

AGHUse



Engenharia/Manutenção

18 Fevereiro 2022

Índice

1. Introdução.....	1
1.1. Macroprocesso.....	1
1.2. Situações do chamado.....	1
2. Solicitar Chamado.....	3
2.1. Pesquisar Chamados.....	3
2.2. Solicitar um Chamado.....	4
2.3. Cancelar Chamado.....	6
2.4. Reabrir um Chamado.....	6
2.5. Dúvidas frequentes.....	7
3. Autorizar Chamados.....	8
4. Atender Chamados.....	10
4.1. Configurar Preferências.....	10
4.2. Pesquisar Chamados.....	11
4.3. Designar Atendente.....	12
4.4 Capturar um Chamado.....	13
4.5 Atender um Chamado.....	13
4.6. Encaminhar um Chamado.....	14
4.7. Cancelar um Chamado.....	15
4.8. Interações.....	15
4.9. Anexos.....	16
4.10. Materiais.....	18
4.11. Serviços Externos.....	20
4.12. Encerrar um Chamado.....	21
4.13. Programação de Manutenções Periódicas.....	23
5. Relatórios.....	25
5.1. Relatório Resumo de Horas.....	25
5.2. Leitos em Manutenção.....	26
6. Cadastros Básicos.....	27
6.1. Áreas da Engenharia.....	27
6.2. Categorias de Solicitação.....	30

6.3. Tipos de Solicitação.....	32
6.4. Soluções de Atendimento.....	34
6.5. Condições de Segurança.....	35
6.6. Motivos.....	36
6.7. Checklists de Manutenção.....	37
6.8. Outros Cadastros.....	38
6.9. Perfis de Acesso.....	38
7. Padronização dos Cadastros Básicos.....	40
7.1. Áreas da Engenharia.....	40
7.2. Categorias de Solicitação.....	40
7.3. Soluções de atendimentos.....	41
7.3.1. Atividade de Informática.....	41
7.3.2. Mnt Equipamentos de Saúde de Instalação Fixa.....	43
7.3.3. Mnt Preventiva e Corretiva de OM.....	43
7.4. Condições de Segurança.....	44
7.5. Motivos para alteração de situação.....	45
7.6. Tipos de Solicitação.....	46

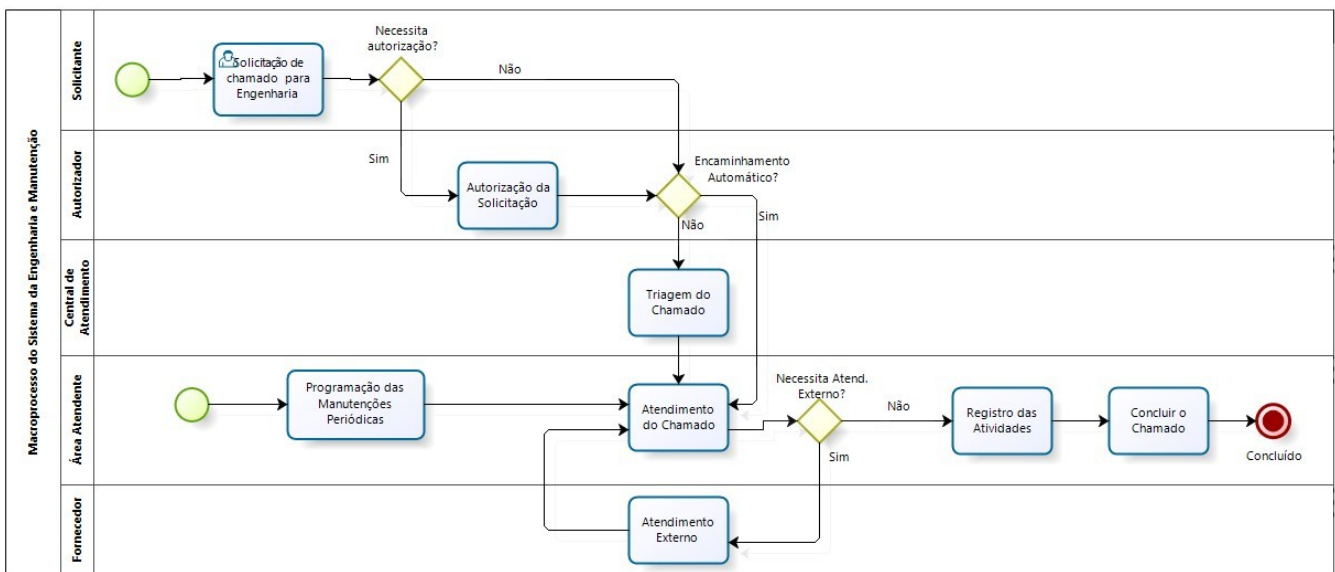
1. Introdução

Este módulo tem por objetivo realizar a gestão dos atendimentos da Área de Engenharia e Manutenção, contemplando a solicitação dos chamados, fluxo de autorização pelas chefias ou áreas responsáveis, triagem dos chamados, atendimento, serviços realizados por fornecedores, monitoramento e encerramento dos chamados, além da programação e geração de manutenções periódicas, como preventivas e calibrações.

O módulo possui integração com módulos de compras e estoque, para realização de solicitações de compras, solicitações de serviços e requisição de materiais e integração com módulo de patrimônio para realização de aceites técnicos.

1.1. Macroprocesso

O diagrama a seguir representa uma visão do macroprocesso Engenharia/Manutenção:

