

|                     |   |                                   |                             |
|---------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento   | <b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>                                      | POP.USOP.002 - Página 1/4         |                             |
| Título do Documento | <b>ATENDIMENTO DE CHAMADO DO TELEFONE DE URGÊNCIA DO ELEVADOR</b> | Emissão: 02/01/2025<br>Versão: 02 | Próxima revisão: 02/01/2027 |

### 1. OBJETIVO

Orientar o processo de atendimento do chamado do telefone de urgência do elevador na UMC.

### 2. MATERIAL

- Painel de Controle do Elevador;
- Telefone de Urgência instalado na parede da recepção da UMC;
- Telefone fixo.

### 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Quadro 1 – Descrição das atividades relacionadas ao chamado de telefone do elevador e responsáveis.

| O que fazer  | Responsável  | Como   | Registro  |
|--|--|--|---|
| Realizar o chamado quando há travamento ou outra avaria.                       | Usuário utilizando o elevador no momento do ocorrido/sinistro  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acionando o botão indicado no painel do elevador;</li> <li>2. Aguardando atendimento;</li> <li>3. Informando ao recepcionista o ocorrido.</li> </ol> <p><b>Nota I: Dentro do elevador há uma imagem de como realizar o chamado (Anexo I deste POP).</b></p>  | Painel de Controle do Elevador                    |
| Atender ao chamado na recepção da UMC (recepção de visitas – balcão da frente) | Recepcionista da Recepção de Visitas ou Vigilantes após às 21h | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saudando cordialmente o usuário;</li> <li>2. Informando que irá acionar a manutenção e que esta realiza este tipo de atendimento com prioridade/urgência.</li> <li>3. Solicitando cordialmente que o usuário mantenha a calma;</li> <li>4. Informando que o elevador não possui risco de queda;</li> <li>5. Informando que, se necessário, o usuário pode ligar novamente.</li> </ol> <p><b>Nota I: Caso o usuário ligue novamente, por nervosismo ou outra situação, deve-se repetir as informações dos itens acima, sempre solicitando que o usuário mantenha a calma.</b></p> | Telefone de Urgência na parede da recepção da UMC |



|                     |   |                                   |                             |
|---------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento   | <b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>                                      | POP.USOP.002 - Página 2/4         |                             |
| Título do Documento | <b>ATENDIMENTO DE CHAMADO DO TELEFONE DE URGÊNCIA DO ELEVADOR</b> | Emissão: 02/01/2025<br>Versão: 02 | Próxima revisão: 02/01/2027 |

|  |  |  |               |
|--|--|--|---------------|
| Entrar em contato com a equipe de manutenção | Recepcionista da Recepção de Visitas ou Vigilantes após às 21h | 1. Ligando no ramal da manutenção 3200;<br>2. Informando o ocorrido e solicitando prioridade/urgência.<br><br><b>Nota I: Caso não consiga contato no ramal, entrar em contato com o plantonista no número 67 99617-6251</b>  | Telefone fixo |
| Atender o chamado da recepção da maternidade | Equipe de manutenção   | 1. Tratar o chamado como prioridade/urgência e atendê-lo imediatamente;<br>2. Efetuar, caso possível, o destravamento do equipamento e liberação do usuário<br>3. Saudar cordialmente o usuário;<br>4. Na impossibilidade de atender o serviço, acionar, com urgência, a autorizada especialista do equipamento;<br>5. Na ocorrência da situação 4., informar imediatamente o supervisor de manutenção;<br>6. Registrar o ocorrido e causa da falha no prontuário do equipamento no sistema de manutenção predial. | Telefone fixo |

Fonte: próprio autor.

### 3.1. Cuidados especiais /ações em caso de não conformidade

Em caso do não funcionamento dos telefones, entrar em contato com o preposto e/ou gestão do contrato.

### 4. HISTÓRICO DE REVISÃO

| VERSÃO | DATA       | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO |
|--------|------------|------------------------|
| 01     | 24/11/2022 | Elaboração do POP      |
| 02     | 30/10/2024 | Revisão do POP         |



|                     |   |                                   |                             |
|---------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento   | <b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>                                      | POP.USOP.002 - Página 3/4         |                             |
| Título do Documento | <b>ATENDIMENTO DE CHAMADO DO TELEFONE DE URGÊNCIA DO ELEVADOR</b> | Emissão: 02/01/2025<br>Versão: 02 | Próxima revisão: 02/01/2027 |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>Elaboração</b><br>Josiclari Mota – Chefe da Unidade de Suporte Operacional   | Data: 24/11/2022                     |
| <b>Revisão</b><br>Josiclari Mota - Chefe da Unidade de Suporte Operacional<br>Cristiane Stolte – Unidade de Suporte Operacional | Data: 01/11/2024                     |
| <b>Análise</b><br>Alisson Ribas Cirqueira – Chefe do SIF  | Data: 08/11/2024                     |
| <b>Validação</b><br>Fuad Fayez Mahmoud – STGQ   | Data: 22/11/2024                     |
| <b>Aprovação</b><br>João Fernandes Guimarães Júnior – Chefe da DLIH<br>Danielly Vieira Capoano – Gerente Administrativo         | Data: 08/11/2024<br>Data: 02/01/2025 |

Assinado Eletronicamente no Processo SEI nº 23529.015129/2022-82

|                     |  |                                   |                             |
|---------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento   | PROCEDIMENTO / ROTINA                                      | POP.USOP.002 - Página 4/4         |                             |
| Título do Documento | ATENDIMENTO DE CHAMADO DO TELEFONE DE URGÊNCIA DO ELEVADOR | Emissão: 02/01/2025<br>Versão: 02 | Próxima revisão: 02/01/2027 |

**ANEXO I - Orientações ao usuário para realizar o chamado de emergência em caso de sinistro.**





## ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO

EM CASO DE TRAVAMENTO DA PORTA OU PARADA DO ELEVADOR, APERTE **ESTE BOTÃO** INDICADO NO PAINEL PARA CHAMAR O TELEFONE DE EMERGÊNCIA NA RECEPÇÃO.




E **ESTE BOTÃO** PARA ACIONAR O ALARME EXTERNO.

**FIQUE TRANQUILO, TEMOS UMA EQUIPE TREINADA PARA ATENDÊ-LO COM O MÁXIMO DE URGÊNCIA**