



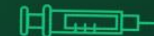
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**

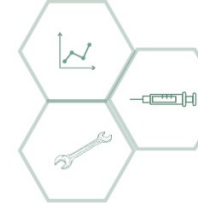


# **CARTA DE SERVIÇOS**

## **ASSESSORIA ADMINISTRATIVA - CCS/UFPB**

**JOÃO PESSOA-PB  
2023**





## **EQUIPE DA ASSESSORIA ADMINISTRATIVA – CCS/UEPB**

Luciano Lima Gomes da Costa – **Assessor**

Apolônia Patrícia Lavor Santos – **Assessora Adjunta**

José Roberto Pereira Herculano – **Assistente em Administração**

## **ORGANIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

### **DIREÇÃO**

Prof. Dr. João Euclides Fernandes Braga – Diretor

Prof. Dr. Fabiano Gonzaga Rodrigues – Vice-Diretor

### **COMISSÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SETORIAL PARTICIPATIVO E ORÇAMENTÁRIO**

Prof. Dr. Pablo Queiroz Lopes – Presidente

Alysson Silva de Moraes – Contador

Ana Cristina Ferreira Santos – Técnica em Assuntos Educacionais

Danilo Nascimento Rolim dos Santos – Técnico em Assuntos Educacionais

Josiane Perussolo Cunico Conrado – Administradora





## APRESENTAÇÃO

Esta carta de serviços tem o objetivo de tornar público os serviços prestados pela Assessoria Administrativa do CCS, conforme preconiza a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para tanto, os serviços oferecidos pela Assessoria Administrativa estão em consonância com as competências previstas no Regimento Interno do Centro de Ciências da Saúde:

I - Atender as solicitações de serviços de obras, reformas e manutenções em geral (construção civil, instalações hidráulicas e sanitárias, instalações elétricas, máquinas e equipamentos, marcenaria e telefonia) de todas as unidades do Centro de Ciências da Saúde através de requisições ou processos eletrônicos destinados à Superintendência de Infraestrutura (SINFRA);

II - Acompanhar em conjunto dos solicitantes a execução dos serviços de obras, reformas e manutenções em geral realizadas no Centro de Ciências da Saúde solicitados à Superintendência de Infraestrutura (SINFRA);

III - Fornecer informações aos solicitantes sobre o status dos serviços solicitados à SINFRA;

IV - Avaliar a realização dos serviços executados pela SINFRA;

V - Coordenar a fiscalizar setorial de contratos de serviços executados no Centro de Ciências da Saúde;

VI - Zelar pela infraestrutura do Centro de Ciências da Saúde, solicitando serviços de obras, reformas ou manutenções sempre que for identificada a necessidade de melhorias;

VII - auxiliar a prestação e execução de serviços gerais e terceirizados no Centro de Ciências da Saúde.

Assessoria Administrativa do CCS

Telefone: 83 3216-7792

E-mail: [assadmccs@gmail.com](mailto:assadmccs@gmail.com)





## SUMÁRIO

<b>Solicitação de serviço de manutenção emergencial.....</b>	<b>4</b>
<b>Solicitação de serviço de manutenção geral.....</b>	<b>6</b>
<b>Solicitação de serviços de manutenção em equipamentos.....</b>	<b>8</b>
<b>Solicitação de serviços de manutenção em equipamentos específicos.....</b>	<b>10</b>
<b>Solicitação de obras ou reformas.....</b>	<b>12</b>
<b>Solicitação de serviços de meio ambiente.....</b>	<b>14</b>
<b>Solicitação de recarga de extintores.....</b>	<b>16</b>
<b>Comunicações à segurança institucional.....</b>	<b>18</b>
<b>Comunicações e solicitações relacionadas a funcionários terceirizados.....</b>	<b>20</b>
<b>Solicitações de acessibilidade e sinalização.....</b>	<b>22</b>
<b>Solicitações de utilização de espaços públicos do CCS.....</b>	<b>24</b>
<b>Solicitações relacionadas ao serviço de impressoras locadas.....</b>	<b>26</b>



Serviço		
Solicitação de serviço de manutenção emergencial		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Presencialmente Formulário de Solicitação de Serviço Processo eletrônico (SIPAC) Telefone	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Requisições Relatório de Processos Telefone: 3216-7792 SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	<p>Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 SIPAC</p>

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

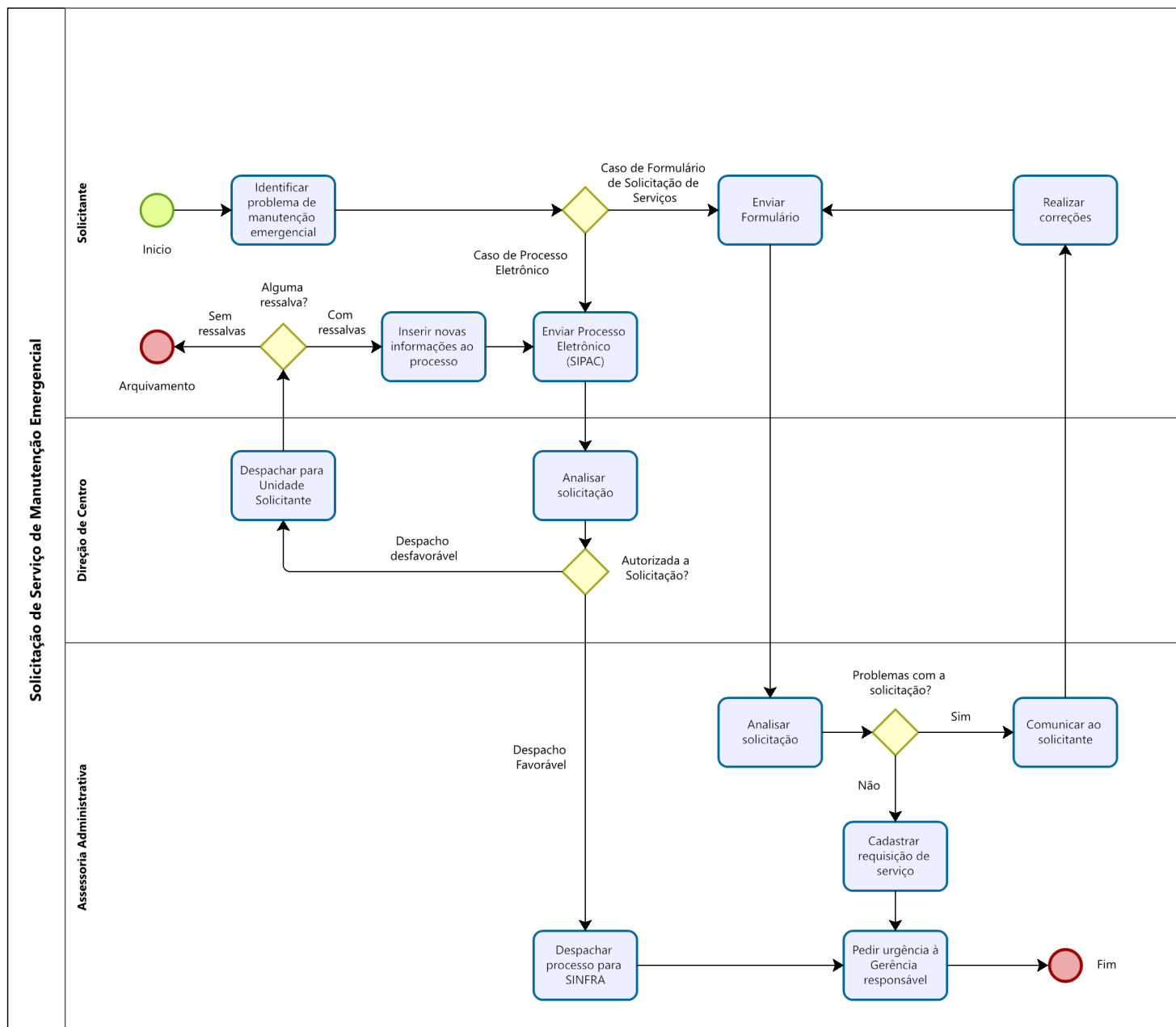
Serviços de Manutenção Emergencial que forem de pequeno volume e específicos podem ser solicitados por meio de **Formulário de Solicitação de Serviço**.

