
	UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.002 - Página 1/4	
Título do Documento	TRIAGEM E CONTROLE DE DEMANDAS E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 08/04/2026

1. OBJETIVO(S)

Estabelecer um procedimento padrão para triagem e controle de demandas e serviços de manutenção, visando atender às necessidades dos usuários e garantir a adequada manutenção dos ambientes, sistemas, equipamentos e componentes sob responsabilidade do Setor de Infraestrutura Física.

2. MATERIAL

- Planilha de Serviços de Manutenção
- POP.SIF.001 – Solicitação de Serviços de Manutenção

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Recebimento da Demanda

A demanda será recebida por profissional designado pelo Setor de Infraestrutura Física através dos canais definidos no POP.SIF.001 – Solicitação de Serviços de Manutenção.

3.2 Triagem da Demanda

Após recebimento, a demanda será analisada 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.

Caso não exista qualquer serviço a ser realizado pelo contrato de manutenção, a demanda deverá ser cancelada e o demandante informado sobre o motivo do cancelamento.





3.3 Abertura de Ordem de Serviço

Caso seja verificado que a demanda pode ser atendida, mesmo que parcialmente, pelo contrato de manutenção, o profissional deverá abrir quantas Ordens de Serviços forem necessárias para atendimento da demanda, levando em consideração as boas práticas para abertura de Ordens de Serviço.

A abertura de uma Ordem de Serviço consiste no registro e documentação dos serviços que serão executados por profissional ou equipe de manutenção.

São consideradas informações essenciais para abertura de Ordem de Serviço:

- Identificação única e sequencial da Ordem de Serviço;
- Identificação da demanda;
- Descrição da demanda, completa ou parcial;
- Local para realização do serviço;
- Data e Hora em que a demanda foi recebida pelo sistema, nos canais informatizados, ou recebida pelo profissional, nos canais analógicos;

			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.002 - Página 2/4	
Título do Documento	TRIAGEM E CONTROLE DE DEMANDAS E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 08/04/2026

- Serviços planejados.

3.4 Classificação da Ordem de Serviço

3.4.1 Origem da Demanda

A classificação de **Origem** deve indicar o método de identificação, geração ou recebimento da demanda, podendo ser:

- **OS:** serviços originados de demandas de usuários/profissionais que não façam parte do Setor de Infraestrutura Física;
- **SIF:** serviços originados de demandas de profissionais do Setor de Infraestrutura Física;
- **IP:** serviços originados de atividades de inspeção ou manutenção preditiva;
- **PR:** serviços originados de processos do SEI;
- **RT:** serviços originados de falhas na execução de outros serviços

3.4.2 Tipo de Atividade

A classificação **Tipo de Atividade** deve indicar o objetivo do serviço, podendo ser:

- **Corretiva:** serviços realizados com objetivo de recuperar o funcionamento adequado ou estética de um objeto;
- **Preventiva:** serviços realizados com objetivo de reduzir a quantidade falhas ou paralisações indesejadas;
- **Preditiva:** serviços não invasivos realizados com objetivo de reduzir a quantidade de intervenções no objeto, ocorrência de falha ou paralisação indesejada;
- **Adequação:** serviços de melhoria, adaptação ou suporte;
- **Planejamento:** serviços voltados ao levantamento de informações ou realização de análises.

3.4.3 Planejamento





A classificação **Planejamento** deve indicar o prazo esperado para execução do serviço, podendo ser:

- **Não Programada:** serviços que devem ser realizados no menor tempo possível, de acordo com as definições do contrato de manutenção;
- **Programada:** serviços que podem ser incluídos em planos para execução em prazo superior ao limite considerado para as Ordens de Serviço Não Programadas.

3.4.4 Situação

A classificação **Situação** deve indicar a etapa do ciclo de execução em que o serviço se encontra, podendo ser:

- **A Executar:** serviços na fila de espera para execução;

			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.002 - Página 3/4	
Título do Documento	TRIAGEM E CONTROLE DE DEMANDAS E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 08/04/2026

- **Em Andamento:** serviços em execução;
- **Finalizado:** serviços concluídos;
- **Justificado:** serviços que não serão realizados por razão específica.

3.5 Classificação da Demanda

Visto que, de modo geral, a demanda engloba múltiplos serviços, a única classificação atribuída será de **Situação**, que será equivalente à situação da Ordem de Serviço mais distante da conclusão.





3.6 Conclusão da Ordem de Serviço

A conclusão da Ordem de Serviço será realizada após a finalização de todos os serviços indicados nessa. A data de conclusão deverá ser informada de acordo com o último serviço executado, incluindo os serviços necessários para a efetiva entrega do objeto ao usuário, como reinstalação de equipamentos e limpeza do local, quando aplicável.

3.7 Conclusão da Demanda

A conclusão da demanda será realizada de forma automática, quando todas as Ordens de Serviços forem concluídas. Caso o demandante considere que a demanda não foi atendida ou apresenta qualidade inferior à necessária e aceitável, o Setor de Infraestrutura Física irá analisar os apontamentos e, se necessário, abrir novas Ordens de Serviços com origem "RT".

A data de conclusão da demanda será a mesma que a data da conclusão da última Ordem de Serviço, incluídas as de retrabalho.

			UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	
Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA		POP.SIF.002 - Página 4/4	
Título do Documento	TRIAGEM E CONTROLE DE DEMANDAS E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		Emissão: 08/04/2024 Versão: 01	Próxima revisão: 08/04/2026

4. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1.0	07/03/2024	Elaboração de POP

Elaboração Fabio Ruggelly Gama de Oliveira – Engenheiro Civil Matheus de Carvalho Oliveira – Chefe de Setor	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