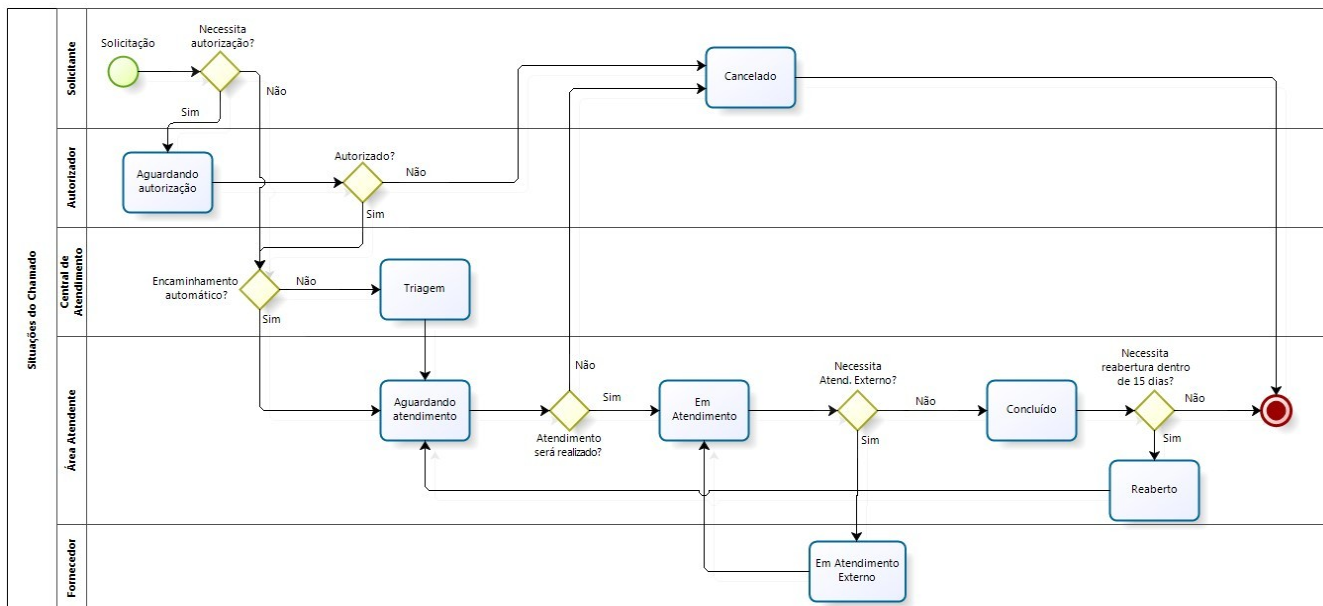


1.2. Situações do chamado

O chamado possui um atributo denominado “Situação” que define o comportamento do mesmo. As situações são as seguintes:

- **Aguardando Atendimento:** chamado está em uma área técnica aguardando atendimento.
- **Aguardando Autorização:** chamado aguardando a autorização da chefia do solicitante para sere liberado para uma área técnica.
- **Em Atendimento:** chamado com atendimento iniciado.
- **Atendimento Externo:** chamado em atendimento por um fornecedor externo.
- **Bloqueado:** chamado aguardando material ou serviço necessário para o prosseguimento do mesmo.
- **Cancelado:** chamado cancelado.
- **Concluído:** chamado com atendimento concluído.
- **Reaberto:** chamado foi reaberto para atendimento. A reabertura poderá ser feita em um prazo definido, normalmente 15 dias.

O diagrama a seguir apresenta as regras de transição entre as diversas “situações”:



2. Solicitar Chamado

Esta funcionalidade deve ser utilizada pelo pessoal designado, nos diversos setores, para solicitar chamados e realizar o acompanhamento da execução dos mesmos.

2.1. Pesquisar Chamados

O primeiro passo para consultar ou gerar novo chamado é a pesquisa de chamados.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Atendimento → Solicitar Chamado

Será exibida a tela de pesquisa de chamados, conforme a tela a seguir:

The screenshot shows the AGHUse application interface. At the top, there is a green header with the AGHUse logo and a search bar. Below the header, there is a navigation bar with 'Início' and 'Solicitar Chamado'. The main area is titled 'Pesquisar Chamados da Engenharia' and contains a search form with the following fields:

- Nro. Chamado: []
- Data Solicitação Inicial: []
- Data Solicitação Final: []
- Situação: Seleccione [v]
- Solicitante: 140479 - 2 JONATHAN MARTINICHEN [x]
- Centro de Custo Solicitante: []
- Centro de Custo Aplicação: []
- Descrição da Solicitação: []
- Tipo da Solicitação: []
- Patrimônio: []

Buttons for 'Pesquisar', 'Limpar', and 'Novo Chamado' are located below the form. Below the form is a table of results with the following columns: Ação, Chamado, Data Solicitação, Solicitante, Solicitação, Patrimônio, Área Atendente, Data Término, and Situação. The table shows one record with the following details:

Ação	Chamado	Data Solicitação	Solicitante	Solicitação	Patrimônio	Área Atendente	Data Término	Situação
[]	1122	19/03/2019 11:13	JONATHAN MARTINICHEN	COMPUTADOR NÃO LIGA		MICROINFORMÁTI...	20/03/2019 08:49	Concluído

The table also includes navigation controls and a status indicator: 'Exibindo: 1 - 1 de 1 Registros'.

Ao ingressar na tela, serão exibidos todos os chamados realizados pelo usuário. Caso deseje alterar os critérios da pesquisa, informe os campos desejados e pressione o botão “Pesquisar”.

Para acompanhar o andamento dos chamados observe o conteúdo da coluna “Situação”:

The screenshot shows a list of requests in the AGHUse application. The table has the following columns: Ação, Chamado, Data Solicitação, Solicitante, Solicitação, Patrimônio, Área Atendente, Data Término, and Situação. The 'Situação' column is highlighted with a red box, showing the following values:

Ação	Chamado	Data Solicitação	Solicitante	Solicitação	Patrimônio	Área Atendente	Data Término	Situação
[]	4501	14/05/2019 07:40	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	INSTALAÇÃO EQP HOSPITAL...		ENGENHARIA CLÍ...		Em Atendimento
[]	4444	13/05/2019 08:57	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	INSTALAÇÃO ELÉTRICA		ELÉTRICA		Em Atendimento
[]	4442	13/05/2019 08:08	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	INSTALAÇÃO ELÉTRICA		ELÉTRICA		Aguardando Atendin
[]	4441	13/05/2019 08:02	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	PISO DANIFICADO		ALVENARIA		Aguardando Atendin
[]	4405	13/05/2019 07:01	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	COMPONENTE HIDRÁULICO ...		HIDRÁULICA	13/05/2019 15:08	Concluído
[]	4388	10/05/2019 12:30	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	MOVIMENTAÇÃO DE EQP HO...		ENGENHARIA CLÍ...		Em Atendimento
[]	4387	10/05/2019 12:27	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	APOIO MOVIMENTAÇÃO BEN...		CARPINTARIA E M...	13/05/2019 07:48	Concluído
[]	4282	08/05/2019 14:51	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	MOVIMENTAÇÃO DE EQP HO...		ENGENHARIA CLÍ...		Em Atendimento
[]	4262	08/05/2019 10:40	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	MANUTENÇÃO CORRETIVA		ENGENHARIA CLÍ...		Em Atendimento
[]	4202	07/05/2019 09:38	YASMIN CARNEIRO LOBO M...	IMPRESSORA COM DEFEITO		MICROINFORMÁTI...	07/05/2019 10:09	Concluído

The table also includes navigation controls and a status indicator: 'Exibindo: 1 - 10 de 22 Registro'.

2.2. Solicitar um Chamado

Para solicitar um novo chamado, pressione o botão “**Novo Chamado**” na tela de pesquisa. Será exibida a tela a seguir:

Informe os campos da tela:

- Ramal: número do ramal do solicitante para contato. Este campo é obrigatório.
- Receber E-mails: marque esta opção caso deseje receber emails com o andamento do atendimento do chamado. Os emails serão enviados ao iniciar o atendimento, ao concluir, ao enviar para atendimento externo e ao cancelar.
- Centro de Custo Aplicação: Centro de Custo onde será realizado o atendimento. Este campo é obrigatório.
- Local de Atendimento: localização detalhada de onde deve ser realizado o atendimento, contendo o andar, quarto, sala e ponto de referência. Este campo é obrigatório.
- Condição de Segurança: condição de segurança (se houver) para o equipamento, paciente, acomodação ou profissionais.
- Patrimônio: caso o atendimento seja para um equipamento ou mobiliário este campo deve ser preenchido com o número do patrimônio correspondente.
- Patrimônio Parado: marque esta opção caso o equipamento esteja parado, sem condições de utilização.
- Recolher Patrimônio na Área: marque esta opção caso seja necessário recolher o patrimônio na área do solicitante.
- Tipo de Solicitação: deve ser selecionado o tipo mais apropriado para a sua solicitação. Utilize palavras-chave para facilitar a localização, tais como: lâmpada, torneira, pintura, porta, janela, telefone, tomada, resíduos, cilindro, entre outras. Há tipos genéricos para permitir chamado (Ex: Equipamento elétrico com defeito, Equipamento hospital com defeito, AGHUSE – Tipo de Chamado não cadastrado, Manutenção Corretiva (Tipo mais genérico de todos)).