Serviços de Manutenção Emergencial que forem de alto volume ou que demandem a utilização de materiais que a SINFRA não possui disponível no Almoxarifado da Prefeitura Universitária, devem ser solicitados por meio de **Processo Eletrônico (SIPAC)**.

[Orientações para Solicitação de Manutenção por Formulário de Solicitação de Serviço](#)  
[Orientações para Solicitação de Manutenção por Processo eletrônico](#)

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à formalização da Solicitação do Serviço. O prazo de execução total do serviço depende do fluxo da SINFRA, responsável pelo atendimento. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos da SINFRA, como a disponibilidade de mão de obra ou de materiais.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Solicitação de serviço de manutenção geral		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Formulário de Solicitação de Serviço Processo eletrônico (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Requisições Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial.</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados.</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação.</li> <li>4. Disponibilidade de recursos-financeiros para execução.</li> </ol>	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 SIPAC

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

Solicitação de Serviço de Manutenção Geral envolvem **serviços não emergenciais**, tais como melhorias de infraestrutura.

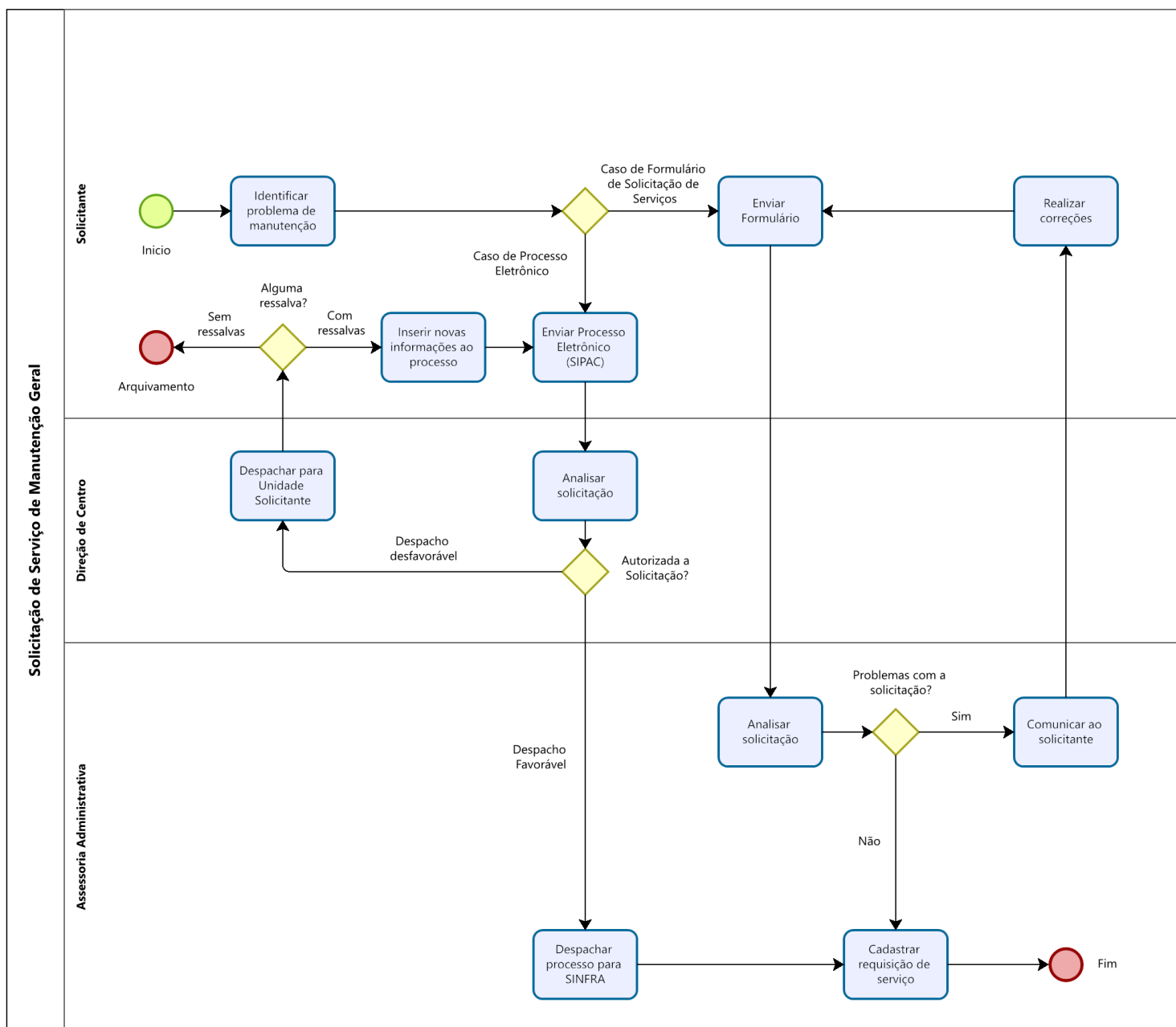
A solicitação de serviços não emergenciais que envolvam múltiplos serviços em um ou mais ambientes, ou seja, serviços mais volumosos ou complexos, devem ser solicitados por **Processo Eletrônico (SIPAC)**.

A solicitação de serviços não emergenciais que envolvam apenas um serviço específico, ou seja, serviços de pequeno volume e simples, devem ser solicitados por meio de **Formulário de Solicitação de Serviços**.

[Orientações para Solicitação de Manutenção por Formulário de Solicitação de Serviço](#)  
[Orientações para Solicitação de Manutenção por Processo eletrônico](#)  
[Acesso ao Relatório de Requisições](#)  
[Acesso ao Relatório de Processos](#)

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados ao recebimento e encaminhamento do Processo Eletrônico de solicitação para a SINFRA. O prazo de execução total do serviço depende do fluxo da SINFRA, responsável pelo atendimento. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos da SINFRA, como a disponibilidade de mão de obra ou de materiais.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)





Serviço		
<b>Solicitação de serviços de manutenção em equipamentos</b>		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

