	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO-CSEG-02		
		Controle Documentos		
Título: Execução de Chamados		Primeira	Última	Revisão
Responsável: Coordenador Serviços Gerais		19/07/22		00

DESCRIÇÃO
Descreve as etapas do processo de Execução dos Chamados pela CSEG.

CONTROLE DE REVISÕES	
Data	Descrição

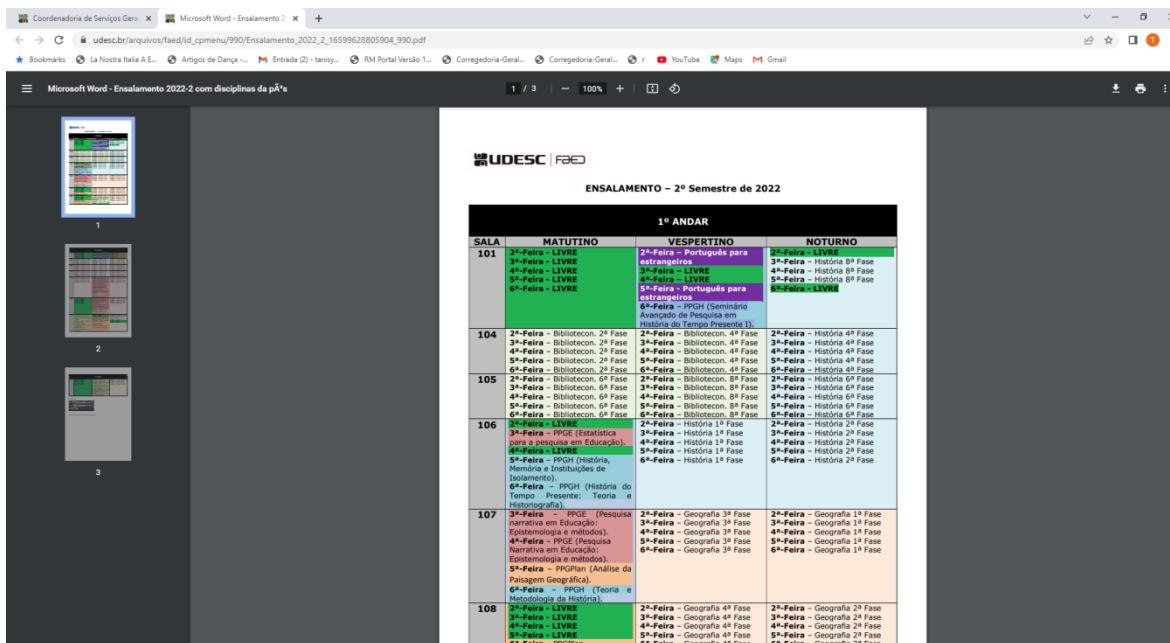
DOCUMENTOS/FERRAMENTAS/RECURSOS	
1. Sistema Chamados	2. Agenda Compartilhada
3. Agenda do Outlook	4. Roteiro (Copa)
5. Plano de Trabalho (Limpeza)	6. Ensalamento
7. Planilha de Controle de Acesso	8. Relação de Contratos (link)

DEFINIÇÕES	
TERMO	SIGNIFICADO
CSEG	Coordenação de Serviços Gerais
FAED	Centro de Ciências Humanas da Educação

ATIVIDADES

1. Executar agendamento:

Será aceito pedido realizado com pelo menos 24 horas de antecedência por técnico ou professor. Para atender o agendamento das salas de aula, deve-se verificar primeiro o Ensalamento, divulgado semestralmente na página da CSEG: udesc.br/faed/sgerais/agenda_salas.



A Coordenação de Serviços Gerais verifica se o pedido está completo: data, horário início e fim, nome evento, tipo de sala (laboratório, salas de aula, sala de reuniões e vídeo conferência e auditório), quantidade de pessoas, nome responsável. Caso contrário interagir no chamado pedindo as informações pendentes.

Entrar na agenda do Outlook e verificar a disponibilidade de uma sala. Tendo disponibilidade, realizar o agendamento na Agenda do Outlook e acompanhar a aprovação do Coordenador da CSEG para que o evento fique visível na agenda compartilhada no site CSEG.

Em caso de pedidos de agendamento feitos por alunos, estes só devem ser aprovados se realizados a pedido de um servidor responsável.

