poderá auxiliar os funcionários no dia.



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 7/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

- No campo 8 – Sempre selecionar o item NÃO TEM PATRIMÔNIO.
- No campo 9 – Colocar o número do IP da máquina que for pedido o serviço ou se você estiver fazendo a OS no computador que será feito o serviço é só clicar no botão (OS para esse computador).
- No campo 10 – Clicar em salvar.

The screenshot shows the 'Cadastra Nova Ordem de Serviço' form. The fields are annotated with red boxes and numbers 1 through 10:

- 1: Solicitar Para: CIMED - CENTRO DE INFORMÁTICA MÉDICA
- 2: Informar Troca de Periféricos(mouse/teclado): Tipo de Periférico:
- 3: Descrição da Solicitação
- 4: Setor (CC): INTERNAÇÃO ORTOPEDIA/PLÁSTICA
- 5: Local Específico:
- 6: Ramal: 6035
- 7: Tratar na Minha Ausência com:
- 8: Não Tem Patrimônio
- 9: O.S. Para Esse Computador
- 10: Salvar O.S.

- 4.2.6. Aguardar o sistema gerar o número da OS;
- 4.2.7. Anotar esse número em uma planilha ou caderno;

Ex:

Data	Tipo de OS	Descrição	Realizado em
22/02/21	CIMED	Troca do cilindro da impressora	22/02/21

**Obs:** É importante ter esse número anotado em lugar de fácil acesso pois se for necessário cobrar a execução do serviço o número da OS é solicitado.



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 8/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

DATA ABERTURA	Nº DA O.S.	TÉCNICO	OFICINA	TEMPO PARA ATENDIMENTO	ÁREA	DATA ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO DA O.S.	AVALIAÇÃO	NOT. EMAIL
18/02/2021 14:35:33	40988	ARIANE DE LIMA CORREA (026)	INFRA		CIMED - CENTRO DE II		ABERTO		SIM
18/02/2021 10:49:52	40977	EVANDRO APARECIDO DE CAMPOS	MANUTENÇÃO HOSPITALAR		MANUTENÇÃO HOSPITAL		ABERTO		SIM
18/11/2020 14:12:27	33444	CIMED_CONEXAO	PENDENCIAS		CIMED - CENTRO DE II		ABERTO		SIM
22/02/2021 08:29:12	41111	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
18/02/2021 09:11:57	40846	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MARCENARIA		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
16/02/2021 09:37:37	40608	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MARCENARIA		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
16/02/2021 09:30:47	40604	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE REFRIGERAÇÃO		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
16/02/2021 09:28:55	40603	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MECÂNICA		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
16/02/2021 09:21:42	40601	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE PREDIAL		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM
15/02/2021 09:07:56	40489	ALISSON ROMARIO MOURA	ACTIVE MARCENARIA		MANUTENÇÃO HOSPITAL		EM EXECUÇÃO		SIM

### 4.2.8. Avaliar o serviço, após a realização da O.S.

20/12/2021 14:09:37 70160 MARCO ANTONIO CAGLIARI MARTINS CETEC 30 DIAS ÚTEIS MANUTENÇÃO HOSPITAL EM EXECUÇÃO ROTINA (SERV. EXTERNO)

Descrição da Solicitação da O.S.: REFRIGERADOR PQ A GELADEIRA DOS FUNCIONÁRIOS NÃO ESTÁ FUNCIONANDO - RAMAL: 6035

Detalhes da O.S.: COLOCA PACIENTE EM RISCO: N  
Data Envio: 20/12/2021 14:09:37  
Complemento: 6035  
LOCAL DE ISOLAMENTO: N  
Executor da O.S.: -

Agendado Para: [ ]  
[ ] Agendar Horário ?

Último FeedBack: O.S. Impressa por MARCO(ACHOUEIRA)  
0/12/2021 18:11:41

Lista Funcionários da Área: [ ] Consultar O.S. e Atividades

[ Nova O.S. ] [ Consultar Andamento ] [ Avaliar o Serviço ]

4.2.9. Clicar na opção desejada: Ruim, Razoável, Satisfatório, Bom ou Ótimo;

4.2.10. Escrever algum comentário do serviço realizado (opcional o comentário);

4.2.11. Clicar em salvar.

Formulário de Avaliação

### Avalie Nosso Serviço

Ruim

Razoável

Satisfatório

Bom

Ótimo

Comentário

[ ]

[ Salvar ]





## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA **016** SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA **016** - PÁG.: **9/10** EMISSÃO: **26/05/2022** REVISÃO Nº : \_\_\_\_\_

### 5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica.

### 6. OBSERVAÇÃO:

Não se aplica.

### 7. AUTORES E REVISORES

7.1. Autores / Colaboradores – Roberta Ariane de Lima Corrêa e Katurey Cora da Silva Marin.

7.2. Revisores –

### 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA - NAAA

POP NAAA 016 SOLICITAÇÕES DE OS - ORDEM DE SERVIÇO



POP NAAA 016 - PÁG.: 10/10 EMISSÃO: 26/05/2022 REVISÃO Nº :

### 9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil Tel. (14) 3811-6218 / (14) 3811-6215 - E-mail qualidade.hcfmb@unesp.br</p>	
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>		
1.1. Título: POP NAAA 016 – SOLICITAÇÃO DE OS – ORDEM DE SERVIÇO		
1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE APOIO ADMINISTRATIVO À ASSISTÊNCIA – NAAA		
1.3. Data da Elaboração: 26/05/2022 Total de páginas: 09 Data da Revisão: _____ Número da Revisão: ____		
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo e número de registro profissional) durante a vigência do documento: Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo:		
<b>NOME</b>	<b>SETOR</b>	<b>ASSINATURA</b>
Roberta Ariane de Lima Corrêa	NAAA	 Roberta Lima Assessoria do Núcleo de Apoio Adm. à Assistência
Katurey Cora da Silva Marin.	NAAA	
<b>2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):</b>		
Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: POP NAAA 016 – SOLICITAÇÃO DE OS – ORDEM DE SERVIÇO		
Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 03/06/22	Assinatura:  Enf.ª M.ª Janaina Cristina Celestino Santos Gerente de Comunicação e Interação COREN-SP 448597	
Gerência: Janaina Cristina Celestino Santos		

Aprovação da Gerência de Núcleo: Enf.ª Janaina Cristina Celestino Santos

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2021