	RESOLUÇÃO NORMATIVA (RN)	RN - 002/01
EMITENTE Diretoria do Patrimônio		Aprovada pela Diretoria Reunião de 14/07/2004 Revisão nº 01 Aprovada pela Diretoria Reunião de 24/08/2010
ASSUNTO Solicitação de Serviços à Diretoria do Patrimônio		ABRANGÊNCIA Geral

1. Objetivos

Atender as solicitações de obras: novas, preventivas, manutenção e reformas.

- 1.1 Formalizar e registrar as solicitações de serviços ao Departamento de Engenharia e Manutenção - DEM;
- 1.2 Identificar e priorizar as demandas dos órgãos solicitantes;

2. Atribuições dos solicitantes

- 2.1 Formalizar as solicitações ao DEM através de formulário eletrônico, utilizando-se do software disponível para acesso no Extracap, na opção sites úteis; (vide anexo: Manual de Utilização do Formulário Eletrônico em uso)
- 2.2 Atentar para o correto preenchimento do formulário eletrônico, a fim de agilizar o processo de atendimento.

3. Atribuições do DEM

- 3.1 Receber, analisar e priorizar o atendimento das solicitações de serviço de qualquer natureza, relativamente a:
 - 3.1.1 Obras novas;
 - 3.1.2 Reformas;
 - 3.1.3 Manutenções preventivas e corretivas dos prédios, instalações, equipamentos e mobiliário do CAP.

4. Exceções e Outras Disposições

- 4.1 Ficam dispensadas destes procedimentos as situações caracterizadas como emergências, ou seja, aquelas que podem interromper de forma brusca a normalidade das atividades do clube ou de risco à segurança das pessoas ou do patrimônio;
- 4.2 Cumpridos todos os trâmites e exigências, uma vez aprovada a solicitação, cabe ao DEM dar prosseguimento às providências cabíveis;
- 4.3 Esta RN cancela e substitui todos os procedimentos anteriormente adotados sobre o assunto.

Aprovação

**Antonio Carlos Vasconcellos Salem
Presidente da Diretoria**

Richard Derze (Presidente)
Francisco Montano Filho
José Moukarzel
Paulo Roberto Machado Cozzo
Ruiter Oliva
Sandra Ferrazzoli Tibiriça Ramos

A revisão desta Resolução Normativa foi elaborada pela Comissão de Normatização, com a colaboração do Departamento de Engenharia e Manutenção.

