



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CT – CENTRO DE TECNOLOGIA

ELABORADO POR: CECÍLIA THAYS MONTEIRO DE FREITAS

DATA DA ELABORAÇÃO: 25/10/2021

NÚMERO DA REVISÃO: 03

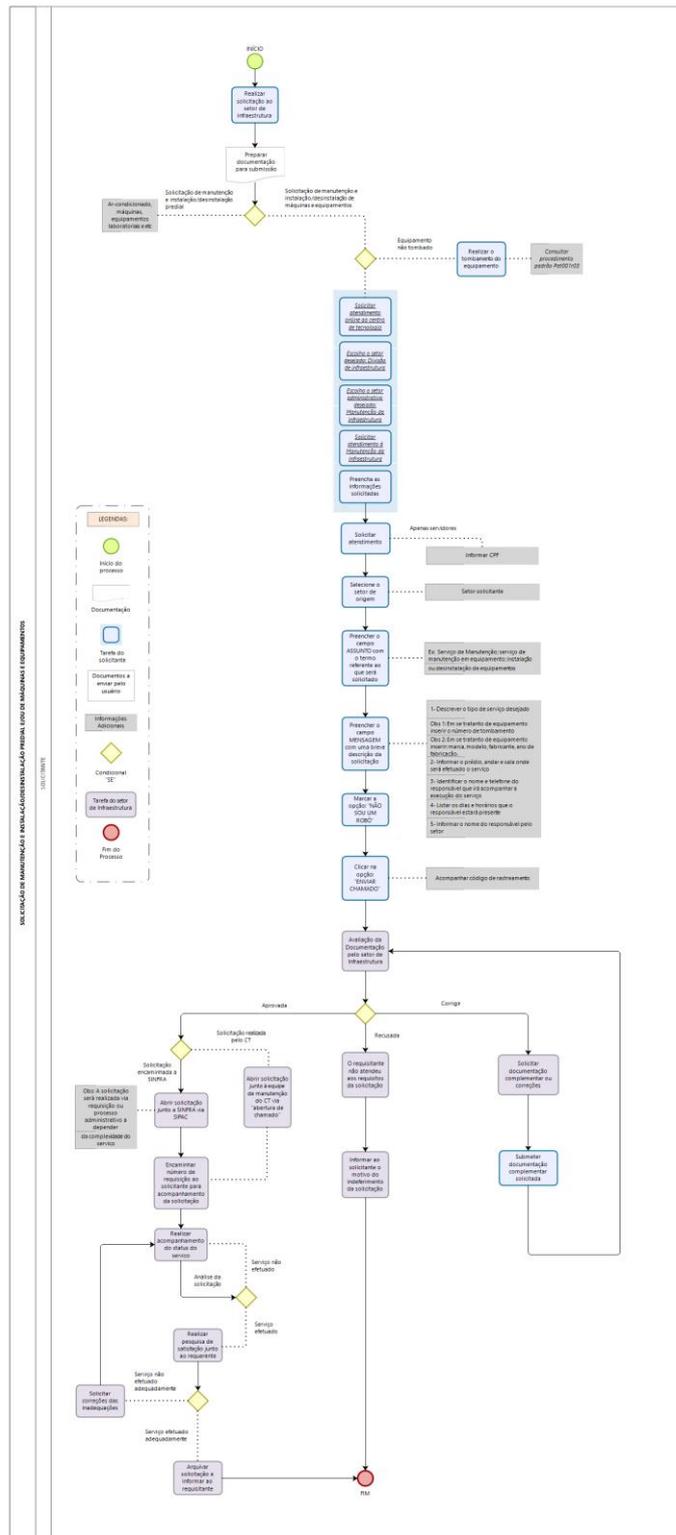
DATA DA REVISÃO: 06/03/2022

SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO/DESINSTALAÇÃO PREDIAL E/OU DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

SETOR/ÁREA: INFRAESTRUTURA

PADRÃO: Inf001r03

I. Fluxo do Processo



II. Propósito

O objetivo do procedimento é descrever o processo de solicitação de manutenção e instalação/desinstalação predial e/ou de máquinas e equipamentos e disponibilizar no site do Centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba: <http://www.ct.ufpb.br/>

III. Público-alvo

O público-alvo são os solicitantes que necessitem solicitar manutenção e instalação/desinstalação predial e/ou de máquinas e equipamentos na universidade federal da Paraíba.

IV. Legislação

Não especificada.