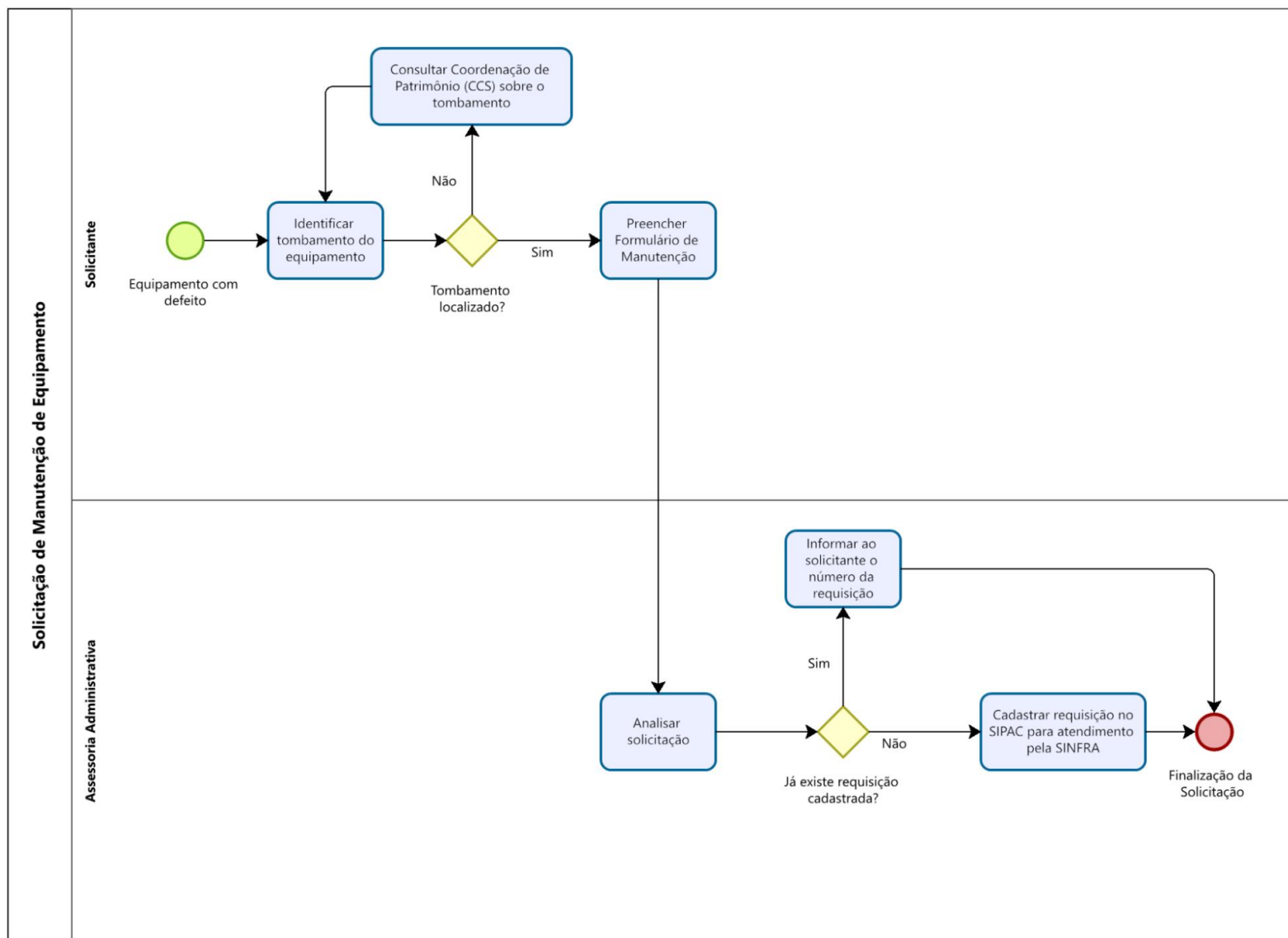
Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Formulário de Solicitação de Serviço	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Requisições SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	SIPAC

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
<p>Solicitações de <b>Serviços de Manutenção em Equipamentos</b> envolvem especificamente serviços em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ares-condicionados (refrigeração):</b> manutenção corretiva e manutenção preventiva;</li> <li>- <b>Geladeiras:</b> manutenção corretiva e preventiva;</li> <li>- <b>Bebedouros:</b> manutenção corretiva e preventiva.</li> </ul> <p>Outros tipos de equipamentos, além desses, deve-se verificar se há contrato vigente da Universidade com empresa terceirizada que realiza manutenção específica no tipo de equipamento. Caso não exista contrato vigente, deve ser solicitado uma Licitação de Serviço para elaboração de um contrato a fim de atender a esta demanda.</p> <p><a href="#">Orientações para Solicitação de Manutenção em Equipamentos</a></p> <p><a href="#">Acesso ao Relatório de Requisições</a></p>

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à formalização da Solicitação do Serviço ou recebimento e encaminhamento do Processo eletrônico para a SINFRA. O prazo de execução total do serviço depende do fluxo da SINFRA, responsável pelo atendimento. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos da SINFRA, como a disponibilidade de mão de obra ou de materiais.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Solicitação de serviços de manutenção em equipamentos específicos		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 03 dias úteis	Até 03 dias úteis

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	SIPAC

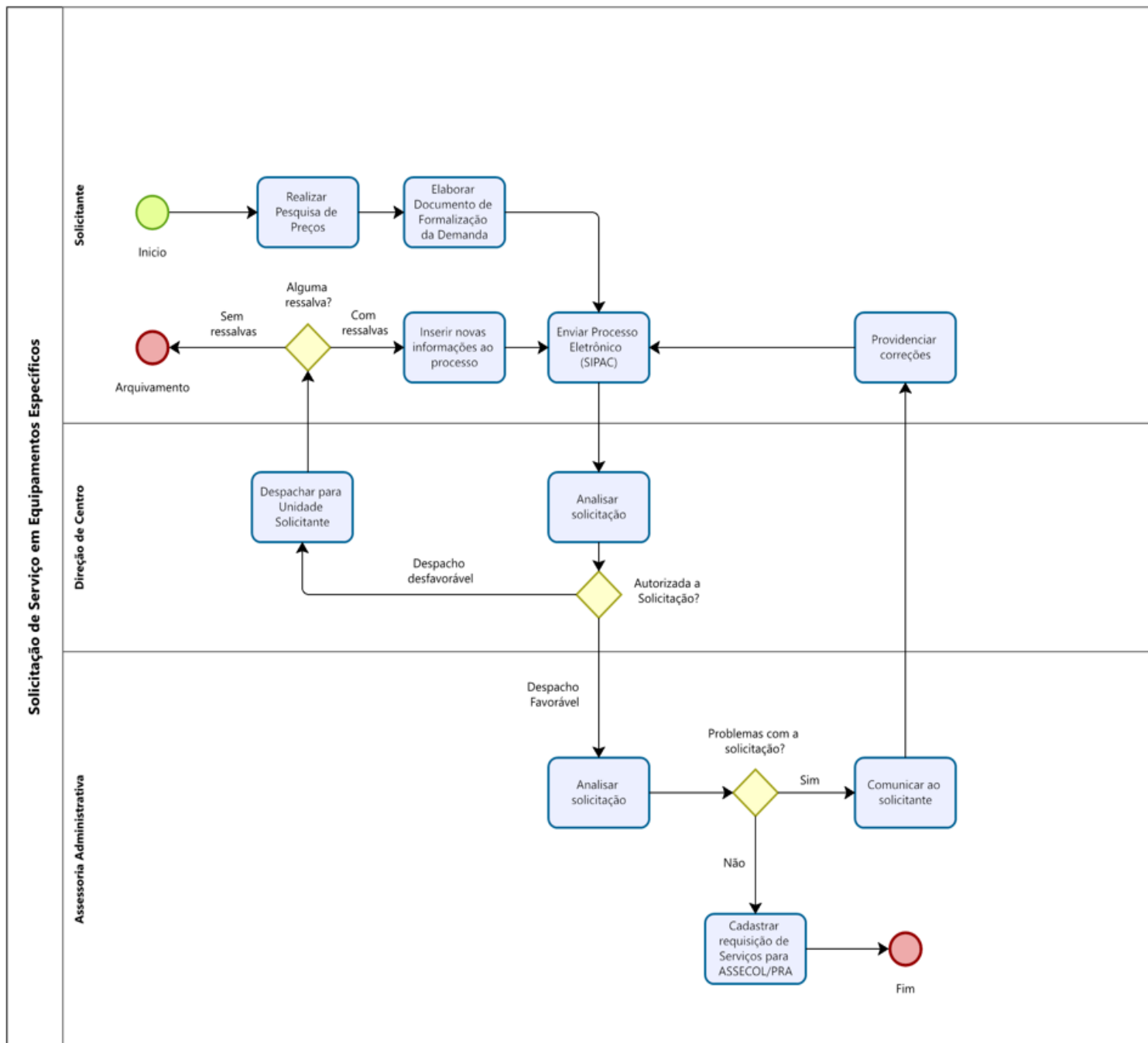
**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

Equipamentos específicos de laboratórios, clínicas e parques esportivos dependem da vigência de contratos da Universidade com empresas terceirizadas para realização de serviços de manutenção nestes equipamentos. Caso não exista contrato vigente de manutenção para atendimento do equipamento desejado, a orientação é que seja solicitado por meio de um **Processo Eletrônico (SIPAC)** uma Licitação de Serviço para esta contratação. As orientações com os manuais, instruções normativas e modelos dos principais documentos necessários para realização dessa solicitação encontram-se no link abaixo.