Henrique Volasco Filho
Andréa Pizzi Dias


ANEXO

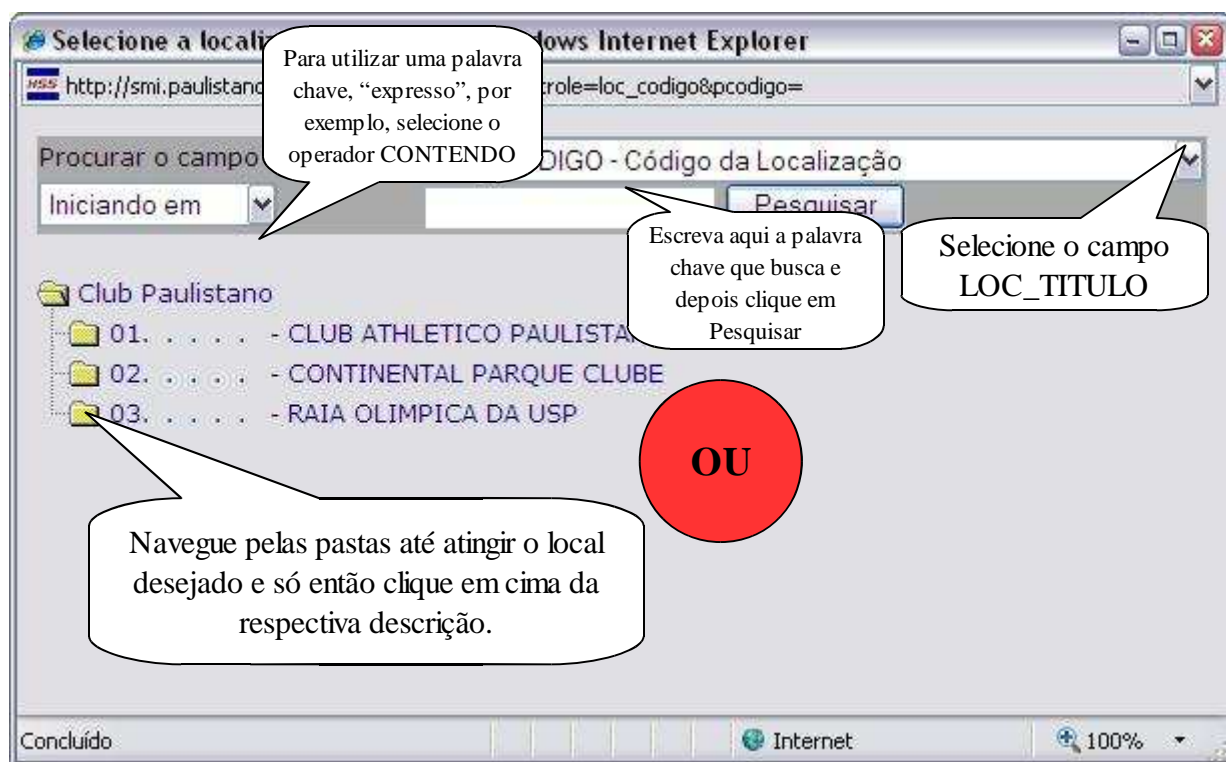
Manual de Preenchimento do Formulário Eletrônico do Software HSS

1.1 Todos os campos do Formulário são de preenchimento obrigatório, exceto e opcionalmente, os campos 2, 5 e 6, respectivamente: equipamento, causa e efeito.

1.2 Preenchimento dos Campos do Formulário Eletrônico:

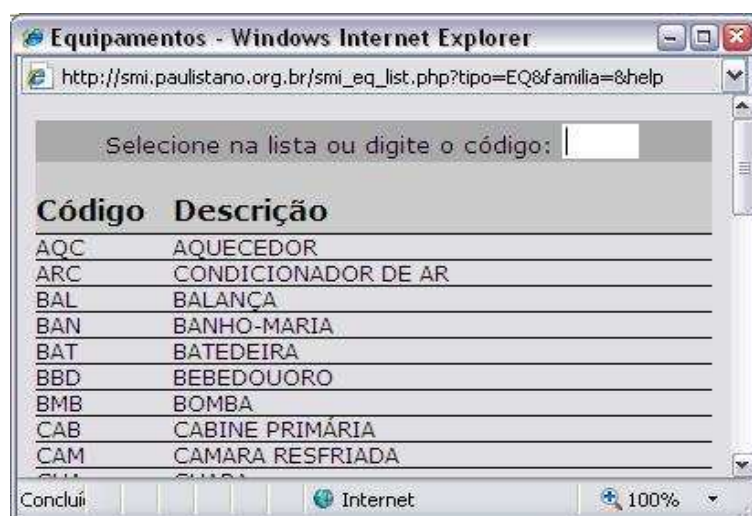
Tela de Inclusão de Serviço.

