

	<p>Instrução de Trabalho IT 015.4/CM/2023</p>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	---	--	---

<p>Processo Realizar reparos no veículo</p>			
<p>Versão 01/2023</p>	<p>Data de Emissão 04/2023</p>	<p>Macroprocesso Gestão de bens e serviços</p>	<p>Macroprocesso Casa Militar</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

A situação de avaria, dano ou manutenção corretiva no veículo dará início ao processo. A partir de então o condutor comunica a situação ao responsável na Coordenadoria de Transportes da Casa Militar que, conforme a origem do veículo em frota ou locação, dará o encaminhamento devido.

O condutor fica responsável pela inspeção do veículo e solicitação de revisão para os casos em que considerar necessário.

Objetivo

Realizar reparos nos veículos que apresentarem avaria, dano ou necessidade de manutenção ao longo do itinerário.

Responsável

<i>Nome</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenadoria de Transportes	COTTE	(48) 3665-2012/ 2008	cotte@casamilitar.sc.gov.br

Interessados

Condutor do veículo, passageiro(s) e Coordenadoria de Transportes da Secretaria Executiva da Casa Militar.

Atores envolvidos

Condutor do veículo e Coordenadoria de Transportes da Secretaria Executiva da Casa Militar.

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

Aplicativo de mensagem.

Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
	Não se aplica ao processo		Não se aplica ao processo	Não se aplica ao processo

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

<https://cawemo.com/share/f9907ba1-6af9-4a73-9d1b-08c735a8b62e>

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Condutor do veículo

1. Avaliar situação do veículo

- Quando constatado situação de avaria ou dano com vítima(s), a atividade 1.1 deve ser cumprida, seguida dos itens 1.2 e 1.3. Quando avaria ou dano que não envolver vítima(s), realizar então as atividades 1.2 e 1.3. Para os casos de manutenção, seguir para a atividade 2.

1.1 Acionar atendimentos de prestação de socorro

- Conforme o acidente: polícia militar, bombeiros, samu e outros que venham ser precisos.

1.2 Registrar fotos/ vídeo do veículo e do local

1.3 Realizar boletim de ocorrência

- Sempre que possível incluir testemunhas.

2. Relatar situação para Coordenadoria de Transportes

- De modo informal.

SCM/ COTTE - Coordenadoria de Transportes da Casa Militar

3. Identificar origem do veículo

- Sendo veículo locado, é necessário realizar a atividade 3.1. Para carros da frota partir do item 4 para a continuidade do processo.

3.1 Acionar a locadora responsável

- A partir do contato com a locadora, a mesma fará análise da situação e direcionamento para a oficina especializada.
- Após essa etapa concluída, o processo seguirá para a atividade 7.

4. Identificar se o veículo é segurado

- Sendo o veículo segurado, seguir com a atividade 5. Para as demais situações, buscar por uma oficina credenciada, atividade 4.1.

4.1 Buscar oficina credenciada

- Verificar opções de oficina especializadas próximas e também outras possíveis para a prestação do serviço, considerando a possibilidade de eventualidades.
- Via de regra, o site da prestadora de serviço apontará as oficinas credenciadas para o suporte necessário. Para isso, basta realizar a pesquisa na página de busca.
- Identificada a oficina, em situações de manutenção corretiva, executar a atividade 6.1 e subsequentes. Para os casos de avaria ou dano seguir para a atividade 7.

5. Analisar custos

- Nesse momento analisa-se o custo benefício em acionar a franquia do seguro para o reparo em questão, como vidros, faróis, lanternas, retrovisores ou reparo de grande monta.
- Para os casos em que for viável recorrer à seguradora, a mesma deve ser acionada, atividade 6. Caso contrário, recorre a uma oficina credenciada, a atividade 4.1.

6. Acionar seguro conforme cenário do veículo

- Verificar opções de oficinas especializadas próximas da localidade do veículo para informar ao condutor.
- Quando manutenção corretiva, realizar as atividades 6.1 e 6.2. Para as situações de avarias ou danos, seguir para a atividade 6.

6.1 Abrir autorização de manutenção para a oficina

- Através do site da empresa contratada.
- Informar o modelo do veículo, o condutor responsável e a oficina autorizada.
- Após o encaminhamento de autorização, a oficina fará a inserção no sistema referente a avaliação realizada do serviço.

