



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO - NM

POP NM **002** RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO
NÚCLEO DE MANUTENÇÃO



POP NM **002** - PÁG.: **1/5** EMISSÃO: **29/03/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

1. OBJETIVO:

Padronizar o recebimento e encaminhamento das Solicitações de Ordem de Serviços pelo Núcleo de Manutenção, via Sistema de Ordem de Serviços – SOS.

2. ABRANGÊNCIA:

Funcionários do Núcleo de Manutenção.

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 HCFMB, impressora, papel sulfite.

4. PROCEDIMENTO:

1. Acessar diariamente o Portal de Sistemas do HC;
2. Preencher login e senha pessoais;
3. Acessar a opção **Sistema SOS**;
4. Clicar na opção **Consultas > Painel do Técnico**;
5. Clicar na opção **Associar OS**;
6. Analisar cada OS e encaminhar ao Setor responsável, conforme segue:

4.1. Encaminhamento de OS para a Manutenção HC

- 4.1.1. Associar OS;
- 4.1.2. Direcionar a OS conforme serviço específico;
- 4.1.3. Designar / nomear funcionário da manutenção do HCFMB, que atenderá a OS;
- 4.1.4. Atribuir criticidade:
 - **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)

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



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO - NM

POP NM **002** RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO
NÚCLEO DE MANUTENÇÃO



POP NM **002** - PÁG.: **2/5** EMISSÃO: **29/03/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

- **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).

4.1.5. Clicar em **Atender OS**;

4.1.6. Imprimir a OS, caso seja para o funcionário da manutenção atendê-la;

4.1.7. Entregar a OS impressa ao funcionário.

4.2. Encaminhamento de OS para o CETEC

4.2.1. Associar a OS;

4.2.2. Direcionar a OS conforme serviço específico;

4.2.3. Atribuir criticidade:

- **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).

4.2.4. Imprimir a OS;

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



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO - NM

POP NM **002** RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO
NÚCLEO DE MANUTENÇÃO



POP NM **002** - PÁG.: **3/5** EMISSÃO: **29/03/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

4.2.5. Escanear a OS;

4.2.6. Encaminhar OS por e-mail ao CETEC;

4.2.7. Acompanhar as OS no sistema conforme necessidade.

4.3. Encaminhamento de OS para a Empresa Terceirizada

4.3.1. Associar a OS;

4.3.2. Direcionar a OS conforme serviço específico;

4.3.3. Atribuir criticidade:

• **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).

4.3.4. Acompanhar as OS no sistema conforme necessidade.

5. OBSERVAÇÕES:

Quando for um serviço muito urgente, o Setor Solicitante deve fazer a Ordem de Serviço no Sistema e ligar no ramal 6050, para que o atendimento seja imediato.

6. CONTINGÊNCIA:

Não se Aplica.

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



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO - NM

POP NM **002** RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO
NÚCLEO DE MANUTENÇÃO



POP NM **002** - PÁG.: **4/5** EMISSÃO: **29/03/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

7. AUTORES E REVISORES

7.1. Autores / Colaboradores: Ana Cristina Valença Nogueira e Marco Antônio Cagliari Martins.

7.2. Revisores: Ana Cristina Valença Nogueira e Marco Antônio Cagliari Martins.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO - NM

POP NM **002** RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO
NÚCLEO DE MANUTENÇÃO



POP NM **002** - PÁG.: **5/5** EMISSÃO: **29/03/2021** REVISÃO Nº **04** : **15/04/2024**

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 qualidade.hcfmb@unesp.br	
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO			
1.1. Título: POP NM 002 – RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO			
1.2. Área Responsável: NÚCLEO DE MANUTENÇÃO			
1.3. Data da Elaboração: <u>29/03/2021</u> Total de páginas: <u>05</u> Data da Revisão: <u>15/04/2024</u> Número da Revisão: <u>04</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:			
Nome	Função	Setor	Assinatura
Ana Cristina Valença Nogueira	Diretora	Manutenção	
2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):			
Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: POP NM 002 – RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇOS PELO NÚCLEO DE MANUTENÇÃO.			
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