Responder o chamado confirmando a reserva e detalhes (número da sala). Caso não haja disponibilidade, informar o Setor solicitante a indisponibilidade de espaço físico, sugerindo alterar a solicitação, se for possível. Apresentar alternativas para que o evento ocorra, dentro da FAED ou em outros espaços do Campus I. Caso não tenha disponibilidade, informa o solicitante que não há como atender. Caso no mesmo agendamento venham demandas de café/limpeza, executar conforme passo 3 (Copa e Limpeza).

2. Autorizações:

Os chamados para Autorizações podem ser:

2.1 Acesso ao Centro em dias e horários fora do horário normal de funcionamento: as atividades de ensino ou administrativas da FAED, estão compreendidas apenas entre segunda e sexta-feira (excluindo feriados), das 07 às 22:00 h. As autorizações para acesso em diferentes dias e horários deverão ser solicitadas com pelo menos 24 horas

de antecedência, por técnico ou professor responsável pela atividade específica e/ou emergencial.

A Coordenação de Serviços Gerais deverá verificar se o pedido contém: nome completo e função/cargo de quem será autorizado, data e horário da atividade que será realizada, local a ser acessado (laboratório, sala de aula, sala de reuniões e auditório), objetivo da solicitação e nome do responsável pela solicitação. Caso o chamado não apresente todas as informações, deve-se interagir no chamado pedindo aquelas que estão pendentes.

A Coordenação de Serviços Gerais comunicará à Reitoria para liberar o acesso pela guarita principal do Campus I, a Portaria para liberar o acesso ao Centro e emitirá a liberação da autorização com a resposta ao chamado para o solicitante.

2.2 Controle acesso salas: as atividades de ensino ou administrativas da FAED, estão compreendidas entre segunda e sexta-feira, apenas entre 07 h e 22:00 h.

A Portaria recebe do responsável pela sala, a lista de autorizados da sala, via chamado (acadêmicos, técnicos e professores), contendo o nome completo e o celular de cada pessoa autorizada e insere em Planilha de Controle que fica disponível para seu uso e depois confirma a inclusão ao solicitante, por chamado. A validade das autorizações é de 180 dias, então, sempre que receber a solicitação por parte dos responsáveis para atualização de pessoas autorizadas deverá fazer a inclusão ou exclusão do nome na Planilha. Baseado nesta Planilha, diariamente, o(a) encarregado(a) da Portaria entrega/recebe as chaves de técnicos, professores e acadêmicos, registrando os horários de retirada e devolução.

No caso de chamados para utilização da chave reserva ou de perda da chave original, o Coordenador de Serviços Gerais os receberá, solicitará a liberação da chave reserva pela Portaria e providenciará a cópia da chave, respectivamente.

Observações:

- Atualmente dois setores da FAED possuem o acesso restrito, seja por questão legal ou por questões de segurança patrimonial, é o caso dos Depósitos do Almoxarifado/Patrimônio e o do Depósito de Informática, que permitem apenas o acesso supervisionado pelos respectivos técnicos responsáveis, considerando que possuem equipamentos e materiais e que obedecem uma legislação específica sobre o acesso a depósitos.

- Em dias e horários normais de funcionamento do Centro, os técnicos, bolsistas, estagiários e terceirizados pertencentes aos Setores de Almoxarifado, Patrimônio, Informática e Serviços Gerais, poderão acessar qualquer espaço do Centro, por necessidade de serviço.

3. Copa e Limpeza:

Para as áreas de Copa e Limpeza os chamados são para eventos específicos ou regulares, conforme descrito;

3.1- Evento específico

- se incluir Serviço de Copa, o(a) encarregado(a) verifica se a solicitação contém o nome do evento e do professor ou técnico responsável, número de participantes para que não ocorra desperdício, número da sala, data e horário do evento, além de detalhar o chamado com os itens a serem servidos, (água quente, café, açúcar, jarra água, água 500 ml para palestrante). Para alguns eventos podem ser servidos biscoitos, devendo o solicitante contatar o almoxarifado, que irá entregar para a Copa para distribuir junto com o serviço.

No caso de eventos com *coffee-break* externo, o(a) encarregado(a) da copa dará apoio na montagem da mesa.

- se incluir Serviço de Limpeza, o(a) encarregado(a) consultará o Plano de Trabalho existente para, então, solicitar alteração do mesmo através do novo chamado, se for necessário, informando o serviço a ser executado, número de sala que será atendida e data/horário de execução, se preferir que o serviço seja com dia e horário marcados.