1. Localização: Código que identifica o local onde será realizado o serviço. Caso não tenha conhecimento deste código, selecione o botão  para pesquisar a localização desejada. Note, que para este cadastro existem duas formas de pesquisa:



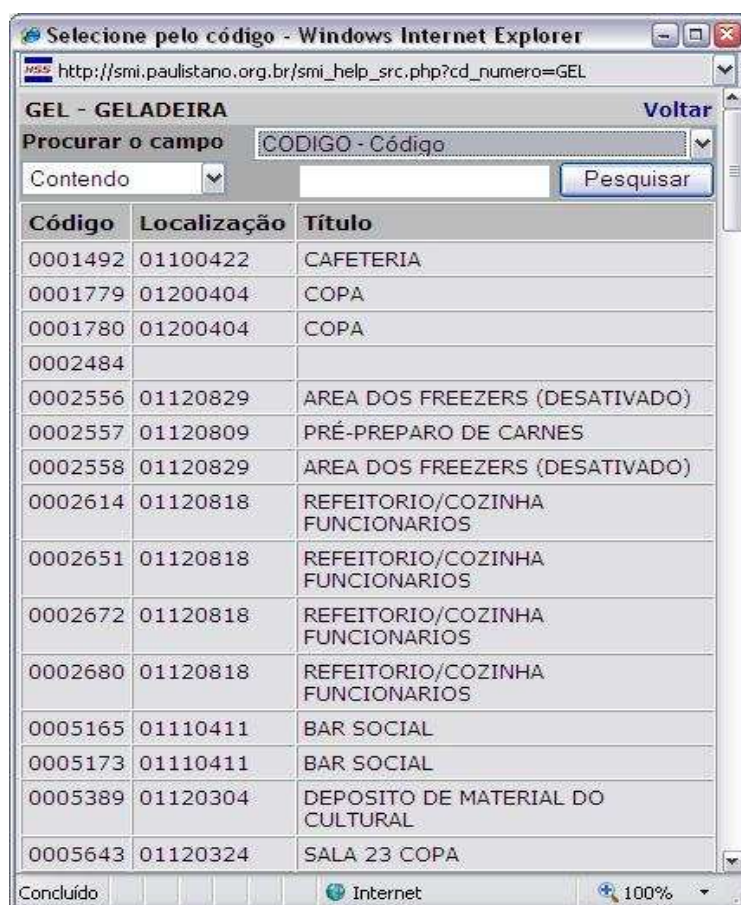
O preenchimento do campo **Localização** é obrigatório, caso a solicitação seja destinada a manutenção de um local ou área física (prédios e instalações). Nos casos em que o objeto de manutenção for um equipamento (recondicionável; que possua vida útil), a obrigatoriedade passa a ser o campo **Equipamento**.

2. **Equipamento:** Preenchido apenas quando o objeto da manutenção for equipamento recondicionável, tais como equipamentos e mobiliários que possuem vida útil controlada através de sua rastreabilidade dentro do clube. Esses equipamentos são controlados individualmente por número de patrimônio e agrupados por tipo de equipamento. Como exemplo, temos geladeiras, freezers, estufas, fritadeiras, aparelhos de ar condicionado, etc
Análogo ao item anterior, se o usuário não possuir o conhecimento sobre os tipos e os patrimônios de cada equipamento, deverá selecionar o botão de ajuda do item, o qual abrirá a tela a seguir:



O primeiro passo, então, é selecionar o tipo de equipamento, o que pode ser feito através da digitação do seu código ou através da seleção do mesmo na listagem. Como exemplo, selecione ou digite o código GEL da família Geladeiras.

Note, então, que este processo lista todos os equipamentos cadastrados na família de geladeiras, cada qual com seu respectivo número de patrimônio, local de instalação e descrição deste local. Isto está representado na figura abaixo:



Selecione o equipamento em questão, clicando sobre o seu código. Se este estiver vinculado a uma localização a mesma será automaticamente preenchida no campo localização.

É muito importante, observar que um equipamento só poderá estar instalado em um único local físico (localização). Porém, numa localização poderão estar instalados vários equipamentos. Com isso, pode-se rastrear as manutenções realizadas no equipamento, independente de onde este esteve alocado e também rastrear no local de instalação, quais equipamentos estiveram ali em um determinado período. Assim quando houver a mudança de um equipamento de um local para outro, esta deverá ser comunicada e acompanhada pelo departamento de manutenção, que é o responsável por este controle.