- Descrição da Solicitação: descrição detalhada do defeito (para equipamento ou mobiliário) ou características do serviço solicitado, como quantidade, material e referência. Seja claro e objetivo nesta descrição para auxiliar a área técnica atendente na solução do chamado.

Pressione o botão “Gravar” para concluir a solicitação do chamado.

Observações:

- Quanto mais detalhes forem inseridos na solicitação do chamado, mais ágil será o atendimento.
- Alguns tipos de serviços requerem autorização do Fiscal Adm para serem atendidos. Estes serviços só serão encaminhados para as áreas técnicas após esta autorização, que será realizada pelas chefias imediatas.
- Informe todos os campos obrigatórios sinalizados com asterisco (*). Necessitando de informações adicionais, acesse o texto de ajuda (?) referente ao campo.

Utilize o botão “Gravar e Duplicar” quando necessitar criar um chamado, mantendo as informações do chamado atual na tela.

2.3. Cancelar Chamado

Caso deseje cancelar um chamado, na tela de pesquisa pressione sobre a ação “Cancelar” (lixeira) do chamado desejado e informe a seguir o motivo do cancelamento.

The screenshot shows the AGHUse web application interface. At the top, there is a green header with the logo and navigation options. Below the header, there is a search bar and a table of 'Chamados'. A modal dialog box titled 'Cancelar Chamado' is open, allowing the user to enter a reason for cancellation. The dialog box contains a dropdown menu for 'Motivo', a text area for 'Observação', and a 'Gravar' button. A red circle highlights the trash icon in the 'Chamados' table, and a red arrow points from it to the dialog box.

Ação	Chamado	Data Solicitação
	787451	13/07/2016 13:02
	787128	12/07/2016 11:26
	785630	03/07/2016 16:02
	730892	10/08/2015 17:30
	712580	01/04/2015 10:25

2.4. Reabrir um Chamado

Caso deseje reabrir um chamado concluído, na tela de pesquisa pressione sobre a ação “Reabrir” do chamado desejado, informando o motivo da reabertura. A reabertura só é permitida até 15 dias após a conclusão do chamado, e só deve ser solicitada no caso do atendimento não ter sido satisfatório (reincidência do problema).

The screenshot shows the AGHUse web application interface. At the top, there is a green header with the logo and navigation options. Below the header, there is a search bar and a table of 'Chamados'. A modal dialog box titled 'Reabrir Chamado' is open, allowing the user to enter a reason for reopening. The dialog box contains a dropdown menu for 'Motivo', a text area for 'Observação', and a 'Gravar' button. A red circle highlights the 'Reabrir' icon in the 'Chamados' table, and a red arrow points from it to the dialog box.

Ação	Chamado	Data Solicitação
	787451	13/07/2016 13:02
	787128	12/07/2016 11:26
	785630	03/07/2016 16:02
	730892	10/08/2015 17:30
	712580	01/04/2015 10:25

2.5. Dúvidas frequentes

1. Estou sem o menu para solicitar chamado (Engenharia/Manutenção → Atendimento → Solicitar Chamado.

O solicitante deve possuir o perfil de usuário ADM45. Para tal, o chefe do setor deverá solicitar a habilitação dos responsáveis pelos chamados de sua área.

2. Não estou localizando o tipo de solicitação desejado.

Verifique a palavra-chave que está sendo digitada para localizar o tipo desejado. Deve ser utilizadas palavras significativas referente ao serviço como lâmpada, torneira, pintura, porta, janela, telefone, tomada, resíduos, cilindro, entre outras, cuidando com a acentuação e ortografia. Caso não localize mesmo assim contatar o Setor de Engenharia Clínica da OMS.

3. Não tenho o número do patrimônio do equipamento ou mobiliário.

Caso o atendimento seja para conserto de um equipamento ou mobiliário e o seu número de patrimônio não seja localizado (de difícil acesso, placa do patrimônio caiu, etc) então a descrição do patrimônio deverá constar da descrição da solicitação.

4. Meu chamado está em situação aguardando autorização.

Neste caso o Fiscal Adm (perfil ADM46) deve realizar a autorização do chamado pelo AGHUse no caminho Engenharia/Manutenção → Atendimento → Autorizar Solicitação para o chamado poder ser atendido.

5. Meu chamado foi concluído, mas não foi atendido conforme esperado.

Caso o atendimento não tenha sido satisfatório (reincidência do problema), o chamado poder ser reaberto em até 15 dias após a conclusão do chamado, pela ação “Reabrir” localizada ao lado do número de chamado.

3. Autorizar Chamados

Alguns tipos de chamado exigem autorização do Fiscal Administrativo. Esta funcionalidade permite a autorização ou recusa de chamados.

Cabe ressaltar que o Fiscal Administrativo deverá estar cadastrado como chefe do Centro de Custo “Fiscalização Administrativa”. Caso contrário, não receberá os chamados passíveis de autorização.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Atendimento → Autorizar Solicitação

The screenshot shows the 'Autorizar Solicitação' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Início' > 'Autorizar Solicitação'. Below this is a search section titled 'Pesquisar Chamados para Autorização' with fields for 'Nro. Chamado', 'Data Solicitação Inicial', 'Data Solicitação Final', 'Centro de Custo Solicitante', and 'Centro de Custo Aplicação'. There are 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons. Below the search section is a 'Chamados' section with 'Autorizar' and 'Recusar' buttons. A table displays the following data:

Chamado	Data Solicitação	Solicitante	Solicitação	Patrimônio	CC Solic.	CC Aplic.
83	13/10/2021 14:13	LUCAS CONCORDIA SA...	INSTALAR VENTILADOR		15116	62904
80	07/10/2021 13:31	JULIO DANIEL SIQUEIR...	INSTALAR EQP HOSPIT...		2	4553
60	28/09/2021 13:33	GUSTAVO HENRIQUE M...	INSTALAR VENTILADOR		15116	4509

At the bottom of the table, there are navigation controls including a page number '1', a dropdown menu set to '10', and the text 'Exibindo: 1 - 3 de 3 Registros'.

Caso haja necessidade de conhecimento de detalhes da solicitação, ou mesmo ajuste no chamado, basta clicar sobre o número do chamado.

Para Autorizar ou Recusar o chamado, basta clicar sobre a linha do chamado, conforme mostrado a seguir:

This screenshot is identical to the previous one, but the first row of the table (Chamado 83) is highlighted in yellow, indicating it is selected. The 'Autorizar' button in the 'Chamados' section is also highlighted in green.