[Orientações para Solicitação de Licitação de Serviços](#)

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à formalização da Solicitação. O prazo de execução total do serviço depende de fluxo da Pró-reitoria de Administração (PRA) ou Superintendência de Orçamento e Finanças (SOF), unidades gestoras responsáveis por realizar licitações na Universidade. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos de outras unidades.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Solicitação de obras ou reformas		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 03 dias úteis	Até 03 dias úteis

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	SIPAC

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

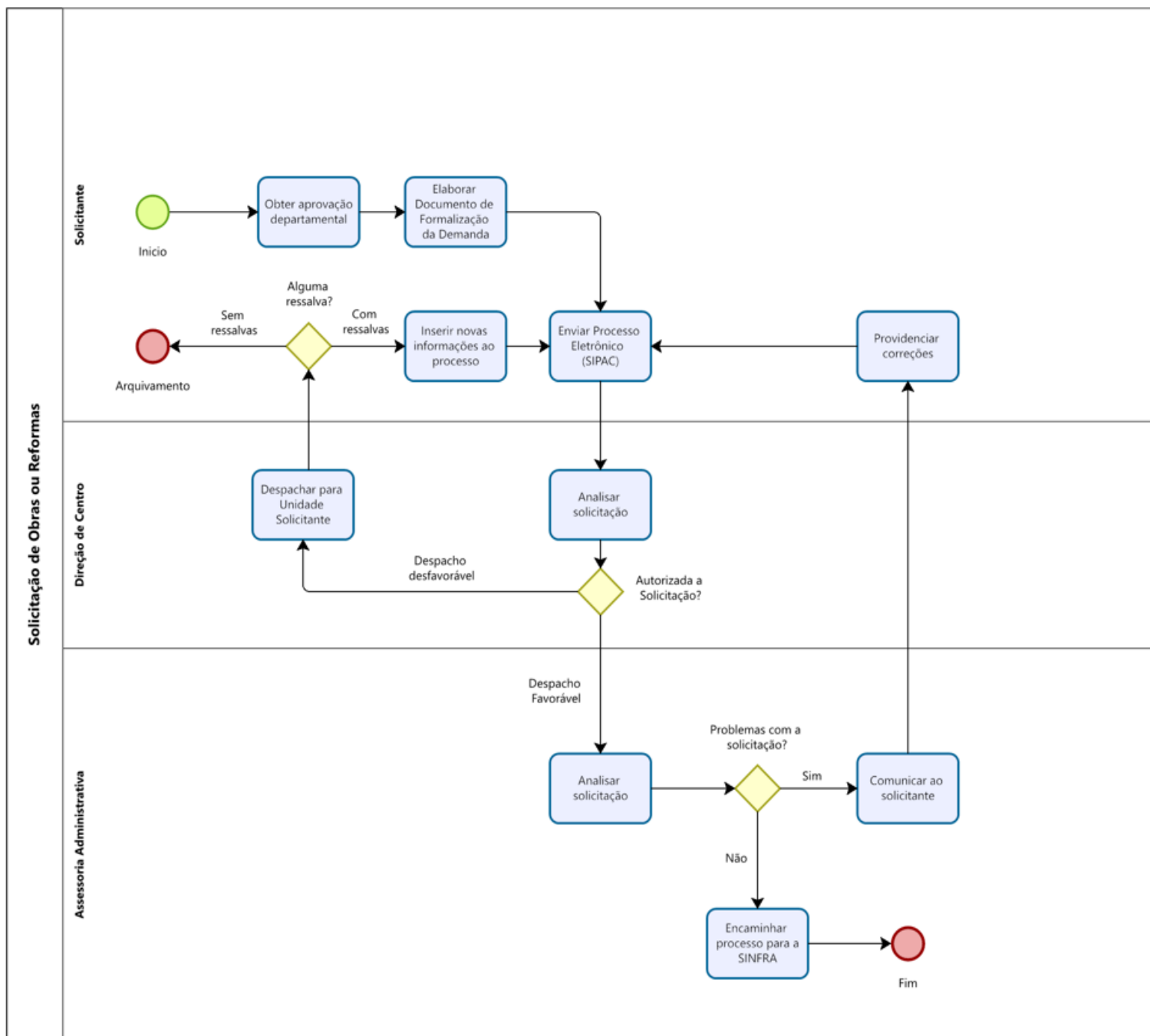
Solicitações de Obras ou Reformas devem ser realizadas por **Processo eletrônico (SIPAC)** e devem acompanhar **Documento de Formalização da Demanda (DFD)** com autorização da chefia da unidade departamental. Obras e Reformas necessitam de elaboração de projeto arquitetônico, elaboração de orçamento estimado e de licitação pública para contratação do serviço.

**Atenção:** atualmente não estão sendo aceitos novos processos de **Obras**, considerando a quantidade elevada de obras paradas na Universidade.

[Orientações para Solicitação de Obras ou Reformas](#)

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à formalização da Solicitação do Serviço. Obras e reformas dependem de elaboração de projeto arquitetônico, elaboração de orçamento, destinação de recurso financeiro-orçamento e licitação pública para sua execução. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados considerando a quantidade elevada de etapas necessárias para sua conclusão.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Solicitação de serviços de meio ambiente		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

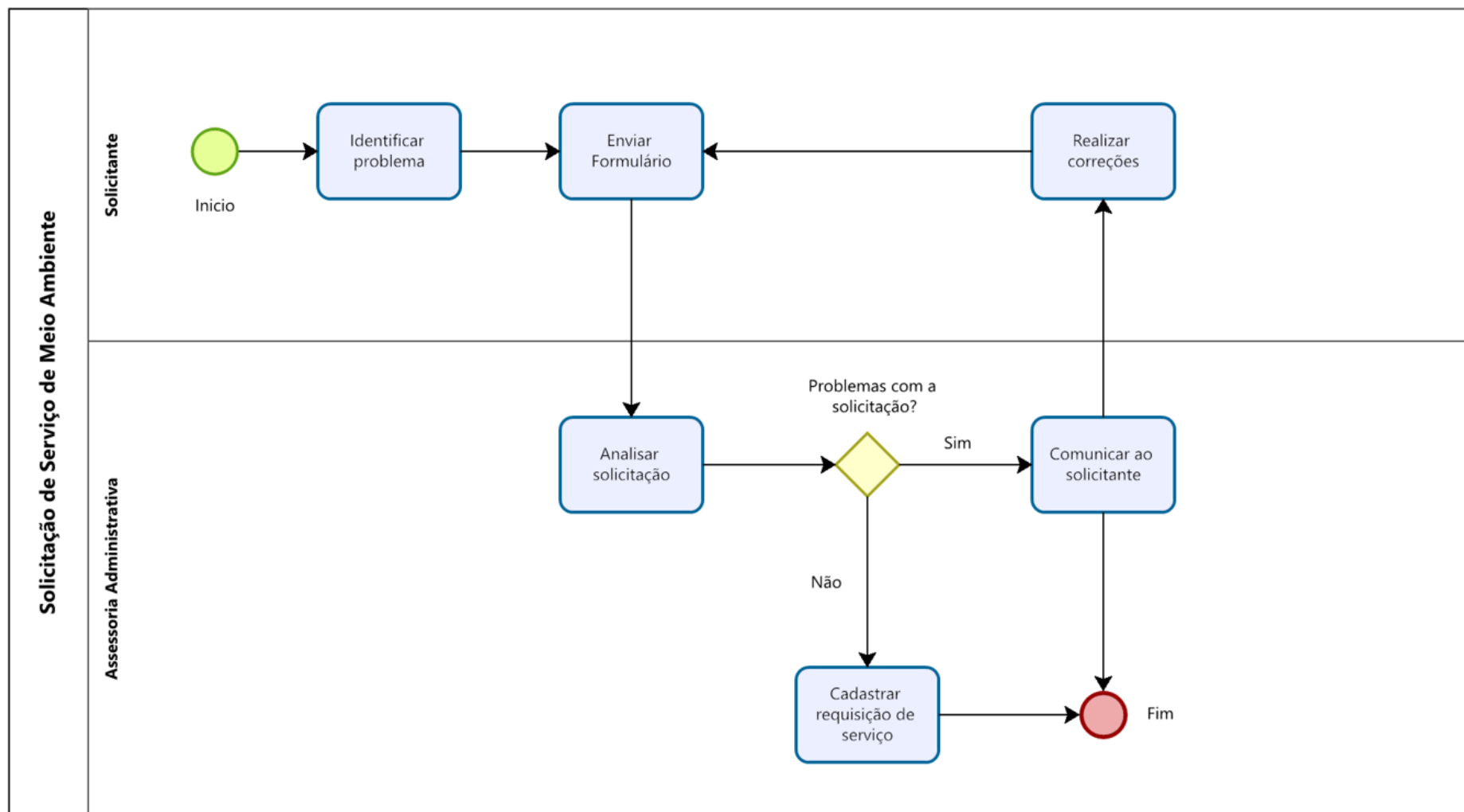
Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Formulário de Solicitação de Serviço	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Requisições SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	SIPAC

