



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - DGAA

POP DGAA 002 SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS



POP DGAA 002 - PÁG.: 1/6 EMISSÃO: 02/01/2024 REVISÃO Nº :

## 1. OBJETIVO:

Descrever o procedimento completo desde a solicitação de Ordem de Serviço no Portal de Sistemas do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu – HCFMB.

## 2. ABRANGÊNCIA:

Equipe do Departamento de Gestão de Atividades Acadêmicas – DGAA.

## 3. MATERIAL E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

**3.1. Equipamentos de Proteção Individual (EPI's):** não se aplica.

**3.2. Materiais e Equipamentos Específicos para o Procedimento:** Computador com acesso ao Portal de Sistemas (login/senha individual).

## 4. PROCEDIMENTO:

4.1. Clicar em “Sistema hospitalar”, na tela inicial MVSOU, :

4.2. Acessar com login e senha individual (mesma senha MVSoul):

Aprovação - Diretor do Departamento de Gestão de Atividades Acadêmicas: Dra. Juliana Machado Rugolo

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - DGAA

POP DGAA 002 SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS



POP DGAA 002 - PÁG.: 2/6 EMISSÃO: 02/01/2024 REVISÃO Nº :

PORTAL DE SISTEMAS DESKTOP - HCFMB  
PORTAL - 186.217.68.216  
Usuário:  Senha:   
Porta

4.3. Clicar em: Sistema SOS – Sistema de Ordem de Serviço:



4.4. Verificar na tela Central de Ordem de Serviços, as Ordens de Serviço que já estão sendo tramitadas:

DATA ABERTURA	Nº OS	TÉCNICO	OFICINA	TEMPO PARA ATENDIMENTO	ÁREA	DATA ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO DA O.S.	CRITICIDADE	AValiação	NOT. EMAIL	NOT. HC EM CAS
22/02/2024 09:32:03	169062	MONICA RAMOS DOMINGUES	NÚC. DE APOIO E SUPORTE	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/22/02/2024 09:43:49	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
20/02/2024 12:31:31	168766	LEANDRO DA SILVA PESSOA	NÚC. DE SISTEMAS	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/22/02/2024 11:19:54	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
09/02/2024 10:20:43	167692	ANTONIO EDUARDO SIMONETI	NÚC. DE APOIO E SUPORTE	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/09/02/2024 10:28:39	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
18/01/2024 08:28:05	164614	ALLAN TOMAZELA DE CAMARGO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/24/01/2024 17:06:40	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
06/01/2024 09:37:18	162863	EVANDRO APARECIDO DE CAMPOS	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/24/01/2024 16:23:23	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
06/12/2023 15:51:22	160197	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/07/12/2023 11:14:34	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
06/10/2023 15:26:06	142437	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/06/10/2023 11:14:34	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
15/09/2023 10:28:34	139168	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/16/09/2023 11:37:34	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
12/06/2023 10:34:05	127938	ALEXANDRE DE OLIVEIRA ALMEIDA GONC	NÚC. PADRONIZAÇÃO, AUDITORIA	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/16/06/2023 16:58:31	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
15/02/2023 07:58:14	113810	ACTIVE TERCEIRIZADA	ACTIVE REFRIGERAÇÃO	15 DIAS ÚTEIS	MANUTENÇÃO	17/02/2023 11:36:16	ENCERRADO	POTINA		SIM	NÃO
13/09/2022 11:53:28	96482	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/16/09/2022 15:43:56	ENCERRADO	NORMAL	ÓTIMO	SIM	NÃO
17/06/2022 10:31:37	88282	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/30/06/2022 09:10:06	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO
23/05/2022 07:36:49	64957	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/23/05/2022 13:23:10	ENCERRADO	NORMAL	ÓTIMO	SIM	SIM
04/04/2022 09:59:23	79976	MONICA RAMOS DOMINGUES	NÚC. DE APOIO E SUPORTE	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/04/04/2022 10:56:20	ENCERRADO	NORMAL		SIM	SIM
14/03/2022 07:36:31	77544	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/14/03/2022 08:27:02	ENCERRADO	NORMAL		SIM	SIM
20/07/2021 09:53:24	55031	RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/20/07/2021 10:00:59	ENCERRADO	NORMAL		SIM	SIM
08/02/2021 09:13:33	39880	ALLAN TOMAZELA DE CAMARGO	NÚC. MANUT. EQUIPAMENTOS INF	2 DIAS ÚTEIS	CIMED - CENTRO DE	11/08/02/2021 11:52:30	ENCERRADO	NORMAL		SIM	NÃO