O botão “Autorizar” permite autorizar as solicitações selecionadas. O botão “Recusar” permite recusar as solicitações selecionadas.

Dúvida frequente:

O Fiscal Adm não está recebendo os chamados para autorização.

Cabe ao gestor do módulo e/ou a Central de Suporte Local do AGHUse verificar:

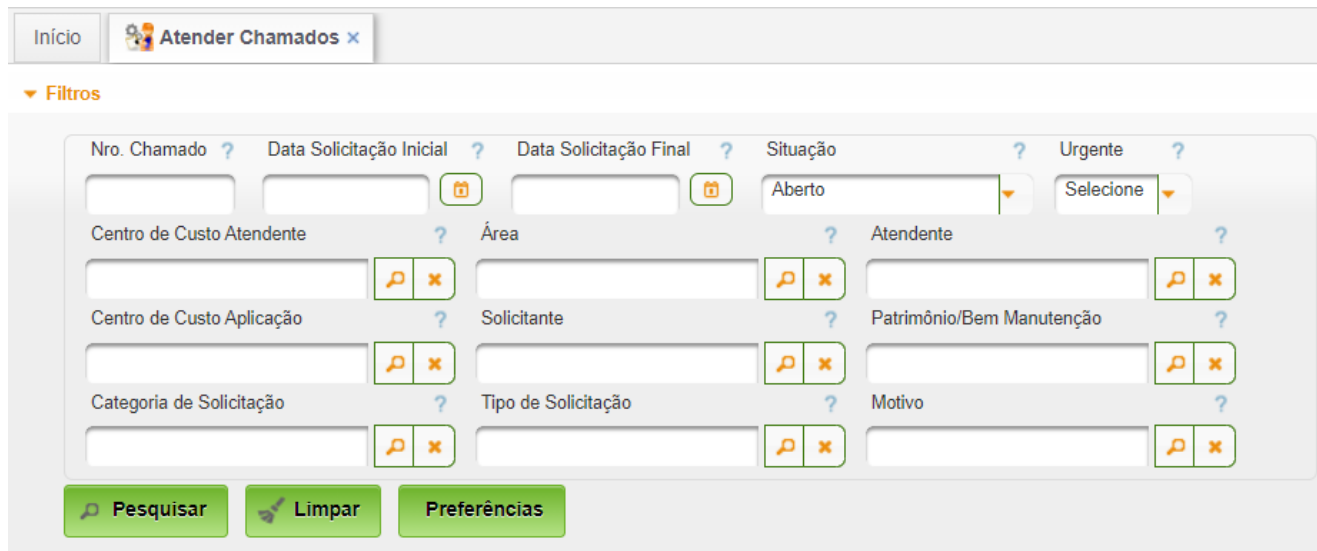
- se o Fiscal Adm está cadastrado corretamente como chefe do Centro de Custo “Fiscalização Administrativa”;
- se o “Servidor” que exerce a função de Fiscal Adm está com o Centro de Custo “Fiscalização Administrativa” configurado;
- se o Fiscal Adm está com o perfil ADM46.

4. Atender Chamados

Esta funcionalidade destina-se ao atendimento de chamados pelas diversas áreas de engenharia.

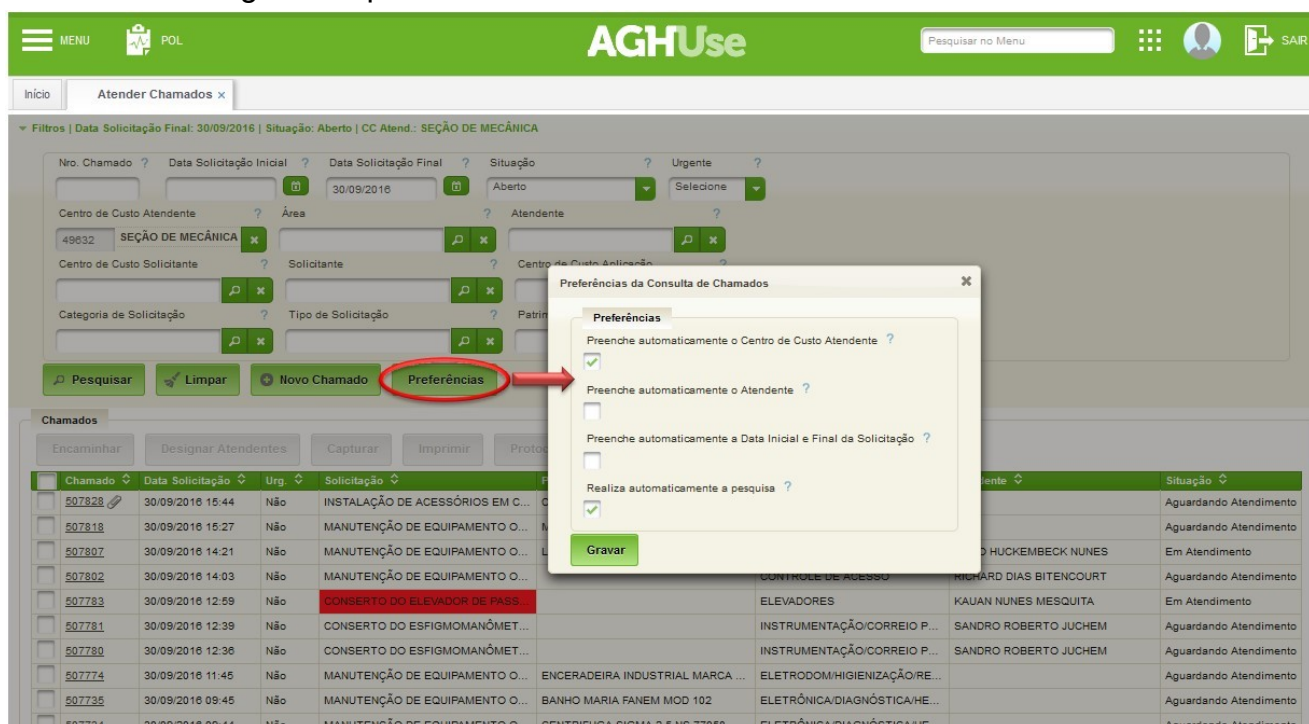
Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Atendimento → Atender Chamados



4.1. Configurar Preferências

Permite configurar as preferências de consultas de chamados.



Preferências a serem configuradas:

- Preenche automaticamente o Centro de Custo Atendente: preencherá com o Centro de Custo que está vinculado para visualizar apenas os chamados de seu Centro de Custo;
- Preenche automaticamente o Atendente: preencherá o Atendente com sua matrícula para visualizar apenas os chamados atribuídos para si;

- Preenche automaticamente a Data Inicial e Data Final da Solicitação: preencherá a data inicial com a data atual e final com um dia a mais. Obs.: os Plantonistas da Engenharia devem habilitar essa preferência;
- Realiza automaticamente a pesquisa: atualizará automaticamente a tela sem a necessidade de clicar no Pesquisar.
- Após realizar a configuração das preferências, realize a pesquisa dos chamados de acordo com os filtros desejados.

