




Elaboração 	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	Coordenação 	Execução  GOVSC SECRETARIA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE
---	-------------------------------------	--	--

Processo <h2>Atender solicitação de manutenção de ar condicionado</h2>			
Versão 01/2023	Data de Emissão 01/11/2023	Macroprocesso (Governo de SC) Infraestrutura e Urbanismo	Macroprocesso (SIE) Gestão de Bens e Serviços

### 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

#### Objetivo do processo

Garantir o bom funcionamento dos ares-condicionados alocados no prédio da SIE

#### Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Gerente GEAPO	GEAPO - Gerência de Apoio Operacional	(48) 3664-9333	geapo@sie.sc.gov.br

#### Interessados

Todos os setores da sede da SIE - Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade

#### Atores envolvidos

Setores SIE; Assessoria administrativa SIE/GEAPO - Gerência de Apoio Operacional; Empresa Contratada.

## Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- SGPe - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos

## Parâmetros SGPe

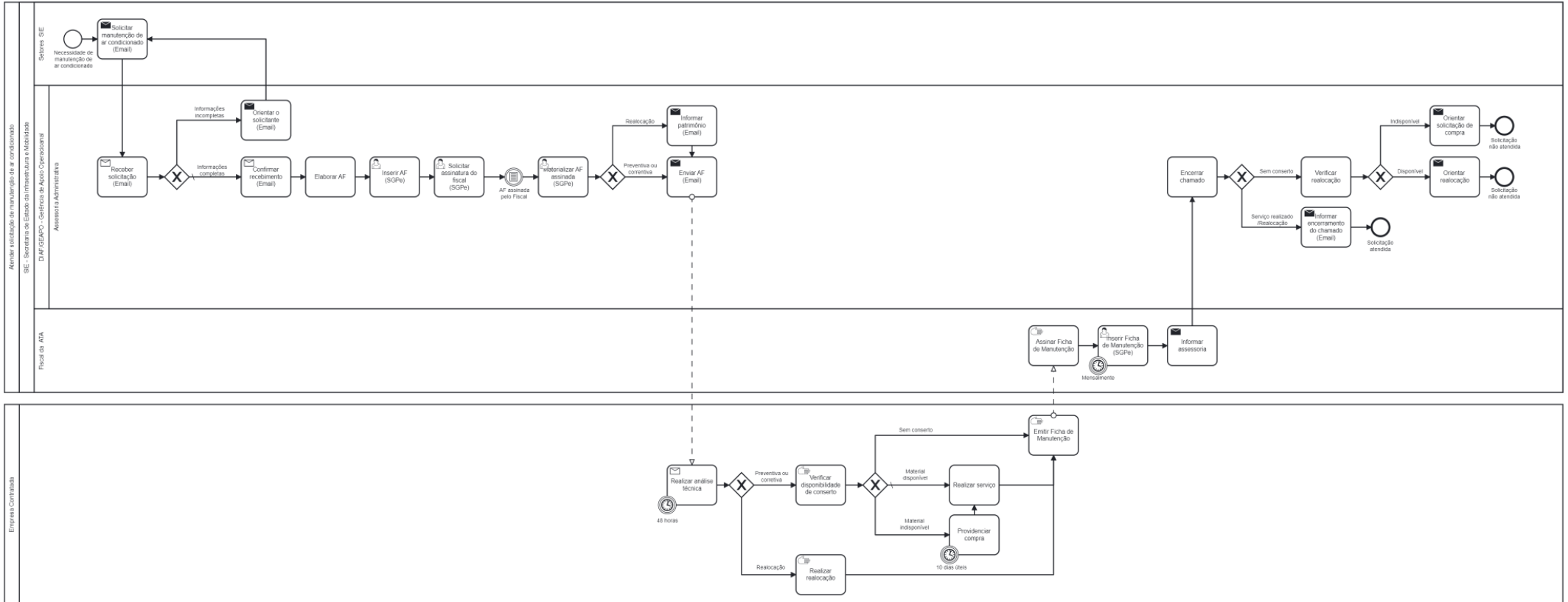
<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
1000	Serviço de manutenção	2	Comunicação Eletrônica sobre Serviço de Manutenção	Público

## Definições

- AF - Autorização de Fornecimento

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link: <https://cawemo.com/share/f91bce36-24ce-463c-b800-1b1757451622>



### 3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

#### SIE - Solicitante

##### 1. Solicitar manutenção de ar condicionado (Email)

Encaminhar email com solicitação de manutenção para [geapo@sie.sc.gov.br](mailto:geapo@sie.sc.gov.br)

- Email deve conter as principais informações:
  - Nome do solicitante:
  - Setor:
  - Andar:
  - Relato do problema com o maior número de detalhes:
  - Patrimônio do ar condicionado:
  - Marca do ar condicionado:

#### SIE/GEAPO - Gerência de Apoio Operacional/Assessoria

##### 2. Receber solicitação (Email)

- Analisar pedido de manutenção de ar acondicionado

Se, informações incompletas

##### 3. Orientar o solicitante (Email)

- Orientar solicitante quais informações especificamente precisam ser alteradas.