Descrição da Solicitação da O.S.: COMPUTADOR NÃO INICIA QUANDO LIGA, CAINDO DIRETAMENTE NA TELA DA BIOS - RAMAL: 6160

Detalhes da O.S.: IP: 186.217.68.217 COLOCA PACIENTE EM RISCO: N Data Envio: 14/03/2022 07:34:18 Complemento: 6160 Troca de Periféricos: N

Agendado Para:

Último Feedback: O.S. Encerrado por RICARDO DOS SANTOS CONCEIÇÃO (RCONCEIÇÃO)

14/03/2022 08:27:02

Nova O.S. Consultar Andamento Avaliar o Serviço

4.5. Escolher nessa tela, a opção Nova OS:



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - DGAA

POP DGAA 002 SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS



POP DGAA 002 - PÁG.: 3/6 EMISSÃO: 02/01/2024 REVISÃO Nº :

4.6. Abrirá uma nova tela onde a solicitação deverá ser realizada atendendo as especificações do SOS:

4.7. Em solicitar para, escolher a opção adequada:

4.8. Em descrição da solicitação, descrever o problema a ser resolvido:

- Descrever onde é o problema: pia, vaso sanitário, mesa, cadeira, computador;



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - DGAA

POP DGAA 002 SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS



POP DGAA 002 - PÁG.: 4/6 EMISSÃO: 02/01/2024 REVISÃO Nº :

- Descrever a localização do problema, por exemplo: braço de cadeira giratória, canto superior da parede, área interna;
- Descrever qual é a situação a ser resolvida: troca de teclado por quebra, pintura em parede, desintupimento de pia;
- Colocar a localização exata do problema;
- Anotar nº de patrimônio ou alguma identificação necessária, quando houver;

4.9. Em setor, buscar o setor de solicitação: **DEPARTAMENTO GESTAO AT. ACADEMI;**

4.10. Em local específico, anotar o local onde será encontrado o item ou a localização exata do problema, Ex: Sala de Prontoúário, copa DGAA;

4.11. Anotar o ramal ou o contato que o técnico poderá contatar o solicitante, caso ocorra dúvida;

4.12. Anotar quem o técnico poderá contatar na ausência do solicitante;

4.13. Completar com as informações solicitadas nas SOS do CIMED ou da Manutenção, um campo extra com outras informações, como IP do computador, Nº de Patrimônio do item, lacre do equipamento;

4.14. Salvar a solicitação e aguardar o aviso que será emitido um aviso de que a OS foi enviada ao e-mail do solicitante;

4.15. Ao verificar a tela inicial é possível ver a OS listada com um número de OS atribuído; A sugestão é manter o número em local de fácil acesso ou compartilhar o nº / OS aos membros da equipe, para que mais de uma pessoa possa recepcionar o técnico;

### 5. CONTINGÊNCIA:

Casos excepcionais deverão ser informados à Diretoria do DGAA para solução e andamento;

### 6. OBSERVAÇÕES:

- Qualquer dúvida, contatar o Serviço de Manutenção, através do contato: 3811-6565;
- Qualquer dúvida, contatar o CIMED do HC através, do contato: 3811-6043;
- Qualquer dúvida, contatar o Núcleo de Patrimônio, através do contato: 3811-6542;
- Qualquer dúvida, contatar o Núcleo de Higienização (Controle de Pragas), através do contato: 3811-6090;

Aprovação - Diretor do Departamento de Gestão de Atividades Acadêmicas: Dra. Juliana Machado Rugolo

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - DGAA

POP DGAA 002 SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS



POP DGAA 002 - PÁG.: 5/6 EMISSÃO: 02/01/2024 REVISÃO Nº :

### 7. AUTORES E REVISORES:

7.1. Autores: Keyth Regina Vital.

7.2. Revisores:

### 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS - DGAA

POP DGAA 002 SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS



POP DGAA 002 - PÁG.: 6/6 EMISSÃO: 02/01/2024 REVISÃO Nº :

## 9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO:

	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>	
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>		
1.1. Título: POP DGAA 002 – SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS		
1.2. Área Responsável: Departamento de Gestão de Atividades Acadêmicas – DGAA		
1.3. Data da Elaboração: 02/01/2024 Total de páginas: 06 Data da Revisão: __/__/__ Número da Revisão: __		
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dado (nome completo) 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>
Keyth Regina Vital	DGAA	
<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 DGAA 002 – SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇOS. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 21 / 3 / 2024	Assinatura: Diretora do DGAA: Dra. Juliana Machado Rugolo.	

Aprovação - Diretor do Departamento de Gestão de Atividades Acadêmicas: Dra. Juliana Machado Rugolo

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024