4.2. Pesquisar Chamados

Permite listar os chamados existentes. Basta preencher os filtros desejados e acionar o botão “Pesquisar”:

The screenshot shows the 'Atender Chamados' interface. At the top, there are navigation buttons: 'Início' and 'Atender Chamados'. Below this is a filter bar indicating 'Filtros | Situação: Aberto'. The main area is titled 'Chamados' and contains several action buttons: 'Encaminhar', 'Designar Atendentes', 'Capturar', 'Atender', 'Imprimir', and 'Protocolo'. Below the buttons is a table with the following columns: 'Chamado', 'Data Solicitação', 'Urg.', 'Solicitação', 'Patrimônio/Bem de Manuteng...', 'Área Atendente', 'Atendente', and 'Situação'. The table lists 10 records with details such as call numbers (e.g., 794, 793), dates, urgency levels (all 'Não'), descriptions (e.g., 'ENTUPIMENTO HIDRÁULICO', 'RAMAL TELEFÔNICO NÃO FU...'), areas (e.g., 'HIDRÁULICA', 'TELEFONIA'), and statuses (e.g., 'Aguardando Atendimento', 'Aguardando Autorização'). At the bottom of the interface, there is a pagination control showing 'Exibindo: 1 - 10 de 392 Registros' and a set of navigation buttons for the list.

Chamado	Data Solicitação	Urg.	Solicitação	Patrimônio/Bem de Manuteng...	Área Atendente	Atendente	Situação
794	15/10/2021 10:01	Não	ENTUPIMENTO HIDRÁULICO		HIDRÁULICA		Aguardando Atendimento
793	14/10/2021 16:46	Não	RAMAL TELEFÔNICO NÃO FU...		TELEFONIA		Aguardando Atendimento
792	14/10/2021 11:28	Não	COMPUTADOR SEM ACESSO...		REDE DE DADOS		Aguardando Atendimento
791	13/10/2021 14:17	Não	APOIO MOVIMENTAÇÃO DE ...		CARPINTARIA E MA...		Aguardando Atendimento
790	13/10/2021 09:37	Não	AGHUSE-PROBLEMA DE IMP...		SUPORTE AO AGH...		Aguardando Atendimento
788	13/10/2021 07:01	Não	INSTALAÇÃO ELÉTRICA NOVA				Aguardando Autorização
787	08/10/2021 09:11	Não	COMPUTADOR NÃO LIGA		MICROINFORMÁTICA	RAFAEL CARVALHO DE ARA...	Aguardando Atendimento
786	08/10/2021 07:28	Não	EQUIPAMENTO DE AR CONDI...		CLIMATIZAÇÃO		Aguardando Atendimento
785	08/10/2021 07:20	Não	AGHUSE-PROBLEMA DE IMP...		SUPORTE AO AGH...		Aguardando Atendimento
784	07/10/2021 13:41	Não	INSTALAR MOBILIÁRIO		CARPINTARIA E MA...		Aguardando Atendimento

4.3. Designar Atendente

A chefia de uma área atendente poderá designar um ou mais técnicos atendentes para o chamado. Para isto, selecione o checkbox ao lado do número do chamado desejado e pressione o botão “Designar Atendente”. Será exibida uma janela para inserção dos atendentes.

Obs.: podem serem selecionados vários chamados para realizar a operação em lote.

The screenshot shows the AGHUse interface with a modal window titled "Designar Atendentes". The modal contains a search bar for the attendant, a table with the following data:

Ação	Matricula	Vinculo	Nome	Responsável
	140481	2	YASMIN CARNEIRO LOBO MACEDO	

Below the table is a "Gravar" button. The background interface shows a list of calls with columns for "Chamado", "Data Solicitação", and "Urg.". The "Designar Atendentes" button is highlighted in red.

As inserções podem ser feitas pesquisando o(s) atendente(s) pelo número de matrícula (cartão ponto) ou pelo nome. Caso seja atribuído mais de um atendente, selecione quem será o atendente “Responsável” pelo chamado na coluna “Responsável”.

Após as inserções dos atendentes pressione o botão “Gravar”. Caso deseje excluir um atendente, antes de gravar clique na ação “Excluir” (lixeira). A exclusão também pode ser feita após a gravação.

4.4 Capturar um Chamado

O técnico atendente pode capturar o chamado de seu Centro de Custo para o seu atendimento das seguintes maneiras:

- Pela tela de pesquisa “Atender Chamados”: selecione o chamado no checkbox ao lado do número e pressione o botão “Capturar”. Vários chamados podem ser selecionados para realizar a operação em lote.
- Por dentro do chamado: abra o chamado, clicando sobre o número, e pressione o botão “Capturar”.

4.5 Atender um Chamado

Para realizar o atendimento do chamado, com o mesmo aberto na tela, altere sua situação para “Em Atendimento”. O chamado previamente deverá estar em situação “Aguardando Atendimento” e ter sido capturado ou designado pela chefia para o seu atendimento.

The screenshot displays the 'Atendimento do Chamado' interface. At the top, there's a navigation bar with 'MENU', 'POL', and 'AGHUse' logo. Below it, a search bar and user profile are visible. The main content area is titled 'Atendimento do Chamado' and contains several sections:

- Header:** Fields for 'Nro. Chamado' (512839), 'Data da Solicitação' (20/10/2016 08:01), 'Situação' (Aguardando Atendimento), 'Centro de Custo Atendente' (49632 - SEÇÃO DE MECÂNICA), and 'Área' (3 - INSTRUMENTAÇÃO/CORRE).
- Solicitação:** A dropdown menu is open, showing options: 'Em Atendimento' (highlighted with a red circle), 'Aguardando Autorização', and 'Aguardando Atendimento'.
- Solicitante:** Fields for 'Solicitante' (19333 - 1 - ANA PAULA CAMILO DOS SANTOS), 'Custo Solicitante' (27384 - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE), and 'Ramal' (8966).
- Localização do Atendimento:** Fields for 'Centro de Custo Aplicação' (27384 - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE), 'Andar e Local de Atendimento' (UBS), and 'Condição de Segurança'.
- Detalhes:** Fields for 'Patrimônio' (66163 - MANOMETRO ANEROIDE DE PAREDE TYCOS), 'Tipo de Solicitação' (1 - MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO OU MOBILIÁRIO), and 'Descrição da Solicitação' (REPOSIÇÃO DE MANGUITO. CONSULTÓRIO 05).
- Atendentes:** A table listing attendants with columns for 'Ação', 'Matrícula', 'Vínculo', 'Nome', and 'Responsável'. One attendant is listed: SANDRO ROBERTO JUCHEM with matrícula 19072.

On the right side, there is a vertical sidebar with buttons: Encaminhar, Capturar, Cancelar, Materiais, Anexos, Interações, Serviços Externos, Imprimir, Protocolo, Ficha Técnica, and Histórico.

Além de alterar a situação, é importante revisar e complementar as informações do chamado, pois muitas vezes o solicitante coloca informações incompletas ou até mesmo incorretas. Por isto, sempre revise o número do patrimônio, tipo de solicitação, urgência (o solicitante não define este campo, sendo necessário marcar quando for o caso), etc, e utilize a descrição complementar para complementar a descrição do solicitante.