Página de referência:

<http://www.ct.ufpb.br/ct/contents/menu/sistemas/manuais-de-procedimentos>

V. Documentação Necessária

Para solicitação de manutenção e instalação/desinstalação de máquinas e equipamentos caso o equipamento não seja tombado realizar o tombamento do equipamento consultar o procedimento padrão Inf001r03 sendo necessário anexar um documento junto ao processo com as seguintes informações:

Especificar o tipo de serviço desejado (Em se tratando de equipamentos inserir o número de tombamento) (Em se tratando de equipamento inserir: marca, modelo, fabricante e ano de fabricação).

- Informar o prédio, andar e sala onde será efetuado o serviço;
- Identificar o nome e o telefone do responsável que irá acompanhar a execução do serviço;
- Listar os dias e os horários que o responsável estará presente e;
- Informar o nome do responsável pelo setor.

VI. Responsabilidades e Autoridades:

As funções são definidas da seguinte forma:

- 1- **Solicitante:** Responsável por fornecer a documentação necessária e acompanhar processo.
- 2- **Fluxograma:** Responsável por orientar os solicitantes sobre o processo de solicitação de manutenção e instalação/desinstalação predial e/ou de máquinas e equipamentos onde devem anexar formulários e documentos e acompanhar resultado do processo pelo site: <https://atendimento.ct.ufpb.br/ticket.php>

VII. Descrição do Processo

Legendas de cores	
Documentação	
Início do processo	
Tarefa do Solicitante	
Documentos a enviar pelo usuário	
Informações Adicionais	
Condicional "SE"	
Tarefa do Setor de Infraestrutura	
Fim do Processo	

SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO/DESINSTALAÇÃO PREDIAL E/OU DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS		
	ETAPAS	EXECUÇÃO
RESPONSÁVEL: SOLICITANTE	INÍCIO	
	Realizar solicitação ao setor de infraestrutura	
	Preparar documentação para submissão	
	Solicitação de manutenção e instalação/desinstalação predial	Ar-condicionado, máquinas, equipamentos laboratoriais e etc.
	Solicitação de manutenção e instalação/desinstalação de máquinas e equipamentos	Equipamento não tombamento: Realizar o tombamento do equipamento Consultar procedimento padrão:Pat001r03
	Solicitar Atendimento Online ao centro de tecnologia	
	Escolha o setor desejado	Divisão de Infraestrutura
	Escolha o setor administrativo desejado	Manutenção da Infraestrutura
	Solicitar atendimento à Manutenção da Infraestrutura	
	Preencha as informações solicitadas	
	Solicitar atendimento	Apenas servidores: Informar CPF
	Selecione o setor de origem	Setor solicitante
	Preencher o campo ASSUNTO com o termo referente ao que será solicitado	Ex: Serviço de manutenção; serviço de manutenção em equipamento; instalação ou desinstalação de equipamentos
		1- Descrever o tipo de serviço desejado Obs. 1: Em se tratando de equipamentos inserir o número de tombamento

<p>Preencher o campo MENSAGEM com uma breve descrição da solicitação</p>	<p>Obs 2: Em se tratando de equipamento, inserir: marca, modelo, fabricante, ano de fabricação.</p> <p>2- Informar o prédio, andar e sala onde será efetuado o serviço</p> <p>3- Identificar o nome e telefone do responsável que irá acompanhar a execução do serviço</p> <p>4- Listar os dias e horários que o responsável estará presente</p> <p>5- Informar o nome do responsável pelo setor</p>
<p>Marcar a opção "Não sou um robô"</p>	
<p>Clicar na opção "Enviar chamado"</p>	<p>Acompanhar código de rastreamento</p>
<p>Avaliação da documentação pelo setor de Infraestrutura</p>	
<p>Aprovada</p>	<p>Solicitação realizada pelo CT:</p> <p>Abrir solicitação junto à equipe de manutenção do CT via "abertura de chamado"</p> <p>Solicitação encaminhada a SINFRA:</p> <p>Abrir solicitação junto a SINFRA via SIPAC</p> <p>Obs: A solicitação será feita via requisição ou processo administrativo a depender da complexidade do serviço</p> <p>Encaminhar número de requisição ao solicitante para acompanhamento da solicitação</p> <p>Realizar acompanhamento do status do serviço</p> <p>Análise da solicitação</p> <p>Serviço não efetuado:</p> <p>Realizar acompanhamento do status do serviço</p> <p>Serviço efetuado:</p> <p>Realizar pesquisa de satisfação junto ao requerente</p> <p>Serviço não efetuado adequadamente:</p>

		Solicitar correções das inadequações
		Serviço efetuado adequadamente:
		Arquivar solicitação e informar ao requisitante
Recusada		O requisitante não atendeu aos requisitos da solicitação
		Informar ao solicitante o motivo do indeferimento da solicitação
Corrigir		Solicitar documentação complementar ou correções
	Submeter documentação complementar solicitada	
	Avaliação da documentação pelo setor de Infraestrutura	
	FIM	