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
<p>Serviços de meio ambiente referem-se a demandas como: <b>jardinagem, poda de árvores, capinagem, roçagem, dedetização, limpeza de calhas e carga e descarga.</b></p> <p>As solicitações dessa natureza devem ser solicitadas por meio do <b>Formulário de Solicitação de Serviço</b>. Será cadastrada uma requisição de serviço para a Superintendência de Serviços Gerais (SSG) que irá executar a demanda de acordo com a disponibilidade de mão de obra e de materiais.</p> <p><a href="#">Orientações para Solicitação de Serviços de Meio Ambiente</a></p>

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à formalização da Solicitação do Serviço. O prazo de execução total do serviço depende do fluxo da Superintendência de Serviços Gerais (SSG), responsável pelo atendimento. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos da SSG, como a disponibilidade de mão de obra ou de materiais.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)





Serviço		
Solicitação de recarga de extintores		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

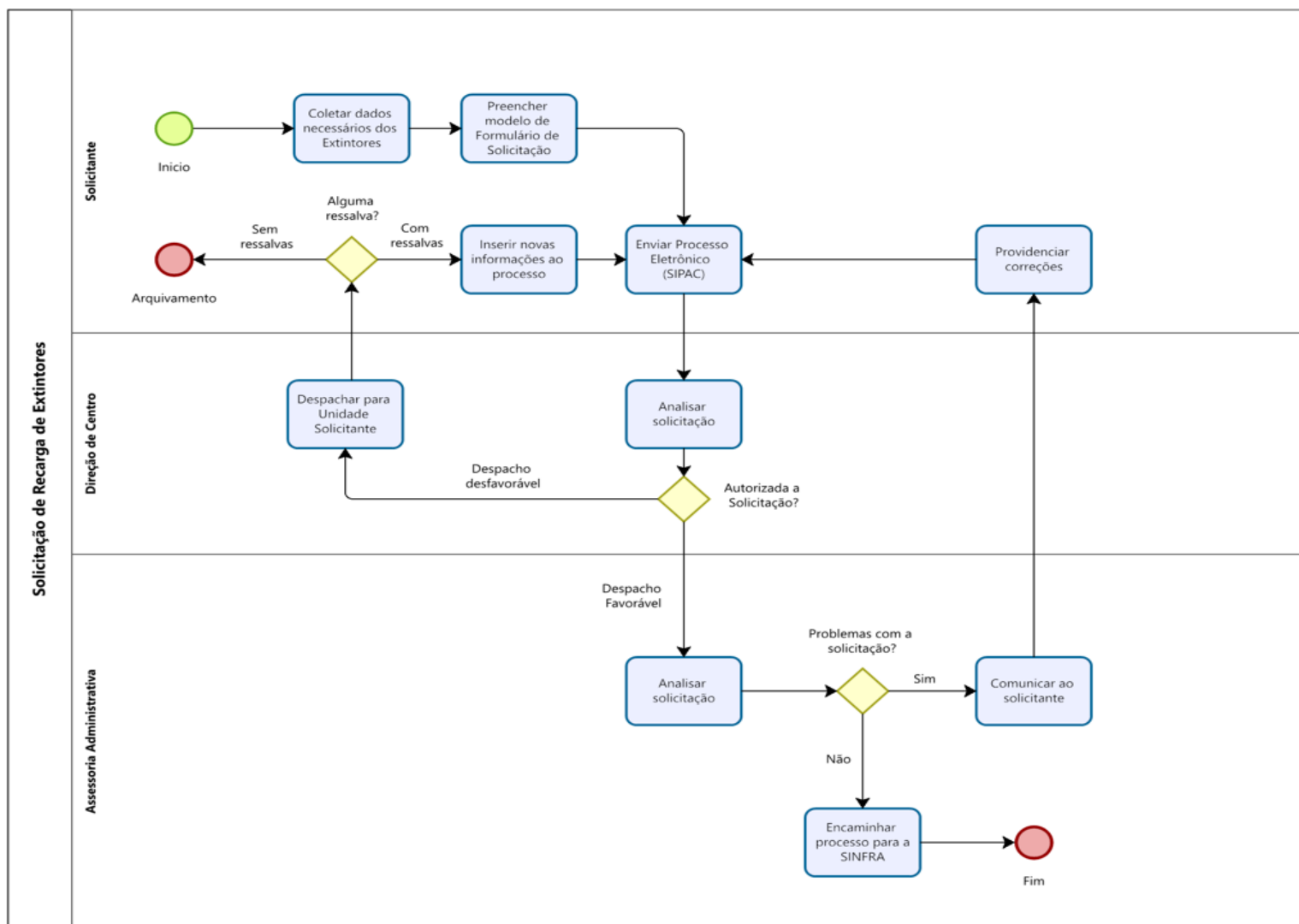
Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	SIPAC

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
<p>Recargas de extintores devem ser solicitadas por meio de <b>Processo Eletrônico (SIPAC)</b> com movimentação inicial para a Direção do Centro. No link abaixo encontram-se as orientações sobre a elaboração da solicitação, a informação dos dados necessários para realização deste tipo de pedido, bem como um modelo de documento que deve ser preenchido e anexado ao processo.</p> <p><a href="#">Orientações para Solicitação de Recarga de Extintores</a> <a href="#">Acesso ao Relatório de Processos</a></p>

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados ao recebimento e encaminhamento do Processo Eletrônico de solicitação para a SINFRA. O prazo de execução total do serviço depende do fluxo da SINFRA, responsável pelo atendimento. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos da SINFRA, como a disponibilidade de mão de obra ou de materiais.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Comunicações à segurança institucional		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