Ao acessar “Informações Complementares” na tela do chamado é exibido todos os chamados vinculados ao chamado selecionado e o checklist para atendimento de manutenções periódicas.

- Chamados Vinculados: caso o chamado tenha outro(s) chamado(s) que são necessários para o seu atendimento, estes devem ser registrados selecionado no campo “Chamado”.
- **Checklist:** para as manutenções periódicas todos os passos que foram executados no atendimento devem ser selecionados no checklist, podendo ser informado também uma observação pertinente para cada item.

Após realizar todas as alterações clique no botão “Gravar” para salvar os dados do chamado.

4.6. Encaminhar um Chamado

Quando necessário o chamado pode ser encaminhado para outra área atendente, podendo ser feito de duas maneiras:

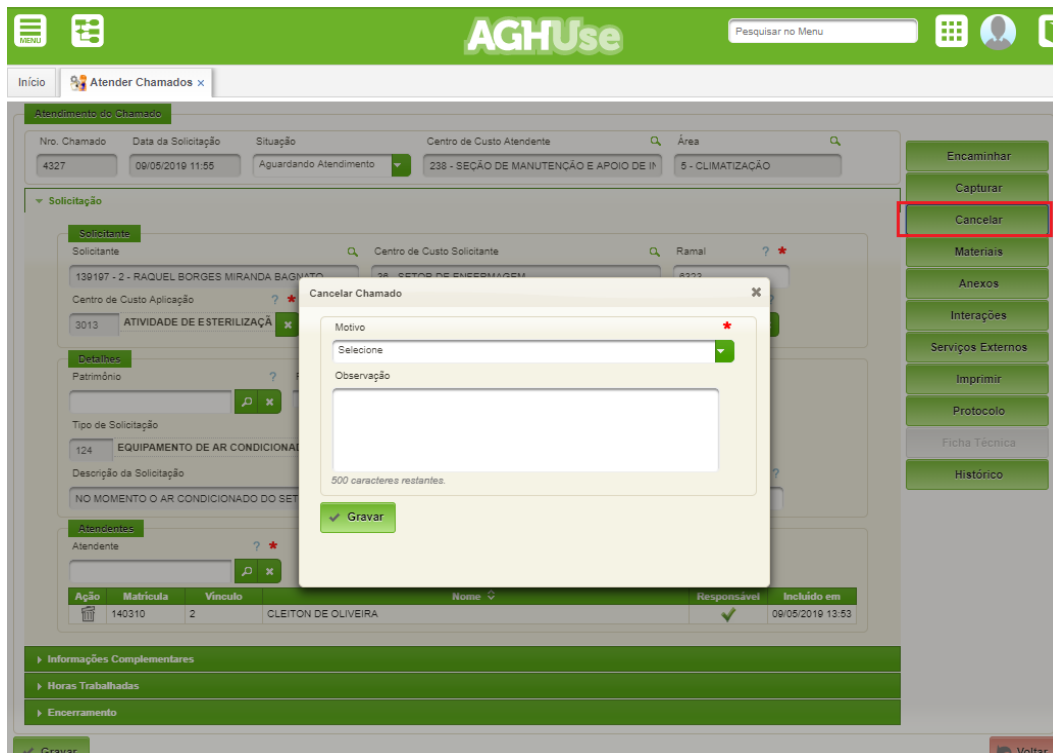
- Pela tela de pesquisa “Atender Chamados”: selecione o chamado no checkbox ao lado do número e pressione o botão “Encaminhar”. Obs.: pode ser selecionado vários chamados para realizar a operação em lote.
- Por dentro do chamado: abra o chamado, clicando sobre o número, e pressione o botão “Encaminhar”.

Na janela que será exibida deve ser selecionada obrigatoriamente a área para qual o chamado será encaminhado, e opcionalmente pode ser informado um motivo.

Ao encaminhar um chamado, o sistema excluirá os atendentes atribuídos para o chamado, com exceção de quando for para Coleta, que manterá os atendentes.

4.7. Cancelar um Chamado

Caso deseje cancelar um chamado, pressione o botão “Cancelar” na barra de botões no lado direito da tela do chamado, sendo que esta opção só é disponível se o chamado estiver na situação “Aguardando Atendimento”. Na tela que será exibida selecione o Motivo e preencha o campo descritivo, ambos obrigatórios.



Deve ser evitado o cancelamento de chamado encaminhado incorretamente para uma área, em função da escolha incorreta do “tipo de solicitação”. Neste caso, basta alterar o “tipo de solicitação” e encaminhar para a área correta.

4.8. Interações

As interações são utilizadas para troca de informações relevantes entre o técnico atendente, o usuário solicitante e/ou outros técnicos da Coordenadoria de Engenharia e Manutenção. Após a inclusão de uma interação, não será possível removê-la ou alterá-la.

Algumas interações são criadas automaticamente pelo sistema, tais como: realização de Solicitações de Compra (SC), realização de Requisições de Materiais (RM) e realização de Solicitações de Serviço (SS).

Para incluir uma interação, com o chamado aberto na tela, pressione o botão “Interações” na barra de botões no lado direito da tela e informe os seguintes campos:

- Descrição: texto descritivo sobre a informação desejada;
- Público: marque esta opção caso a interação seja de visibilidade pública, sendo visível pelos usuários solicitantes e técnicos, ou deixe desmarcado para ser privada, sendo visível apenas pelos técnicos da Coordenadoria de Engenharia e Manutenção.
- Após informar os campos, clique no botão “Adicionar” para gravar os dados.



4.9. Anexos

Qualquer tipo de arquivo pertinente ao chamado pode ser anexado ao mesmo, tais como: imagens sobre o estado dos equipamentos; relatórios de assistência técnica; protocolos de entrega; orçamentos de fornecedores, dentre outros.

Para anexar um arquivo com chamado aberto na tela, pressione o botão “Anexos” na barra de botões no lado direito da tela.

Início **Atender Chamados** x

Atendimento do Chamado

Nro. Chamado: 5006 Data da Solicitação: 24/05/2019 12:09 Situação: Aguardando Atendimento Centro de Custo Atendente: 238 - SEÇÃO DE MANUTENÇÃO E APOIO DE IN

Área: 3 - CARPINTARIA E MARCENARI

Solicitação

Solicitante

Solicitante: 140453 - 2 - LEIDAIA NE RODRIGUES DA COSTA

Centro de Custo Solicitante: 4519 - SETOR DE ORTOPEDIA Ramal: 6347

Centro de Custo Aplicação: 4519 Andar e Local de Atendimento: TERREO

Condição de Segurança: []

Detalhes

Patrimônio: [] Patrimônio Parado: [] Recolher Patrimônio na Área: []

Tipo de Solicitação: 121 MOBILIÁRIO COM DEFEITO Urgente: []

Descrição da Solicitação: poltrona da recepção

Descrição Complementar: []

Atendentes

Atendente: []

Ação	Matrícula	Vínculo	Nome	Responsável	Incluído em
Nenhum registro encontrado!					

