



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA GERÊNCIA DE ENGENHARIA CLÍNICA - GEC

POP GEC 005 ABERTURA DE CHAMADO CONTRATO E AVULSO



POP GEC 005 - PÁG.: 1/3 EMISSÃO: 30/05/2022 REVISÃO Nº 02 : 19/04/2024

## 1. OBJETIVO:

Padronizar a abertura de chamados para os equipamentos disponíveis no Complexo Autárquico do HCFMB para os equipamentos que possuem contrato ou garantia. Assim como equipamentos que não possuem contrato.

## 2. ABRANGÊNCIA:

Funcionários da área administrativa da Gerência de Engenharia Clínica.

## 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:** Telefone, documento interno denominado "Contatos para abertura de chamado", computador com acesso à internet e ao Sistema EFFORT.

## 4. PROCEDIMENTO:

4.1. Receber a ordem de serviço do Núcleo de Gestão da Manutenção em EMH com as informações de marca, modelo, número de série e defeito relatado;

4.2. Avaliar se o equipamento possui algum tipo de contrato (comodato, aluguel, prestação de serviço com peça, prestação de serviço sem peça) ou garantia (venda ou serviço) ou está sem contrato;

4.3. Proceder da seguinte forma, quando o equipamento estiver em contrato e garantia:

- Abrir chamado através dos canais de comunicação disponibilizados pelos prestadores de serviço, conforme documento interno denominado "Contatos para abertura de chamado";
- Registrar na ordem de serviço dia, hora e número do chamado caso houver;
- Aguardar conduta por parte da prestadora de serviços:
  - Atendimento remoto;
  - Envio de peças;
  - Atendimento presencial;
- Agendar atendimento entre setor e empresa;



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA GERÊNCIA DE ENGENHARIA CLÍNICA - GEC

POP GEC 005 ABERTURA DE CHAMADO CONTRATO E AVULSO



POP GEC 005 - PÁG.: 2/3 EMISSÃO: 30/05/2022 REVISÃO Nº 02 : 19/04/2024

- Em caso de recebimento de peças, deverá ser armazenado na prateleira e a NF deverá ser preenchida com os dados do servidor(a) que realizou o recebimento e anexado na ordem de serviço.
  - Monitorar os tempos de atendimento e execução contratual;
- 4.4. Quando o equipamento **NÃO** estiver em contrato e garantia;
- Abrir chamado através dos canais de comunicação disponibilizados pelos prestadores de serviço, conforme documento interno denominado “Contatos para abertura de chamado”;
  - Registrar na ordem de serviço dia, hora e número do chamado caso houver;
  - Aguardar orçamento;
  - Encaminhar orçamento para o responsável pela elaboração do processo de compras/contratação (**POP GEC 006** – Realização de Processo de Compras de Peças e Contratação de Serviços);
- 4.5. Registrar todas as etapas de execução, na ordem de serviço com as informações coletadas e os tempos de execução;

## 5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica

## 6. OBSERVAÇÕES:

6.1. Coleta imprecisa de informações.

6.2. O documento interno denominado “Contatos para abertura de chamado” fica disponível na pasta da rede “engclin (\\hcfmb.ad\net)” → na pasta “ABERTURA DE CHAMADO”;

## 7. AUTORES E REVISORES

**7.1. Autores / Colaboradores:** Camila da Silva Colognesi, Isabella Dota de Sá e Vinicius Tadeu Ramires.

**7.2. Revisores:** Vinicius Tadeu Ramires.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se Aplica



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA GERÊNCIA DE ENGENHARIA CLÍNICA - GEC

POP GEC 005 ABERTURA DE CHAMADO CONTRATO E AVULSO



POP GEC 005 - PÁG.: 3/3 EMISSÃO: 30/05/2022 REVISÃO Nº 02 : 19/04/2024

## 9. 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: POP GEC 005 – ABERTURA DE CHAMADO CONTRATO E AVULSO		
1.2. Área Responsável: GERÊNCIA DE ENGENHARIA CLÍNICA – GEC		
1.3. Data da Elaboração: <u>30/05/2022</u> Total de páginas: <u>03</u> Data da Revisão: <u>19/04/2024</u> Número da Revisão: <u>02</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>SETOR</b>	<b>ASSINATURA</b>
Vinicius Tadeu Ramires	GEC	
<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 GEC 005 – ABERTURA DE CHAMADO CONTRATO E AVULSO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>30/04/24</u>	Assinatura: Diretor do Departamento de Infraestrutura: Marcelo Roberto Martins	

Aprovação - Diretor do Departamento de Infraestrutura: Marcelo Roberto Martins | Gerente da GEC: Vinicius Tadeu Ramires

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024

GERÊNCIA DE ENGENHARIA CLÍNICA - GEC