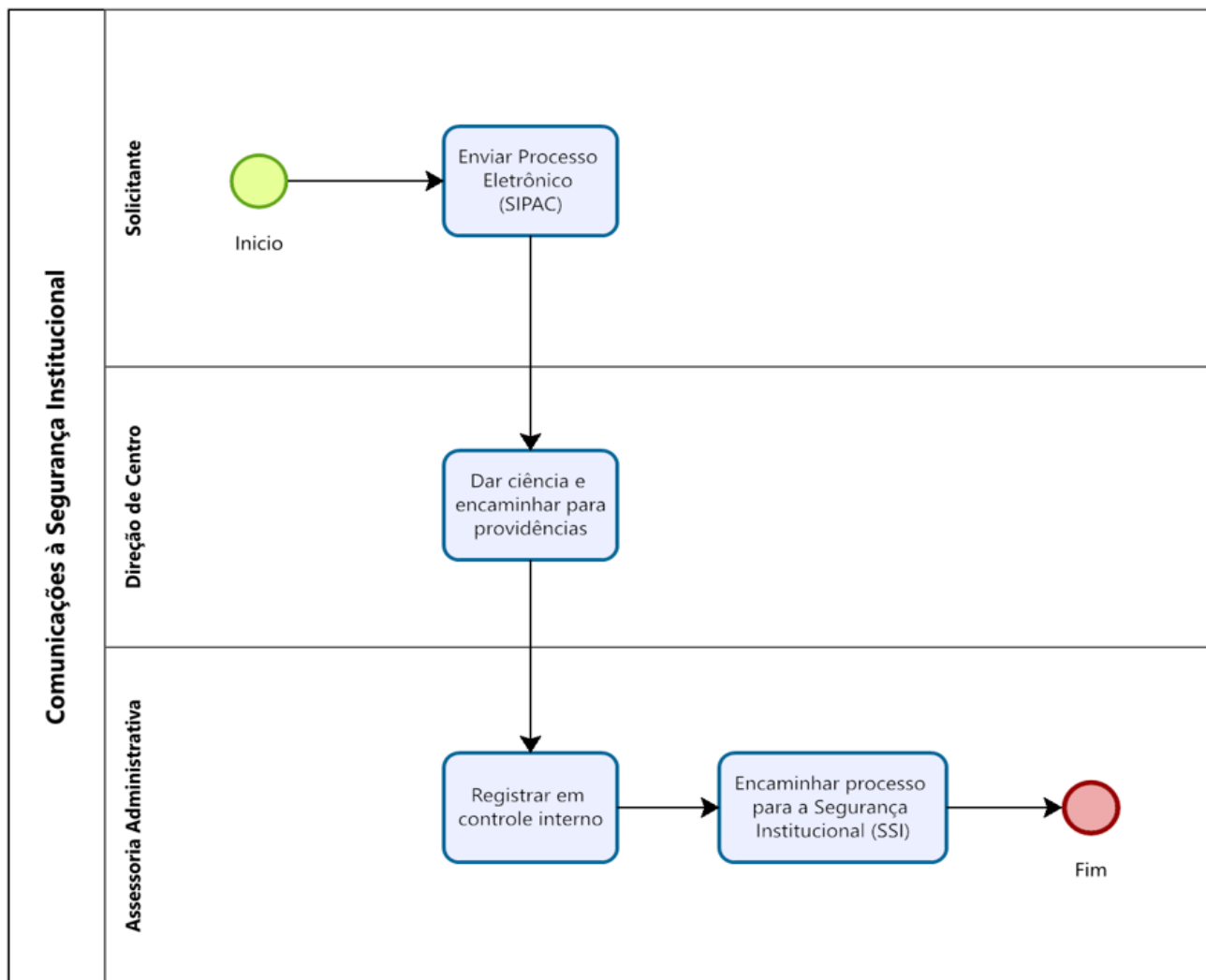
Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material</li> </ol>	SIPAC

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
<p>Situações relacionadas a <b>ocorrências criminosas</b> devem ser relatadas e notificadas, por meio de <b>Processo Eletrônico (SIPAC)</b>, à Superintendência de Segurança Institucional (SSI), tais como: furto de bens patrimoniais, arrombamentos, tentativas de arrombamentos, vandalismo, pichação, depredação de patrimônio público, assaltos e roubos.</p> <p>Solicitações de <b>reforço de segurança</b> em eventos ou ambiente específico também devem ser solicitados, de modo prévio, por Processo eletrônico (SIPAC). No link abaixo encontram-se as orientações para realização de notificações ou solicitações à SSI.</p> <p><a href="#">Orientações sobre Segurança Institucional</a></p>

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados ao encaminhamento da Solicitação ou Notificação à Superintendência de Segurança Institucional (SSI). O prazo de atendimento da solicitação ou ciência da notificação depende do fluxo da SSI. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a efetivação de solicitações dessa natureza.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Comunicações e solicitações relacionadas a funcionários terceirizados		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 03 dias úteis	Até 03 dias úteis

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a> SIPAC	Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
Ordem Cronológica de Solicitação	SIPAC

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

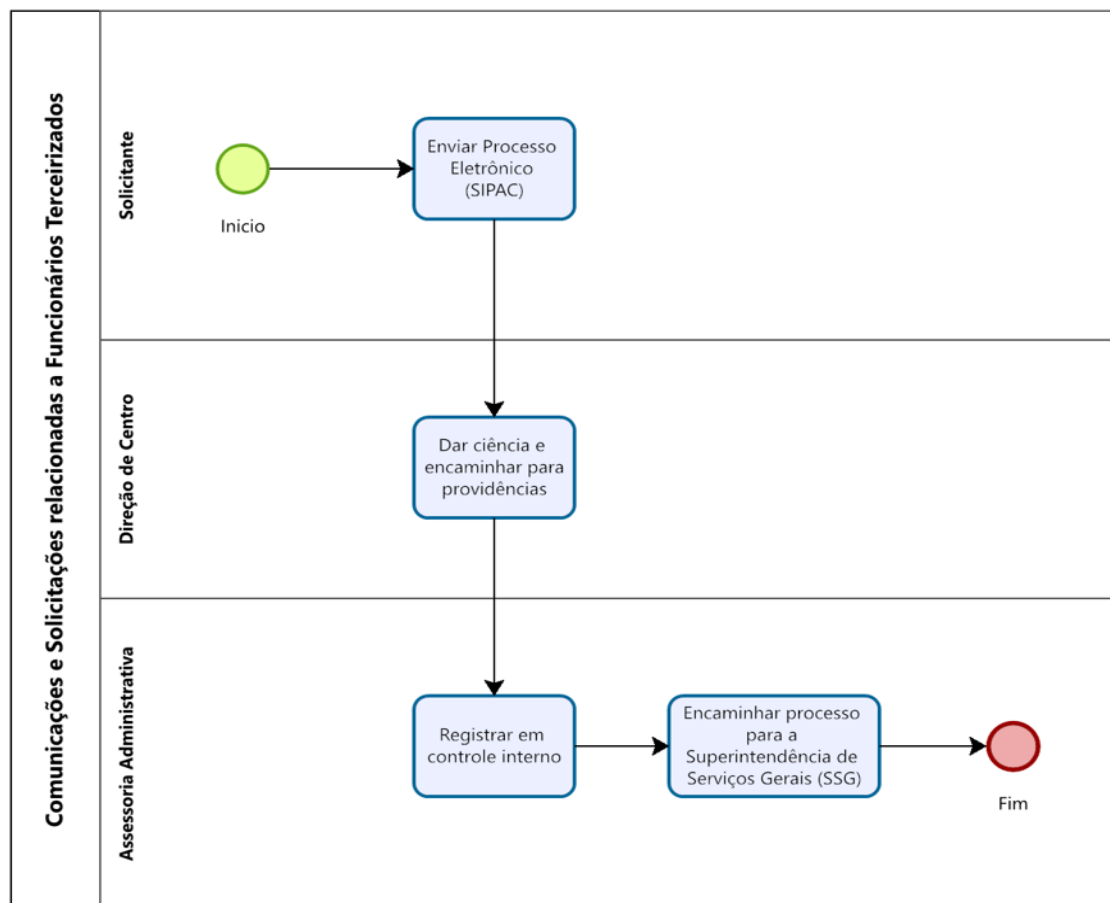
Solicitações relacionadas a funcionários terceirizados de limpeza ou apoio administrativo geralmente estão relacionadas a ajustes e adequações nos horários ou na prestação do serviço realizado. Elogios, críticas, sugestões ou solicitações devem ser enviadas à unidade CCS - DIREÇÃO DE CENTRO por **Processo Eletrônico (SIPAC)**.

No link abaixo encontram-se informações sobre os atuais contratos vigentes das empresas prestadores de serviços de mão de obra de limpeza e de apoio administrativo, bem como dados detalhados da quantidade de postos existentes por cada cargo que atuam no CCS e a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) de cada cargo para fins de consulta das atribuições dos funcionários conforme legislação específica.

[Funcionários Terceirizados de Limpeza e de Apoio Administrativo do CCS](#)

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados ao recebimento e encaminhamento do Processo eletrônico para a Superintendência de Serviços Gerais (SSG), quando for o caso. O prazo de resposta da solicitação será de 01 dia útil quando a questão puder ser respondida pela Assessoria Administrativa. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre o prazo de resposta da solicitação quando a demanda depender da SSG, visto que dependerá de fatores internos dessa unidade.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Solicitações de acessibilidade e sinalização		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC) Formulário de Solicitação de Serviço	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 SIPAC	Relatório de Requisições Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risco elevado de danos à segurança física e patrimonial.</li> <li>2. Quantidade de usuários beneficiados.</li> <li>3. Ordem cronológica de solicitação.</li> <li>4. Disponibilidade de mão-de-obra e material.</li> </ol>	SIPAC

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

Serviços como: **pintura de acessibilidade e manutenção de rampas de acessibilidade** podem ser solicitados por **Formulário de Solicitação de Serviço**, caso sejam serviços pontuais e específicos, ou por **Processo Eletrônico (SIPAC)** se porventura são muitos serviços dessa natureza.