Encaminhar

Capturar

Cancelar

Materiais

Anexos

Interações

Serviços Externos

Imprimir

Protocolo

Ficha Técnica

Histórico

Informações Complementares

Horas Trabalhadas

Encerramento

Será exibido o seguinte formulário para preenchimento:

The screenshot shows a web interface for adding an attachment to a call. At the top, there are tabs for 'Início' and 'Atender Chamados'. Below is a section titled 'Anexar Arquivos'. It contains a form with the following fields and controls:

- Nro. Chamado:** 5006
- MOBILIÁRIO COM DEFEITO:** (with a close button 'x')
- Descrição:** (empty text input field)
- Público:** (checkbox, currently checked)
- Buttons:** '+ Selecionar', 'Adicionar', and 'Parar'.

Below the form is a table with the following columns: Ação, Descrição, Público, Arquivo, Data de Inclusão, and Usuário Inclusão. The table is currently empty, displaying the message 'Nenhum registro encontrado!'. At the bottom right, there is a 'Voltar' button.

Basta preencher os campos:

- **Descrição:** texto descritivo sobre o anexo;
- **Público:** marque esta opção caso o anexo seja de visibilidade pública, sendo visível pelos usuários solicitantes e técnicos, ou deixe desmarcado para ser privada, sendo visível apenas pelos técnicos da Coordenadoria de Engenharia e Manutenção;
- **Arquivo:** pressione o botão “Selecionar” para selecionar o arquivo anexo desejado; Após informar os campos clique no botão “Adicionar” para gravar os dados.

4.10. Materiais

Todo material que for utilizado no atendimento de um chamado deve ser registrado. Para registrar materiais, com o chamado aberto na tela, pressione o botão “Materiais” na barra de botões no lado direito da tela, conforme a figura a seguir.

The screenshot shows the 'Atendimento do Chamado' screen in the AGHUse system. The interface includes a top navigation bar with 'Início', 'Atender Chamados', and 'Serviços Externos'. The main content area displays call details and a sidebar with various action buttons. The 'Materiais' button in the sidebar is highlighted with a red box.

Call Details:

- Nro. Chamado:** 4145
- Data da Solicitação:** 06/05/2019 12:28
- Situação:** Em Atendimento
- Centro de Custo Atendente:** 5512 - MANUTENÇÃO DE MATERIAL DE USO M
- Área:** 1 - ENGENHARIA CLINICA

Solicitante:

- Solicitante:** 139985 - 2 - PIERRE SILVA LIRA
- Ramal:** 6468
- Centro de Custo Aplicação:** 33 - SERVIÇO ODONTOLÓGICO DE C
- Andar e Local de Atendimento:** CONSULTÓRIO 01 DA CIRURGIA

Detalhes:

- Patrimônio:** (empty field)
- Tipo de Solicitação:** 177 - ACESSÓRIO COM DEFEITO - EQP HOSP
- Descrição da Solicitação:** Informo-vos que o refletor da cirurgia parou seu funcionamento. Solicito-vos

The sidebar on the right contains the following buttons: Encaminhar, Capturar, **Materiais** (highlighted), Anexos, Interações, Serviços Externos, Imprimir, Protocolo, Ficha Técnica, and Histórico.

A seguir será aberta uma tela para cadastro de materiais, conforme a figura a seguir:

Cadastrar Materiais do Atendimento

Nro. Chamado: 4145 ACESSÓRIO COM DEFEITO - EQP HOSP

Origem: Seleccione | Número RM: | Material: | Quantidade: | Valor Unitário: | Valor Total: | Adicionar

Ação	Origem	RM	Material	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Nenhum registro encontrado!						Valor Total: 0,00

Voltar

Os campos a serem preenchidos:

- Origem: origem do material utilizado, podendo ser uma “Requisição de Material” quando requisitado ao estoque, “Cartão Corporativo” quando foi comprado com cartão corporativo ou “Outra” se for outra origem;
- Número RM: número da requisição de material realizada ao estoque, quando for o caso;
- Material: material utilizado;
- Quantidade: quantidade do material utilizado;
- Valor Unitário: valor unitário do material, sendo que por padrão, é carregado o valor de sua última compra;
- Após informar os campos, clique no botão “Adicionar” para gravar os dados.
- A partir desta mesma tela de materiais é possível realizar as seguintes operações:
- Solicitar Compra: solicita a compra de material necessário para o atendimento do chamado e que não existe no estoque do hospital.
- Requisitar Material: realiza a requisição de material ao estoque.

4.11. Serviços Externos

Alguns chamados necessitam de atendimento por fornecedores externos. Para registrar tais serviços com o chamado aberto, basta apertar o botão “Serviços Externos” na barra de botões no lado direito da tela. O mesmo cadastro poderá ser acessado pelo menu.

Eng/Manutenção→Serviços Externos →Serviços Externos

A seguir será aberta uma tela para cadastro de materiais, conforme a figura a seguir:

Campos a serem cadastrados:

- Nro SS: número da Solicitação de Serviço criada para o atendimento pelo fornecedor.
- Caso a mesma ainda não exista clique no botão “Gerar SS” para gerar a solicitação;
- Fornecedor: fornecedor que realizará o atendimento;
- Local do Serviço: local onde será realizado o serviço, podendo ser “Fornecedor” quando for realizado fora do hospital ou “Hospital” quando o atendimento for interno;
- Caso o atendimento seja no “Fornecedor” (externo) então preencha também os seguintes campos que são necessários para a geração da nota fiscal de saída para conserto do equipamento:
 - Material: material que será realizado o atendimento, sendo carregado por padrão, o material do patrimônio do chamado, caso houver;
 - Origem (CST): origem do material, podendo ser “Nacional”, “Importação Direta” ou “Importação/Adquirido no Mercado Interno”;
 - Unidade de Medida: unidade de medida do material, sendo carregado por padrão, a unidade do material selecionado;
 - Quantidade: quantidade do material a ser enviado para o fornecedor;
 - Valor Unitário: valor unitário para transporte do material a ser enviado para o fornecedor;
 - Peso Bruto: peso bruto em Kg do material a ser enviado para o fornecedor;

- **Peso Líquido:** peso líquido em Kg do material a ser enviado para o fornecedor;
- **Medidas:** medidas (largura, altura e profundidade) em centímetros da embalagem do material;
- **Forma Remessa:** forma que o material será enviado para o fornecedor, podendo ser “Fornecedor -Transportadora”, “Fornecedor - Retira”, “Hospital - Transportadora”, “Hospital - Motorista” e “Hospital - Sedex”;
- **Transportadora:** selecione a transportadora responsável pelo transporte caso o envio seja por transportadora;

Após informar os campos, clique no botão “Gravar” para gravar os dados.

Obs.: Quando o atendimento for “Externo” e o equipamento estiver pronto para ser enviado ao fornecedor, clique no botão “Solicitar Nota Fiscal” para liberar para a CMIC gerar nota fiscal de saída do equipamento para conserto externo.