3.2 Evento regular:

- se incluir Serviço de Copa, o(a) encarregado(a) deverá verificar se no chamado há a informação de receber 1 ou 1/2 garrafa de café e/ou água quente, número da sala, se a entrega será no período matutino e/ou vespertino. Caso não tenha todas as informações, interagir no chamado para obtê-las. Alterar o Roteiro fixo de entrega diária, mantendo-o atualizado, com as informações do novo chamado, ou quando obtiver a informação pessoalmente do próprio interessado.

- se incluir serviço de Limpeza, o(a) encarregado(a) deverá ser acrescentado no Plano de Trabalho para Serviços Diários/Semanais/Mensais/ Bimestrais, detalhado no site da CSEG, após receber a informação sobre o serviço a ser executado e o número de sala que será atendida

4. Manutenção:

Nos chamados para o Serviço de Manutenção, a Coordenação de Serviços Gerais verifica se o chamado está relacionado com um dos itens abaixo, os quais estão de acordo com as atividades de manutenção que são desenvolvidas pelos terceirizados na FAED:

- * troca de lâmpadas em geral;
- * desentupimentos, conserto e troca de mecanismos de descarga, torneiras, papeleiras, saboneteiras e portas em banheiros;
- * fornecimento e trocas de bombonas de água;
- * pinturas em geral;
- * arrumação de eventos com transporte e movimentação de objetos/móveis;
- * arrumação de salas como montagem de móveis, fixação de quadros, manutenção de cadeiras, ajuste em projetores, reparo em cortinas e persianas, pequenos ajustes em divisórias, etc.
- * Limpeza de lixeiras, separação, coleta e encaminhamento do lixo, conforme critérios do lixo zero.
- * monitoramento do abastecimento de água: permanente, controle de entrada de água da CASAN e manutenção das moto-bombas.
- * manutenção dos filtros/bebedouros de água (troca periódica do refil e limpeza do sistema).
- * pequenas obras

Encaminhar chamado para os terceirizados que executam as tarefas.

Caso o chamado seja para serviço diferente dos listados, o Coordenador de Serviços Gerais dará o encaminhamento através dos contratos sob sua responsabilidade.

5. Movimentação:

As solicitações de movimentação de Bens Patrimoniais, são recebidas pela Coordenação de Serviços Gerais, que se certifica que já foram informadas ao setor de Patrimônio da

FAED para baixa no Sistema de Patrimônio-CIASC e aguarda autorização do Setor de Patrimônio.

Verificar o tipo de movimentação:

- Se baixa de bem inservível, no caso de bens danificados ou obsoletos – deverá constar número do Patrimônio e justificativa.

- Se Movimentação de Bens Patrimoniais entre Setores – deverá constar número do Patrimônio e o Setor de origem e o de destino e se há necessidade de auxílio para a movimentação física do patrimônio.

Caso seja necessário auxílio para a movimentação, o Coordenador informa terceirizados para executam a atividade, que a farão respeitando a fila de trabalho desse setor.

6. Serviços:

A Coordenação de Serviços Gerais recebe chamados de execução de serviços não relacionados aos terceirizados e atende de acordo com os contratos vigentes (conforme relação de contratos: <https://udesc.br/prestandocontas/contratos/arp/reitoria>), recursos orçamentários e de materiais: compras, instalação e manutenção de aparelhos de ar-condicionado, confecção de carimbos, serviços de chaveiro, abastecimento de veículos, controle de pragas, limpeza dos reservatórios de água, manutenção de filtros e bebedouros, instalação (divisórias, vidros, cortinas, persianas, películas), manutenção de elevadores, extintores e mangueiras de combate a incêndio, aquisição de ferramentas, material elétrico, hidráulico e de construção, manutenção e lavagem de veículos, lavanderia e locação de tendas.

Para os recursos materiais, verificar se estão disponíveis no almoxarifado, fazendo a devida requisição. Caso não esteja disponível a quantidade total, o almoxarifado irá verificar a possibilidade de empréstimo do estoque de algum outro Centro. Caso não seja possível poderá ser aberta uma autorização de fornecimento dos materiais que já são registrados em ata de registro de preço para a reposição do estoque no almoxarifado.

Sendo um item novo, poderá verificar se existe saldo em outro Centro ou se será necessário abrir um dos tipos de processo de licitação, pegando a devida autorização da Direção de Administração para aquisição do que for necessário para execução do chamado.

ELABORADO POR: Heverton Vieira da Silva – Coordenador de Serviços Gerais

APROVADO POR: Guilherme de Medeiros – Diretor de Administração
Celso João Carminati – Diretor Geral