Serviços como: **construção de rampas de acessibilidade**, devem ser solicitados por **Processo Eletrônico (SIPAC)**, pois será necessário a elaboração de projeto arquitetônico, elaboração de orçamento e destinação de recursos financeiros-orçamentários do Centro para a execução.

Serviços como: **placas de sinalização**, devem ser solicitados por **Processo Eletrônico (SIPAC)**, contudo, só será possível atender quando houver contrato vigente da UFPB com alguma empresa terceirizada de Sinalização. Nos casos que não houver contrato vigente, a demanda será registrada em controle interno da Assessoria Administrativa e o processo será devolvido à unidade solicitante comunicando sobre a ausência de empresa para prestação do serviço.

[Orientações para Solicitação de Manutenção por Requisição de Serviço](#)

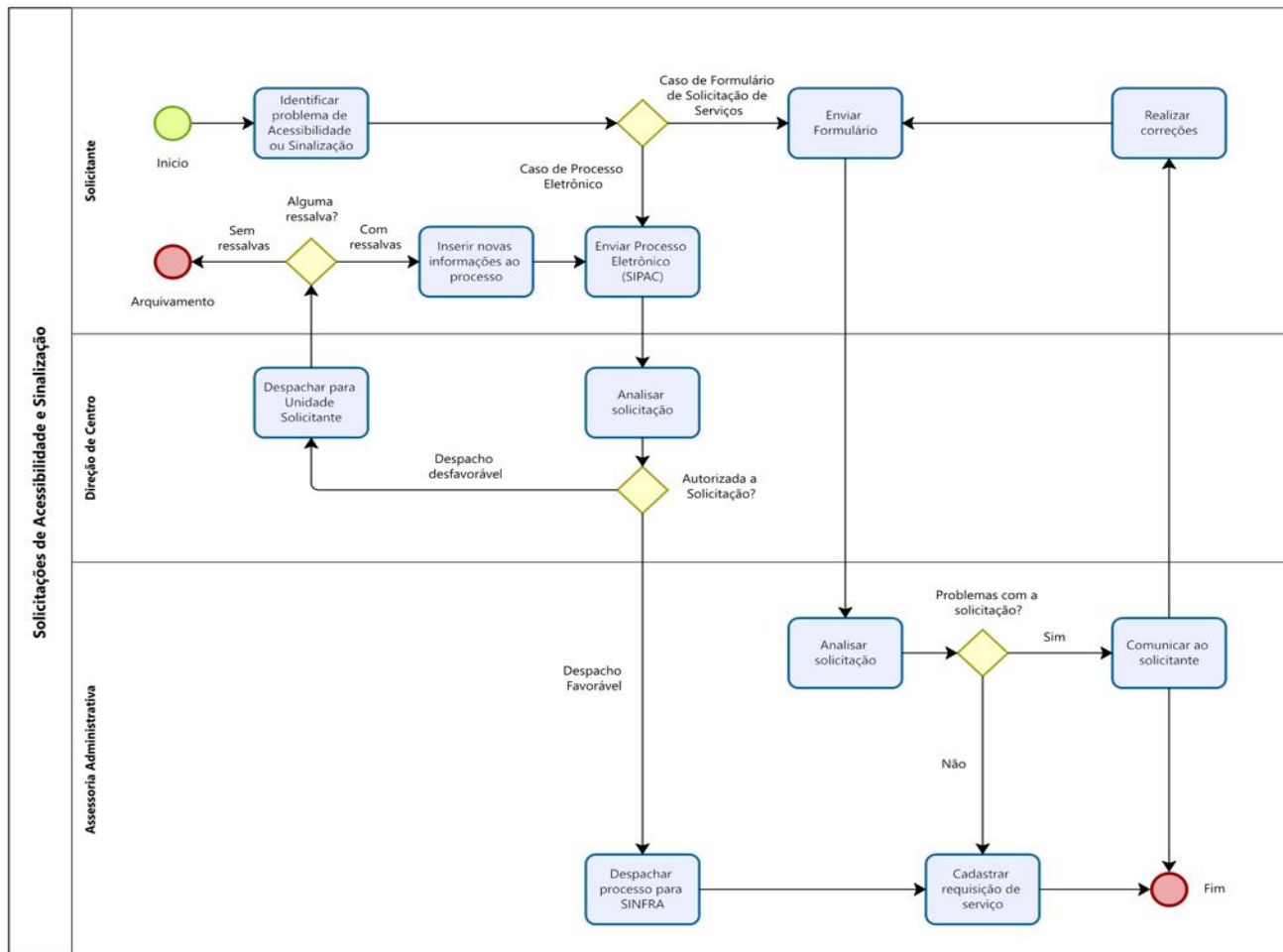
[Orientações para Solicitação de Manutenção por Processo eletrônico](#)

[Acesso ao Relatório de Requisições](#)

[Acesso ao Relatório de Processos](#)

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à formalização da Solicitação do Serviço. O prazo de execução total do serviço depende do fluxo da SINFRA, responsável pelo atendimento. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos da SINFRA, como a disponibilidade de mão de obra ou de materiais.

**PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)**





Serviço		
Solicitações de utilização de espaços públicos do CCS		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos, Docentes, Discentes e Comunidade Externa.	Até 03 dias úteis	Até 03 dias úteis

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (SIPAC)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 SIPAC	Relatório de Processos SIPAC

Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
Ordem Cronológica de Solicitação	SIPAC

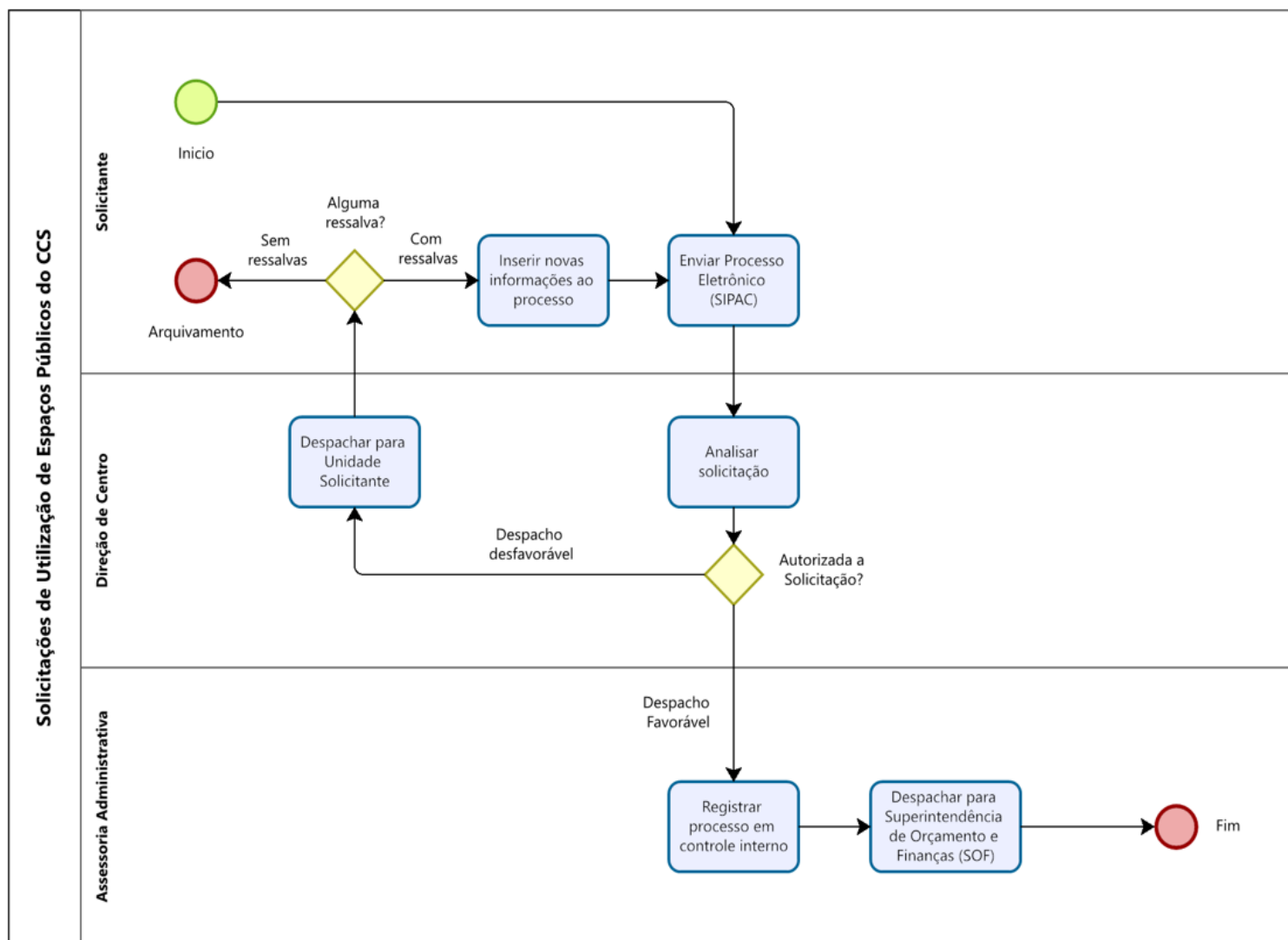
**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

