



# NORMAS DE PACTUAÇÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO

POP NM **001** NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO À MANUTENÇÃO



NP NM **001** - PÁG.: **1/5** EMISSÃO: **24/02/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

## 1. CONSIDERAÇÕES

O Núcleo de Manutenção do HC é o setor responsável por garantir a adequada manutenção hidráulica, elétrica, predial e mecânica das áreas pertencentes ao Complexo Autárquico HCFMB. Através da execução de inúmeros serviços distribuídos entre equipes especializadas, tem como meta garantir que toda equipe assistencial realize suas atividades de maneira segura e em locais com condições apropriadas.

## 2. NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS À MANUTENÇÃO.

Todas as solicitações para a realização de manutenções necessárias, no Complexo Autárquico HCFMB, devem ser solicitadas pelo Setor que apresente a necessidade, exclusivamente via Portal de Sistemas do HC, conforme segue:

2.1. Os diversos setores do HC, ao detectar a necessidade de algum serviço de manutenção, devem acessar o Portal de Sistemas do HC, com login e senha pessoais, escolher a opção **Sistema de Ordem de Serviços – SOS**, abrir um **Nova OS** e escolher no campo **solicitar para** o Núcleo de Manutenção;

2.2. No campo **Descrição da Solicitação** o setor solicitante deve descrever detalhadamente todo o serviço a ser executado e quem está ciente da solicitação, lembrando que todas as informações fornecidas nesse campo são muito importantes para a adequada organização dos serviços por criticidade;

2.3. A solicitação deve ser preenchida por completo, especificando o **Setor Solicitante**, **local específico** onde o serviço deverá ser executado, **ramal** para contato, informar quem deve ser procurado na ausência do solicitante. Informar o **Patrimônio** do bem ou equipamento, caso não tenha, deve colocar detalhes do equipamento/bem na descrição, informando marca, modelo, nº de série.

2.4. O solicitante deve informar trata-se de leito de **Isolamento**, clicando no ícone específico, lembrando que essa informação é muito importante para a organização da equipe que realizará o serviço;

2.5. Após o preenchimento de todos os campos, o solicitante deve clicar em **Salvar OS** e a mesma será encaminhada para a Manutenção;

2.6. Para o recebimento das solicitações, a Manutenção deve acionar o sistema, diariamente e quatro vezes ao dia. Deve fazer a triagem e distribuição das solicitações à empresa terceirizada de acordo com a criticidade:

Aprovação - Diretor: Enf. Karen Aline Batista da Silva | Gerente do Núcleo: José Alexandre da Silva Leal

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



# NORMAS DE PACTUAÇÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO



POP NM 001 NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO À MANUTENÇÃO

NP NM 001 - PÁG.: 2/5 EMISSÃO: 24/02/2021 REVISÃO Nº 04 : 15/04/2024

- **URGENTE:** 120 MIN. (2 HORAS)
- **NORMAL:** 2.400 MIN. (5 DIAS)
- **NORMAL (REPARO GERAL):** 2.400 MIN. (5 DIAS)
- **ROTINA:** 7.200 MIN. (15 DIAS)
- **ROTINA (SERV. EXTERNO):** 14.400 MIN. (30 DIAS)
- **ROTINA (LONGO PRAZO):** 86.400 MIN. (180 DIAS)
- **CRONOGRAMA:** SEM TEMPO (Não tem um tempo estimado. Este campo foi criado para informar ao usuário como está o andamento da ordem de serviço)
- **PREVENTIVA:** SEM TEMPO
- **ORÇAMENTO / COMPRAS:** SEM TEMPO (Não há um tempo estimado. Este campo foi criado para informar ao usuário o que estamos fazendo e quais passos estão sendo tomados para o acompanhamento).

2.7. A empresa terceirizada, ao receber as solicitações de serviços, deve fazer a distribuição das mesmas aos técnicos responsáveis;

2.8. A área responsável pela execução do serviço, deve cumprir os prazos preestabelecidos no sistema. Qualquer situação que saia do controle, deve ser informada pelo Follow-up do sistema, onde usuário solicitante recebe a notificação;

2.9. Após a execução dos serviços, a área responsável pela execução, deve encerrar a OS no sistema e deve informar quais materiais foram utilizados para a execução do mesmo.