Os itens a seguir são análogos aos anteriores na sua forma de pesquisa.

3. **Serviço:** Identifica a natureza do serviço a ser realizado.
4. **Modalidade:** Identifica em qual oficina de manutenção o serviço será executado:
Alvenaria: construção/demolição de alvenarias, montagem de andaime, rejuntas em geral.
Hidráulica: desentupimentos em geral, troca de louças sanitárias, vazamentos de água e gás.
Marcenaria: confecção e reparos em mobiliários de madeira, montagem de cenários para eventos.
Serralheria: confecção e reparos em mobiliários/artefatos de ferro, soldas.
Tapeçaria: colocação/costura de plissados, ombrelones, estofamentos, cortinas, pisos de borracha.
Pintura: Pinturas em geral, gesso.
Refrigeração: aparelhos e grelhas de ar condicionado, geladeiras, freezers, bebedouros.
Elétrica: iluminação, equipamentos eletro-eletrônicos, eletrodomésticos em geral.
5. **Causa:** Identifica a causa principal que levou a ocorrência do problema. Seu preenchimento não é obrigatório.
6. **Efeito:** Identifica o defeito apresentado no local ou equipamento. Seu preenchimento não é obrigatório, mas se informado auxilia no encontro da causa.
7. **Prioridade:** Identifica o caráter de atendimento que deve ser dado a solicitação.
8. **CCA:** Centro de Custo de Aplicação; do local onde será realizado o serviço.
9. **UO:** Unidade Organizacional do solicitante – como em um organograma, código que identifica o departamento ou a função do solicitante. Ex.: 11 – Depto. de Bares e Restaurantes.
10. **Prazo:** Prazo dado para o atendimento da solicitação.

11. **Abertura:** Data da abertura da solicitação. Campo não habilitado para modificação.
12. Explicar de forma sucinta e objetiva o problema identificado. Não há problema em ser redundante com os itens citados anteriormente, logo pode-se descrever o equipamento, o local, a quantidade necessária de materiais, em caso de substituição por exemplo. Em caso de eventos, deverão ser indicados as data e horários em que os mesmo ocorrerão.

Ao término do cadastramento, clique no botão OK para validar e salvar as informações.

Observações:

a) Caso o equipamento não possua número de patrimônio, o DEM deverá ser comunicado do fato, a fim de providenciar a sua identificação (em caso de perda da etiqueta). No caso de equipamento novo, este deverá ser entregue na manutenção para testes e identificação e posterior instalação.

b) Manter o equipamento em boas condições de uso também é responsabilidade do órgão usuário, inclusive a etiqueta de patrimônio. Tal observação se deve ao fato de que muitos equipamentos estão sem identificação patrimonial ou com apenas parte dela.

c) Como já orientado no início deste documento, antes de encaminhar o equipamento à oficina de manutenção, a solicitação deverá ser aberta no sistema. Também deverá ser impressa e anexada ao equipamento. Esta observação se deve ao fato de que muitos equipamentos são “deixados” nas oficinas, sem qualquer identificação do seu local de aplicação, inclusive sem número de patrimônio.

d) Nos casos em que o atendimento for em caráter de urgência, a solicitação poderá ser verbal, através dos canais disponíveis, porém, a solicitação eletrônica deverá ser feita tão logo se inicie o atendimento. As oficinas de manutenção estão orientadas a não realizarem serviços sem a documentação necessária, exceto nos casos de urgência e devidamente aprovadas pela chefia da manutenção.

O DEM está ciente da necessidade da prestação de seus serviços com a máxima eficiência tanto na qualidade da execução quanto no tempo de atendimento do serviço e espera de seus “clientes” a mesma ciência de que a nossa busca pela excelência no atendimento está diretamente relacionada ao preenchimento correto das solicitações de serviço.