Solicitação de utilização de espaços públicos no âmbito do Centro de Ciências da Saúde (CCS) para realização de eventos, feiras ou exposições, devem ser solicitadas por meio de Processo eletrônico (SIPAC) destinado à unidade CCS - DIREÇÃO DE CENTRO.

A solicitação deve conter a identificação dos usuários interessados, a exposição dos objetivos da cessão, descrição do espaço necessário e uma justificativa fundamentada.

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados ao recebimento do Processo eletrônico e resposta. Caso seja necessário Termo de Autorização da Universidade, o processo será encaminhado para a Superintendência de Orçamento e Finanças (SOF) para as providências necessárias. O prazo de resposta da solicitação será de 03 dias úteis quando a questão puder ser respondida pela Assessoria Administrativa. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre o prazo de resposta da solicitação quando a demanda depender da SOF, visto que dependerá de fatores internos dessa unidade.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)



Serviço		
Solicitações relacionadas ao serviço de impressoras locadas		

Público-alvo	Prazo máximo para prestação do serviço	Tempo de espera para o atendimento
Servidores técnico-administrativos e docentes.	Até 01 dia útil	Até 01 dia útil

Forma de prestação do serviço	Comunicação com os usuários	Consulta sobre o andamento do serviço
Eletronicamente (E-mail)	Presencialmente Telefone: 83 3216-7792 E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a>	E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a>

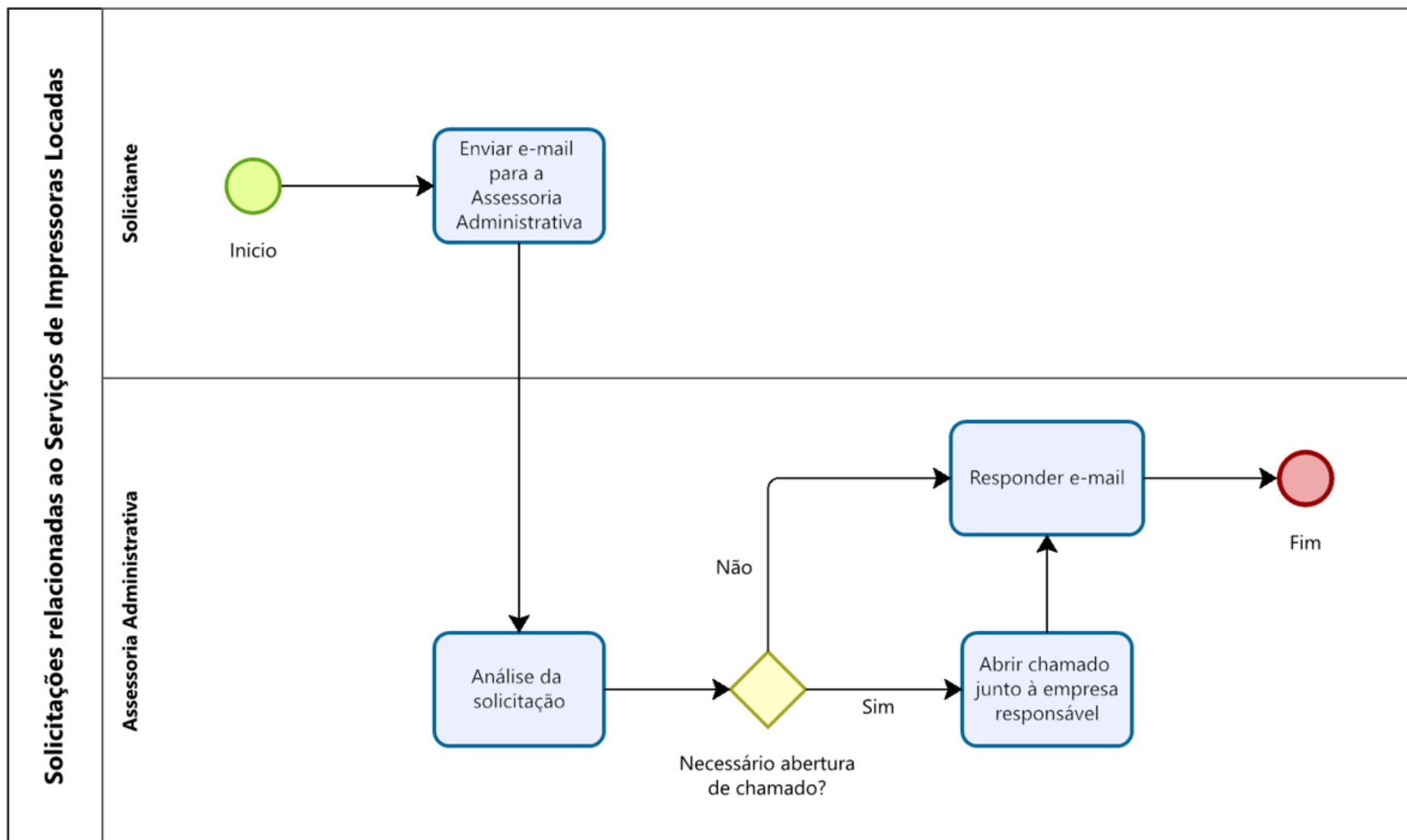
Prioridades de atendimento	Local e forma da manifestação sobre a prestação do serviço
Ordem Cronológica de Solicitação	E-mail: <a href="mailto:assadmccs@gmail.com">assadmccs@gmail.com</a>

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**

Unidades que possuam impressoras locadas que necessitem de manutenção, suprimentos ou orientações relacionadas a sua utilização devem entrar em contato com a Assessoria Administrativa por meio de e-mail ([assadmccs@gmail.com](mailto:assadmccs@gmail.com)).

**Prazo máximo para prestação do serviço:** refere-se aos serviços prestados pela Assessoria Administrativa relacionados à resposta ao e-mail de solicitação ou formalização de solicitação de pedido de manutenção ou suprimento. O prazo de execução total do serviço, no caso de manutenção ou suprimento, irá depender da empresa terceirizada responsável pela locação das impressoras. Logo, a Assessoria Administrativa do CCS não possui competência para dar previsões sobre a execução efetiva dos serviços solicitados, visto que dependem de fatores externos que envolve a empresa contratada.

## PASSO A PASSO DO SERVIÇO (FLUXOGRAMA)





# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO** **CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE / UFPB**

**JOÃO PESSOA-PB**  
**2023**