
	UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.001 - Página 1/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 02	Próxima revisão: 08/04/2026

1. OBJETIVO(S)

Estabelecer um Procedimento Operacional Padrão (POP) para a solicitação de serviços de manutenção no Hospital de Doenças Tropicais (HDT).

2. MATERIAL

- Computador
- Celular
- Telefone

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Escolha do Canal

3.1.1 Formulário Online





O Formulário Online é o principal meio de solicitação de serviços de manutenção, devendo ser priorizado sempre que possível. A ferramenta pode ser acessada através de:

URL

<https://bit.ly/hdtman>

QR Code



			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.001 - Página 2/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 02	Próxima revisão: 08/04/2026

Atalho na Área de Trabalho



3.1.2 Telefone

Ramal: 8713

Solicitações de serviço por telefone devem ser feitas exclusivamente em casos de urgência, que normalmente são situações que apresentam evolução contínua, risco à vida e/ou risco ao patrimônio. Esse canal tem o objetivo primário de reduzir ao mínimo os danos causados pela ocorrência, em situações como:

- Cano estourado;
- Queda de energia;
- Queda ou risco iminente de queda de equipamentos;
- Princípio de incêndio;
- Risco de choque elétrico.

3.1.3 Presencial





A solicitação de serviços de modo presencial possui os mesmos requisitos e orientações da solicitação por telefone. Este canal deve ser utilizado somente em casos que o contato por telefone não obtiver êxito ou em casos indispensáveis, devendo, nesse caso, ser priorizado o deslocamento do profissional da equipe de manutenção até o demandante.

3.2 Verificações Pré-Solicitação

Antes de solicitar um serviço de manutenção, é essencial que o demandante verifique alguns pontos relevantes para viabilizar e agilizar o atendimento da demanda, sendo eles:

3.2.1 Escopo

Os serviços de manutenção são aqueles destinados a recuperar ou melhorar o funcionamento de ambientes, sistemas, equipamentos e componentes da edificação. De modo geral, não devem ser considerados como serviço de manutenção aqueles que resultem em:

			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.001 - Página 3/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 02	Próxima revisão: 08/04/2026

- Ampliação ou redução de áreas;
- Alteração de fluxos de circulação;
- Paralisação de serviços;
- Aquisição de equipamentos.

Considerando a impossibilidade de prever com exatidão todos os serviços que não podem ser atendidos pelo contrato de manutenção, o Setor de Infraestrutura Física poderá recusar a demanda e solicitar que seja feita uma solicitação de aquisição, obra ou reforma.

3.2.2 Autorização

As solicitações de serviços que possam afetar as atividades de outros profissionais devem ser previamente autorizadas pela chefia responsável pelos serviços prestados no local de intervenção ou pelo item a ser mantido, com inclusão do nome da chefia que autorizou o serviço na descrição da solicitação.

3.2.3 Duplicidade

Antes de abrir uma demanda de serviço, é importante que o demandante consulte os demais usuários do ambiente ou equipamento, a fim de evitar pedidos em duplicidade.

3.3 Solicitação do Serviço





Obrigatoriamente, independente do canal escolhido, a demanda deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações:

- Código do Equipamento ou Ambiente, quando disponível;
- Descrição da demanda;
- Local do serviço;
- Nome do demandante.

Além destas, sugere-se que sejam fornecidas todas as informações relevantes para atendimento da demanda, como:

- Ramal, para sanar dúvidas com o demandante;
- Horário preferencial para o atendimento;
- Horário de ocorrência da situação.

Sempre que possível, na demanda devem ser descritas as situações que motivaram a solicitação do serviço, e não a solução desejada. Por exemplo, a descrição **“torneira pingando no refeitório”** fornece informações mais relevantes do que **“solicito troca de**

			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.001 - Página 4/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 02	Próxima revisão: 08/04/2026

torneira”, visto que existe a possibilidade do problema ser na tubulação ou em um componente da torneira.





Por isso, cabe ao profissional de manutenção analisar a situação descrita e identificar a causa, para só então aplicar a solução necessária.

3.4 Recebimento da Demanda

A demanda será recebida por profissional designado pelo Setor de Infraestrutura Física, que ficará responsável por solicitar informações complementares ao demandante e verificar se a demanda pode ser atendida pelo contrato de manutenção, mesmo que parcialmente, de acordo com os serviços previstos no contrato.

3.5 Acompanhamento da Demanda

O acompanhamento da demanda e dos serviços planejados para resolução desta poderá ser feito através de pedido de informação ao Setor de Infraestrutura Física via Teams.

			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.001 - Página 5/5	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 02	Próxima revisão: 08/04/2026

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1.0	13/08/2020	Elaboração de POP
2.0	01/03/2024	Revisão de POP

Elaboração Thiago Júnior de Carvalho - Chefe do Setor de Infraestrutura Física	Data: 13/08/2020
Revisão Matheus de Carvalho Oliveira – Chefe de Setor Fabio Ruggelly Gama de Oliveira – Engenheiro Civil	Data: 01/03/2024
Validação Luis Fernando Beserra Magalhães – Chefe do Setor de Gestão da Qualidade	Data: 08/04/2024
Aprovação Nadja de Paula Barros de Sousa – Chefe de Divisão	Data: 07/03/2024

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte