

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Solicitação de Serviços de Chaveiro

Versão: 3 | 2026



Hospital de Clínicas



**SUPERINTENDENTE**  
LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE ADMINISTRATIVO**  
RODRIGO JULIANO MOLINA

**CHEFE DA DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR**  
ÁLVARO APARECIDO SANTIAGO

**CHEFE DA UNIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL**  
EURÍPEDES ROGÉRIO DOS SANTOS CAMILO

**ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL**

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, Unidade de Suporte Operacional

**REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO**

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**APROVAÇÃO**

Diego Nunes Andrade Rodrigues, Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Data da emissão: 15/4/2026

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-USOP.007

ISBN:

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2026, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*



## 1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado com o intuito de formalizar a padronização do fluxo de solicitação dos serviços de chaveiro que visam à segurança das instalações e destinam-se a solucionar problemas referentes a chaves e fechaduras, solicitados pelos diversos setores/unidades do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS

Os serviços serão executados após o preenchimento do formulário eletrônico de solicitação disponível no portal de serviços SGTPi (<http://10.4.0.8/servicos>), no ícone “Chamados – menu à esquerda”, “Chamados Suporte Operacional” ou diretamente pelo endereço <https://10.4.0.72/usop/public/>. A partir do registro da solicitação, será gerada uma ordem de serviço, que será encaminhada ao prestador responsável para execução.

Qualquer solicitação que não esteja contemplada neste POP seguirá trâmite distinto, devendo ser previamente submetida à análise da Unidade de Suporte Operacional (USOP) e da Gestão do HC-UFTM para avaliação e deliberação quanto às providências cabíveis.

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Seguem as informações necessárias para a prestação do serviço, indicando a localização, descrição do problema e o telefone para contato.

- Acessar o Portal de Serviços do HC-UFTM (figura 1);

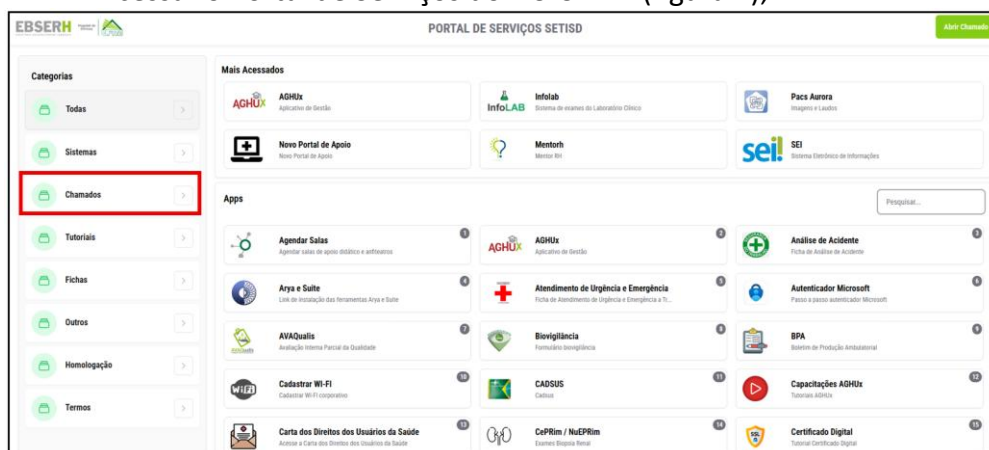


Figura 1- Portal de Serviços do HC-UFTM

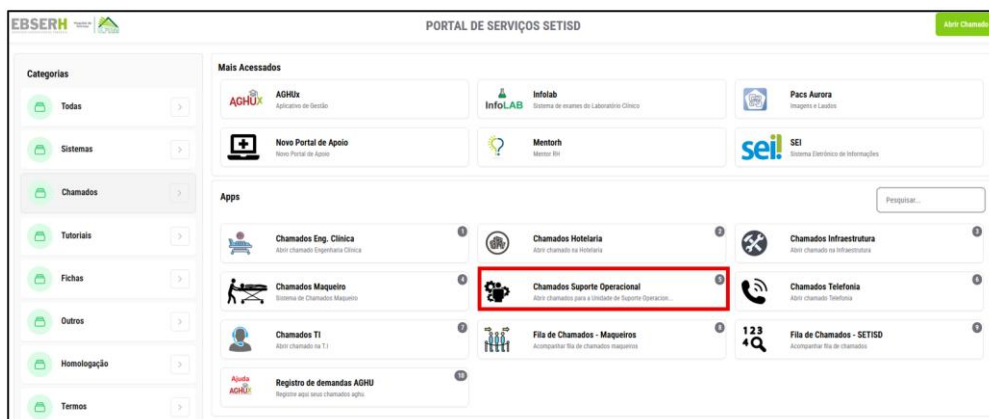


Figura 2 – Seleção da opção Chamados Suporte Operacional, conforme destacado na imagem.

- Inserir o login e a senha do usuário (Figura 3), utilizando as mesmas credenciais empregadas para acesso aos computadores institucionais.

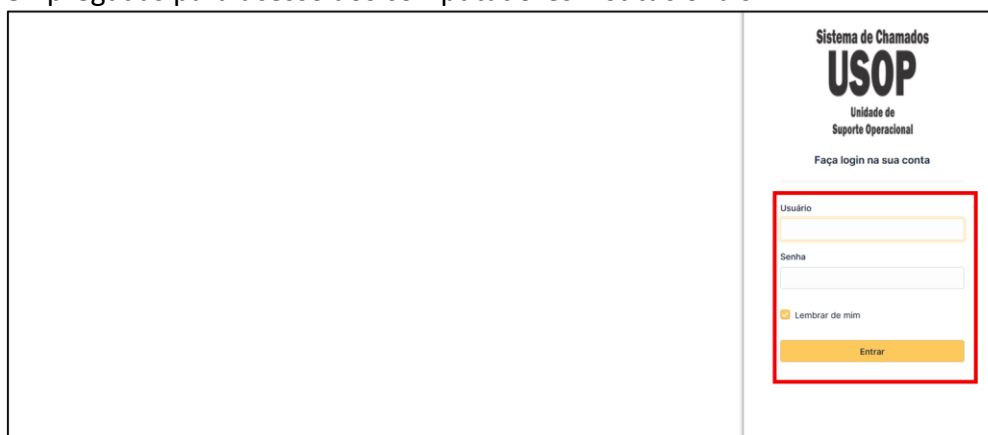


Figura 3 – Tela de login de usuário - (utilizar o mesmo usuário e senha de acesso para login nos computadores)

- Clicar no ícone correspondente ao tipo de serviço de chaveiro a ser solicitado (Figura 4).



Figura 4 – Tela de solicitações dos serviços

- Preencher o formulário eletrônico, anexar ao chamado imagens do tipo de fechadura a ser substituída e, após a conferência das informações, clicar em “Enviar” (Figura 5). A solicitação será automaticamente encaminhada para análise da USOP.
- Na impossibilidade do envio de imagens no chamado, descrever detalhadamente se há ou não danos na estrutura física da porta e/ou da fechadura.
- Caso a porta esteja trancada e sem chave, não tentar forçá-la, pois isso poderá causar danos à sua estrutura, podendo inclusive inviabilizar a substituição da fechadura.
- Caso, após a abertura do chamado, a chave seja localizada ou o problema seja resolvido por outro setor, comunicar a USOP por meio do próprio chamado registrado, e-mail, Teams ou contato telefônico.

Figura 5 – Tela do formulário de solicitação dos serviços de chaveiro

- A USOP encaminhará a ordem de serviço emitida à empresa contratada, a qual deverá realizar o agendamento da execução considerando a disponibilidade do solicitante e as condições operacionais para atendimento.
- No dia e horário previamente agendados, a empresa contratada realizará a execução do serviço, cabendo ao solicitante acompanhar, avaliar e atestar a adequada prestação do serviço realizado.
- Após a conclusão do atendimento, a USOP registrará no chamado do sistema o status de “solucionado”, procedendo-se ao arquivamento da ordem de serviço para fins de controle, rastreabilidade e acompanhamento das demandas atendidas.
- Caso, durante a análise da solicitação, seja verificada a necessidade de avaliação técnica do Setor de Infraestrutura Física (SIF), a USOP orientará o solicitante a realizar a abertura de chamado específico para o SIF, para que proceda com a avaliação técnica necessária.
- Não serão atendidas solicitações de cópias de chaves quando o extravio tiver sido ocasionado por servidor, empregado público ou terceiro, uma vez que este é responsável pela guarda, conservação e uso adequado da chave sob sua responsabilidade.
- Em casos de substituição de fechadura ou tambor, não serão atendidas solicitações em que o gestor da unidade ou setor requeira mais de 2 (duas) cópias adicionais de chaves destinadas aos profissionais que atuam no respectivo ambiente, devendo ser observado o limite estabelecido para fins de controle e segurança patrimonial.