2.10. Após o encerramento da OS o usuário solicitante deve receber por e-mail o aviso da finalização da mesma.

### 3. RESPONSÁVEIS NO CUMPRIMENTO DA NORMA PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PARA A MANUTENÇÃO.

#### 3.1. Setores do Complexo Autárquico HCFMB

- 3.1.1. Detectam a necessidade de manutenção no seu Setor;
- 3.1.2. Acessam o Portal de Sistemas do HC;
- 3.1.3. Abrem nova Ordem de Serviços direcionada à Manutenção;
- 3.1.4. Preenchem adequadamente todos os campos solicitados;
- 3.1.5. Aguardam devolutiva da Manutenção;

**Aprovação - Diretor:** Enf. Karen Aline Batista da Silva | **Gerente do Núcleo:** José Alexandre da Silva Leal

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



# NORMAS DE PACTUAÇÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO

POP NM **001** NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO  
À MANUTENÇÃO



NP NM **001** - PÁG.: **3/5** EMISSÃO: **24/02/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

3.1.6. Recebem a equipe da Manutenção para a execução dos serviços.

## 3.2. Núcleo de Manutenção

3.2.1. Recebe solicitação de manutenção via SOS;

3.2.2. Faz a triagem das solicitações conforme criticidade;

3.2.3. Encaminha as solicitações para a empresa terceirizada;

3.2.4. Acompanha as OS no sistema conforme necessidade.

## 3.3. Empresa Terceirizada

3.3.1. Recebe diariamente as solicitações de serviços da Manutenção;

3.3.2. Distribui os serviços entre as equipes especializadas de acordo com o tipo de serviço;

3.3.3. Comparece previamente ao local da execução dos serviços para organizar os trabalhos;

3.3.4. Executa os trabalhos solicitados;

3.3.5. Preenche Follow-up na OS em casos que não puderem ser solucionados;

3.3.6. Descreve na OS, os materiais utilizados;

3.3.7. Finaliza a OS no sistema.

## 4. AUTORES E REVISORES

**4.1. Autores:** Ana Cristina Valença Nogueira e Raul César Dias Rebeschini.

**4.2. Revisores:** Karen Aline Batista da Silva

**Aprovação - Diretor:** Enf. Karen Aline Batista da Silva | **Gerente do Núcleo:** José Alexandre da Silva Leal

**Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024**



# NORMAS DE PACTUAÇÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO

POP NM 001 NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO À MANUTENÇÃO



NP NM 001 - PÁG.: 4/5 EMISSÃO: 24/02/2021 REVISÃO Nº 04 : 15/04/2024

## 5. TERMO DE COMPROMISSO:

NR NM 001 – NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS À MANUTENÇÃO.		
<b>NÚCLEO DE MANUTENÇÃO</b>		
Ana Cristina Valença Nogueira	Diretora da Manutenção	
Enf. Karen Aline Batista	Diretora do Departamento	
<b>EMPRESA TERCEIRIZADA</b>		
Leandro Aires	Supervisor	
<b>NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
Patrícia Guarnieri Frazão	Diretora do Departamento de Auditoria e Informações em Saúde	
Juliana da Silva Oliveira	Diretora do NGQ	
Tatiane B. Rossi Benvenuto	Assessor Técnico Saúde Pública	

Aprovação - Diretor: Enf. Karen Aline Batista da Silva | Gerente do Núcleo: José Alexandre da Silva Leal

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



# NORMAS DE PACTUAÇÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO

POP NM **001** NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO À MANUTENÇÃO



NP NM **001** - PÁG.: **5/5** EMISSÃO: **24/02/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

## 6. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA 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 <a href="mailto:qualidade.hcfmb@unesp.br">qualidade.hcfmb@unesp.br</a></p>	
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>			
1.1. Título: NP NM 001 – NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS À MANUTENÇÃO			
1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE MANUTENÇÃO			
1.3. Data da Elaboração: <u>24/02/2021</u> Total de páginas: <u>05</u> Data da Revisão: <u>04</u> Número da Revisão: <u>15/04/2024</u>			
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>Função</b>	<b>Setor</b>	<b>Assinatura</b>
Ana Cristina Valença Nogueira	Diretora	Manutenção	
Raul César Dias Rebeschini	Engenheiro	Manutenção	
<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 <b>aprovo</b> o conteúdo do documento: <b>NP NM 001 – NORMAS DE PACTUAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS À MANUTENÇÃO.</b> Também autorizo a exposição do meu nome completo.			
Data: <u>17/04/24</u>	Assinatura: Gerente do Núcleo: José Alexandre da Silva Leal		
Data: <u>17/04/24</u>	Assinatura: Diretora: Karen Aline Batista		

Aprovação - Diretor: Enf. Karen Aline Batista da Silva | Gerente do Núcleo: José Alexandre da Silva Leal

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024