 O processo retorna a **Tarefa 1 - Solicitar manutenção de ar condicionado (Email)**

Se, informações completas

##### 4. Confirmar recebimento (Email)

- Encaminhar email confirmando o recebimento

## 5. Elaborar AF

- Baixar o modelo da Autorização de Fornecimento (Ordem de serviço)  
[W AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO N°XX.docx](#) .
- Preencher documento

## 6. Inserir AF (SGPe)

- No processo SGPe, inserir o PDF **nomeado** da Autorização de Fornecimento.
- Na aba “peças”
  - Clicar em “Inserir peça”
- Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
  - Tipo de documento: 70 – Ordem de serviço;
  - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”
  - Clicar em “adicionar arquivo”
  - Salvar

## 7. Solicitar assinatura do fiscal (SGPe)

- Solicitar assinatura do fiscal na AF (Processo SIE 6524/2023)
- No processo SGPe, selecionar a Autorização de Fornecimento e solicitar a assinatura do Fiscal do Contrato como orientado a seguir:
  - Acesse a pasta digital do processo no qual se encontra a peça.
  - Selecione a peça que deverá ser assinada.
  - Clique em ‘Mais ações’ e, em seguida, em ‘Solicitar assinatura’.
  - Informe o nome do usuário do SGP-e que deverá realizar a assinatura digital.
  - Clique em ‘Salvar’.



O processo só segue após AF assinada

## 8. Materializar AF assinada (SGPe)

No processo SGPe, selecionar a Autorização de Fornecimento e clicar em “Mais ações”:

- Selecionar a opção “Materializar selecionados (PDF)”
- “Fazer download”

## Se, realocação

### **9. Informar patrimônio (Email)**

- Encaminhar email ao GEAPO/SEPAT - Setor de Patrimônio informando:
  - Quais patrimônios serão realocados e o destino de cada um
  - Enviar

## Se, preventiva ou corretiva (inclusive realocação)

### **10. Enviar AF (Email)**

- Encaminhar AF para a Empresa Contratada com cópia para o Fiscal da ATA

## **Empresa Contratada**

### **11. Realizar análise técnica**

- Verificar qual técnico será designado para solucionar o problema informado na Autorização de Fornecimento
- A análise técnica de manutenção, prazo de até 48 horas para atendimento

## Se, preventiva ou corretiva

### **12. Verificar disponibilidade e conserto**

## Material indisponível

### **13. Providenciar compra**

- Comprar material para realizar o serviço



Tem prazo de até 10 dias úteis para compra da peça.

Material disponível (inclusive Material indisponível)

#### **14. Realizar serviço**

- Executar o serviço

Se, realocação

#### **15. Realizar realocação**

- Realizar serviço conforme consta na AF

Se, realocação (inclusive material disponível, indisponível e sem concerto)

#### **16. Emitir Ficha de Manutenção**

- Emitir Ficha de Manutenção em duas vias
- Solicitar assinatura do Fiscal da ATA

**SIE/GEAPO - Fiscal da ATA**

#### **17. Assinar Ficha de Manutenção**

- Assinar as duas vias do documento
- Devolver uma via da Ficha de Manutenção a empresa
- Guardar uma via para posterior pagamento

#### **18. Inserir Ficha de Manutenção (SGPe)**

No SGPe, o Fiscal da ATA deverá:

- Inserir ficha no Processo SIE 31640/2023
  - No processo SGPe, inserir o PDF **nomeado** das Fichas de Manutenção.
  - Na aba “peças”
  - Clicar em “Inserir peça”
  - Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
  - Tipo de documento: 135 – Ordem de manutenção;
  - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”

- Clicar em “adicionar arquivo”
- Salvar

Obs: Mensalmente, as Fichas de Manutenção serão enviadas junto com a NF para pagamento.

### **19. Informar assessoria (EMAIL)**

- Informar assessoria dos procedimentos realizados e pendências a serem resolvidas com o solicitante

## **SIE/GEAPO - Gerência de Apoio Operacional/Assessoria administrativa**

### **20. Encerrar chamado**

- Analisar resposta do Fiscal da ATA

Se, sem concerto

### **21. Verificar realocação**

- Analisar junto com solicitante possibilidade de realocar o equipamento de outra sala

Se, realocação indisponível

### **22. Orientar solicitação de compra**

- Informar ao solicitante, caso seja necessário, abrir novo chamado solicitando a compra de novo ar condicionado, informando parecer técnico.



**Resultado do Processo:** Solicitação não atendida

Se, realocação disponível

### **23. Orientar realocação**

- Informar ao solicitante abrir novo chamado solicitando realocação de ar condicionado, informando:
  - Número do patrimônio do ar condicionado que será substituído



- Número do patrimônio do ar condicionado que irá substituir o anterior
- Parecer técnico



**Resultado do Processo:** Solicitação não atendida

Se, serviço realizado/relocação

#### **24. Informar encerramento do chamado (Email)**

- Formalizar solicitação atendida respondendo o email da solicitação



**Resultado do Processo:** Solicitação atendida

#### **4.HISTÓRICO DE REVISÕES**

<b><i>Versão nº</i></b>	<b><i>Responsável pela elaboração da IT</i></b>	<b><i>Data</i></b>	<b><i>Síntese da Revisão</i></b>
<b>01/2023</b>	Yasmin T. P. Miranda	09/11/2023	Mapeamento do fluxo de atividades descreve as atividades realizadas para atender solicitação de manutenção de ar condicionado.



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **P0G9RQ72**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**DANIEL MACHADO DA SILVA** (CPF: 932.XXX.209-XX) em 13/11/2023 às 16:35:02

Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/02/2023 - 14:21:08 e válido até 23/02/2123 - 14:21:08.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwMzY4MzRfMzY4NTNfMjAyM19QMEc5UIE3Mg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00036834/2023** e o código **P0G9RQ72** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.