UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC

SETOR DE MANUTENÇÃO E SEGURANÇA – SEMS/CAD/PROAD

GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CHAMADOS PARA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO NA REITORIA

**FLORIANÓPOLIS**

**2021**

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC

SETOR DE MANUTENÇÃO E SEGURANÇA – SEMS/CAD/PROAD

**Reitor**: Dilmar Baretta

**Vice-Reitor**: Luiz Antonio Ferreira Coelho

**Pró-Reitoria de Administração**: Marilha dos Santos

**Coordenadora de Administração**: Simone Soares Silva

**Coordenação do Setor de Manutenção e Segurança**: Fernando Luiz Furlan

**Organização e elaboração**:

Fernanda Luiz Cardoso

Fernando Luiz Furlan

Juliana Fraga Duarte

**SUMÁRIO**

[1 GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA HELP-DESK PARA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO NA REITORIA 3](#_Toc69319386)

[1.1 Quem pode solicitar? 3](#_Toc69319387)

[1.2 Quais tipos de serviços podem ser solicitados? 3](#_Toc69319388)

[1.3 Como solicitar os serviços? 4](#_Toc69319389)

[1.4 Tempo de execução de serviços 6](#_Toc69319390)

# GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA HELP-DESK PARA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO NA REITORIA

Este guia tem como finalidade orientar o usuário/cliente quanto a utilização do Sistema Help-Desk, referente a abertura de chamados para solicitação de serviço de manutenção na UDESC/Reitoria.

O uso do sistema tem como objetivo reunir de forma ordenada as solicitações relacionadas à segurança, serviços de copeiragem, manutenção predial e outros serviços, mantendo as demandas centralizadas e informando ao usuário os prazos de atendimento e o andamento de seu pedido.

## Quem pode solicitar?

* Servidores e bolsistas ligados à Reitoria devem solicitar os serviços de manutenção hidráulica, elétrica e de ar-condicionado, limpeza, zeladoria e de chaveiro e confecção de carimbos;
* Servidores dos Centros de Ensino do Campus I devem solicitar os serviços de jardinagem e manutenção elétrica.
* Servidores dos Centro de Educação Superior da Região Sul - CERES e Centro de Educação Superior da Foz do Itajaí - CESFI devem solicitar os serviços de jardinagem e manutenção elétrica.

## Quais tipos de serviços podem ser solicitados?

* Limpeza;
* Serviços de copa e solicitações de água quente e café;
* Transporte de caixas e outros materiais;
* Transporte/recolocação de equipamos eletrônicos (após liberação da SETIC)
* Realocação de móveis após *layout* pré-aprovado pela área;
* Transporte de móveis, após autorização do SEPAT;
* Manutenção em móveis, fechaduras, elétrica, hidráulica e de ar-condicionado;
* Pintura de salas;
* Serviços de jardinagem;
* Pedidos de chaves e carimbos;
* Outros serviços.

## Como solicitar os serviços?

As solicitações de serviços deverão ser realizadas pelo sistema de atendimento Help-Desk, através do link <https://chamados.udesc.br/otrs/customer.pl>, conforme orientações de preenchimento abaixo.

1. **Para**: De preenchimento obrigatório, deve-se selecionar a unidade Reitoria – Administração – Manutenção.



1. **Serviços**: De preenchimento obrigatório, deve-se selecionar o item de serviço a ser solicitado.



1. **Assunto:** De preenchimento obrigatório, deve-se descrever de forma breve o item principal da solicitação.



1. **Texto**: De preenchimento obrigatório, deve-se descrever detalhadamente a solicitação.



1. **Anexo**: Preenchimento não obrigatório, item para inclusão de fotos ou arquivos que auxiliem no serviço a ser executado.
2. **Local de Atendimento**: Preenchimento obrigatório, espaço para identificação do local onde será executado o serviço.
3. **Patrimônio**: Preenchimento não obrigatório, identificação de móveis e bens patrimoniados a serem deslocados.

## Tempo de execução de serviços

* Os serviços deverão ser realizados em até três dias úteis após solicitação.
* Os serviços de café, movimentação de móveis e equipamentos e jardinagem deverão ser solicitados com três dias de antecedência e serão realizados conforme agendamento.
* Os serviços de elétrica, hidráulica e ar-condicionado, entre outros, poderão ter seus prazos estendidos conforme complexidade do serviço.