#### 4. CÓDIGOS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

- Abertura de fechadura de portas e de móveis.
- Cópia de chave modelo tetra.
- Cópia de chave simples de portas e de móveis.
- Fornecimento e instalação de conjunto de fechadura para portas de vidro de correr blindex modelo bico de papagaio.
- Fornecimento e instalação de fechadura de portas e de móveis, com 2 chaves.
- Fornecimento e instalação de fechadura tetra-chave de portas, com 2 chaves.
- Manutenção geral de fechadura.
- Modelagem de chave comum de portas e móveis.
- Troca de segredo de fechadura de portas e de móveis.

### 5. FLUXOGRAMA

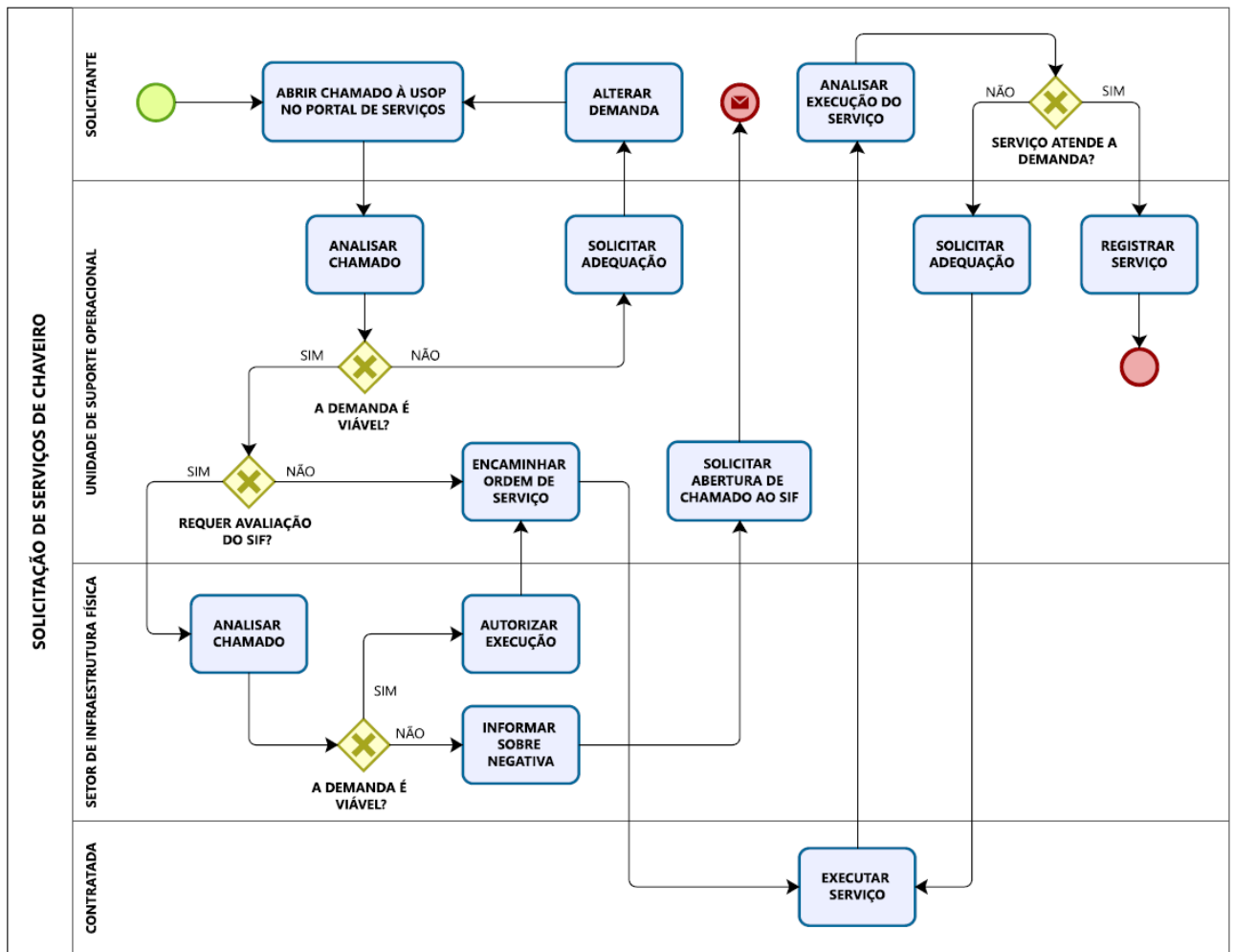


Figura 6 – Fluxograma do processo

## 6. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1	30/5/2022	Elaboração da 1ª versão do documento
2	1º/4/2024	Atualização de diretrizes para solicitação de serviços de chaveiro
3	15/4/2026	Atualização de diretrizes para a solicitação dos serviços e inserção em novo modelo

## 7. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<p><b>Elaboração da versão atual (versão 3) – data: 9/3/2026</b> Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Suporte Operacional (USOP)</p> <p><b>Aprovação – data: 7/4/2026</b> Diego Nunes Andrade Rodrigues, chefe da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH) substituto</p> <p><b>Registro, validação de forma e revisão – data: 15/4/2026</b> Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental</p>
<p><b>Elaboração da versão 2 – data: 1º/4/2026</b> Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da USOP</p> <p><b>Registro, análise, formatação e revisão</b> Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos (UPLAG)</p> <p><b>Validação</b> Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da USOP</p> <p><b>Aprovação</b> Álvaro Aparecido Santiago, chefe da DLIH</p>