6.2 Realizar cotação

- Necessário verificar, entre no mínimo três orçamentos, a melhor condição financeira para prosseguir com a manutenção.
- Há casos de caráter emergencial. Para essas situações é preciso incluir uma justificativa na ordem de serviço do atual prestador de serviço atrelado à Casa Militar, diretamente na plataforma. O documento será fundamentado com a situação em que o veículo se encontra e o grau de urgência.

7. Analisar possibilidade e tempo de conserto no local ou próximo

- Não sendo possível ou viável aguardar, seguir com as atividades listadas abaixo. Caso contrário, prosseguir a partir do item 8.

7.1 Enviar veículo para suporte

7.2 Verificar necessidade de guincho

- É necessário o suporte de guincho para as situações em que o veículo estiver imobilizado, atividade 7.3.
- Estando o veículo em condições de deslocamento, realizar o item 8.

7.3 Acionar o seguro para suporte com o guincho

8. Informar ao condutor direcionamento para a situação

Condutor do veículo

9. Verificar orientação para o veículo

- Quando o veículo estiver em situação “imobilizado” as atividades listadas abaixo ocorrerão simultaneamente. Com os itens concluídos, o próximo passo será o item 14. Estando o veículo em condições de uso, seguir com o fluxo padrão do processo, atividade 10.

9.1 Aguardar guincho

9.2 Aguardar novo veículo

10. Conduzir veículo até a oficina

- Havendo situações em que a oficina esteja fechada por motivos de feriado, horário de expediente ou demais situações, seguir conforme a sequência de atividades 10.1, 10.2 e 10.3. Caso contrário, dar continuidade ao processo com a atividade 10.

10.1 Buscar oficina credenciada próxima

- Conforme possibilidades informadas pelo responsável na Coordenadoria de Transportes.
- Havendo oficina em funcionamento para o encaminhamento do veículo, prosseguir a partir do item 11 desta instrução de trabalho. Esgotando as opções de oficinas próximas, é necessário o acionamento do guincho, atividade 10.2.

10.2 Acionar o guincho

- Sendo o veículo segurado, o guincho é solicitado diretamente com a seguradora responsável, a qual prestará suporte de deslocamento para uma localidade segura até que seja possível o atendimento pela oficina, como pátio de batalhão da Polícia Militar ou Bombeiro Militar.
- Quando o veículo não for segurado, a solicitação do suporte para o serviço de guincho é, preferencialmente, o mais próximo da localidade.

10.3 Informar responsável na coordenadoria de Transportes

- Informalmente. Será necessário aguardar o novo veículo, atividade 11.1.

11. Verificar tempo de espera

- Não sendo possível esperar o tempo de reparo devido o itinerário planejado, aguarda-se um novo veículo para a continuidade do trajeto, atividade 11.1. Nos casos em que for possível aguardar o tempo de reparo, o processo seguirá a partir da atividade 12.

11.1 Aguardar novo veículo

- Com o novo veículo o itinerário é continuado e o processo é concluído, atividade 14.

12. Inspeccionar veículo

- Com a conclusão do(s) reparo(s) fica em responsabilidade do condutor verificar se o serviço prestado atendeu aos requisitos necessários.
- Com a inspeção validada, o fluxo padrão do processo ocorre. Nas situações em que for identificado algum tipo de inconformidade, é necessário solicitar revisão do serviço, atividade 12.1.

12.1 Solicitar revisão do serviço prestado

- O processo só seguirá com o fluxo padrão quando o serviço for validado.

13. Receber o veículo

14. Seguir com o itinerário

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2023	Karoline Fiori	26/04/2023	IT do processo realizar reparos no veículo



Assinaturas do documento



Código para verificação: **1I04B30F**

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

✓ **KAROLINE FIORI** (CPF: 092.XXX.109-XX) em 22/05/2023 às 13:21:36
Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/05/2022 - 14:59:34 e válido até 23/05/2122 - 14:59:34.
(Assinatura do sistema)

✓ **CRISTIANO CARDOSO** (CPF: 908.XXX.629-XX) em 22/05/2023 às 15:08:32
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/11/2019 - 13:39:22 e válido até 01/11/2119 - 13:39:22.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NNXzEwMDg3XzAwMDAwNzY2Xzc2OF8yMDIzXzFJMDRCM09G> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCM 00000766/2023** e o código **1I04B30F** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.