<p><b>Elaboração da versão 1 – data: 30/5/2022</b> Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Serviços Gerais (USG)</p> <p><b>Validação</b> Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da USG</p> <p><b>Registro, análise, formatação e revisão</b> Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da UPLAG</p> <p><b>Aprovação</b> Luiz Humberto Camilo, chefe da DLIH</p>

## APÊNDICE A – Lista de verificação (*checklist*)

### 1. Abertura da Solicitação

- Acessou o Portal de Serviços do HC-UFTM.
- Realizou login com usuário e senha institucionais.
- Selecionou o ícone do serviço de chaveiro.
- Preencheu corretamente o formulário eletrônico.
- Informou nome do solicitante e setor/unidade.
- Informou local exato do atendimento.
- Descreveu detalhadamente o problema.
- Informou telefone para contato.
- Enviou a solicitação no sistema.

### 2. Análise da Solicitação – USOP

- Chamado recebido no sistema pela USOP.
- Verificação da adequação da solicitação ao POP.
- Avaliação se o serviço solicitado é compatível com os serviços de chaveiro.
- Verificação se há necessidade de avaliação técnica do Setor de Infraestrutura Física (SIF).
- Caso necessário:
- Solicitante orientado a abrir chamado para o SIF.

### 3. Encaminhamento do Serviço

- Ordem de serviço gerada no sistema.
- Ordem encaminhada para a empresa contratada.
- Empresa realizou agendamento do serviço com o solicitante.

### 4. Execução do Serviço

- Serviço realizado no dia e horário agendados.
- Solicitante acompanhou a execução do serviço.
- Solicitante avaliou o atendimento prestado.
- Solicitante atestou a execução do serviço.

### 5. Finalização do Chamado

- Serviço concluído pela empresa contratada.
- USOP registrou no sistema status: “Solucionado”.
- Ordem de serviço arquivada para controle e rastreabilidade.

### 6. Regras e Restrições

- Não foi solicitado cópia de chave por extravio causado pelo servidor/empregado ou terceiro responsável.
- Em caso de troca de fechadura ou tambor, o número de cópias adicionais solicitadas não ultrapassa 2 chaves.