4.12. Encerrar um Chamado

Para encerrar o atendimento de um chamado aberto na tela é necessário:

- Alterar a situação para “Concluído”.

The screenshot shows the AGHUse interface with the 'Atendimento do Chamado' form. The 'Situação' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Concluído'. Other fields include 'Nro. Chamado' (4326), 'Data da Solicitação' (09/05/2019 10:30), 'Centro de Custo Atendente' (5512 - MANUTENÇÃO DE MATERIAL DE USO M), and 'Área' (1 - ENGENHARIA CLINICA). Buttons for 'Encaminhar', 'Capturar', and 'MetaInfo' are visible on the right.

- Registrar todas as horas realizadas no atendimento do chamado pelos envolvidos. Para isto, acesse “Horas Trabalhadas” na tela do chamado e informe os seguintes campos:
 - **Atendente:** técnico atendente que realizou o atendimento; 🕒 **Data:** data em que foi realizado o atendimento.
 - **Horário Inicial:** horário em foi iniciado o atendimento. Campo é opcional, podendo ser informado apenas pelo total de horas.
 - **Horário Final:** horário em foi encerrado o atendimento. Campo é opcional, podendo ser informado apenas pelo total de horas.
 - **Total de Horas:** total de horas do atendimento. Campo será calculado caso informado por período.

Após informar os campos, clique no botão “Adicionar”.

The screenshot shows the 'Horas Trabalhadas' form. The form includes fields for 'Atendente' (140479 2 JONATHAN MARTINICHEN), 'Data' (09/05/2019), 'Horário Inicial', 'Horário Final', and 'Total de Horas' (00:00). There is an 'Observação' field and an 'Adicionar' button. Below the form is a table with the following data:

Ação	Atendente	Data	Observação	Horário Inicial	Horário Final	Total
	JONATHAN MARTINICHEN	09/05/2019	TESTE DE FUNCIONAMEN...	09:00	09:15	00:15
Total de Horas						00:15

At the bottom, there are navigation buttons and a status bar showing 'Exibindo: 1 - 1 de 1 Registros'.

Registrar os demais dados para o encerramento. Para isto, acesse “Encerramento” na tela do chamado e informe os seguintes campos:

- Causas: selecione opcionalmente uma ou mais causas que originaram o chamado.
- Ambiente: exemplos: temperatura, umidade, ruído, leiaute, espaço; o Máquina: exemplos: desgaste, componente avariado, rendimento, tecnologia defasada;
- Materiais: exemplos: qualidade, validade, características técnicas, avaria; o Pessoas: exemplos: procedimento inadequado, desconhecimento, imprudência, ato inseguro;
- Processos: exemplos: sequência de operação, equipamento inadequado, técnica inadequada;
- Evento: classifique como FALHA (problema que impede o funcionamento) ou DEFEITO (problema que nunca impede o funcionamento. Este campo é obrigatório apenas para manutenção de equipamento ou mobiliário (tipo 1).
- Solução: selecione obrigatoriamente ao menos uma solução (a mais apropriada possível entre as disponíveis) que foi aplicada no atendimento do chamado.
- Informações Complementares: informe opcionalmente uma descrição complementar sobre o atendimento realizado.
- Data do Recebimento: data em que foi recebido o serviço pelo solicitante se for o caso, senão a data de conclusão do chamado.
- Responsável: responsável pelo recebimento do serviço se for o caso, senão o próprio atendente.

▶ Informações Complementares

▶ Horas Trabalhadas

▼ Encerramento

Causas

Ambiente ? Máquina ? Materiais ? Pessoas ? Processos ? Evento ?

Seleciona

Soluções

Solução *

Ação Solução

Nenhum registro encontrado!

Informações Complementares

2000 caracteres restantes.

Recebimento

Data do Recebimento ? Responsável ?

✓ Gravar

Clique no botão “Gravar” para confirmar o encerramento do chamado.

4.13. Programação de Manutenções Periódicas

A programação das manutenções periódicas de serviços ou equipamentos pode ser realizado pelas chefias.

Acesso:

Engenharia/Manutenção → Manutenções Periódicas → Programação Manutenções.

Ao acessar a tela deverá ser selecionado o tipo “Serviço” ou “Equipamento” e outros filtros desejados para a pesquisa.

Manutenções Periódicas

Tipo: * Tipo de Solicitação Área Atendente

Equipamento

Grupo de Material do Patrimônio Classificação Centro de Custo Aplicação

Periodicidade Situação

Selecione Selecione

Pesquisar Limpar Novo

Ação	Tipo de Solicitação	Grupo	Classificação	Área Atendente	Periodicidade	Situação
🔧	CALIBRAÇÃO	MATERIAIS...	VAPORIZADOR SEVOFLURANO	SISTEMAS VENTILAT...	Anual	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	GERAL - CENTRAL AR CONDICIONADO	CENTRAL AR CONDIC...	Mensal	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	CANCELA DE ESTACIONAMENTO	CONTROLE DE ACESSO	Mensal	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	CATRACA	CONTROLE DE ACESSO	Mensal	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	CONTROLE DE ACESSO	CONTROLE DE ACESSO	Trimestral	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	EQUIPAMENTO DE REGISTRO DE FREQUÊNCIA (PONTO)	CONTROLE DE ACESSO	Trimestral	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	MÉDICO - GASES MEDICINAIS	GASES MEDICINAIS	Quinzenal	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	INSTALAÇÕES	APOIO - GASES MEDICINAIS	GASES MEDICINAIS	Semanal	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	MATERIAIS...	FREEZER	REFRIGERAÇÃO	Trimestral	Ativo
🔧	MANUTENÇÃO PREVENTIVA	MATERIAIS...	SCI-CAN - STATIM 5000	SISTEMAS ENDOSCÓP..	Semanal	Ativo

Exibindo: 1 - 10 de 158 Registros

Para realizar uma nova programação na tela de pesquisa clique no botão “Novo” e informe os seguintes campos:

Para Equipamentos:

- Tipo de Solicitação: tipo da manutenção periódica de equipamento;
- Grupo de Material do Patrimônio: grupo de material que será realizado a manutenção periódica;
- Classificação: classificação (família) dos patrimônios que será realizado a manutenção periódica. Obs.: é necessário os patrimônios estarem classificados previamente;
- Periodicidade: periodicidade que será realizado a manutenção periódica para os patrimônios, podendo ser “Semanal”, “Quinzenal”, “Mensal”, “Trimestral”, “Semestral”, “Anual” e “Bianual”;
- Checklist: checklist se houver para a manutenção periódica.
- Para cadastrar o checklist acesse o menu:
 - Engenharia/Manutenção → Cadastros → Checklists de Manutenção.

Para Serviços:

- Tipo de Solicitação: tipo da manutenção periódica de serviço;
- Centro de Custo Aplicação: Centro de Custo de onde o serviço será realizado;
- Local de Atendimento: localização detalhada de onde o serviço será realizado;
- Primeira Programação: data em que a primeira manutenção será gerada para o serviço;
- Periodicidade: periodicidade que será realizado a manutenção periódica para os patrimônios, podendo ser “Semanal”, “Quinzenal”, “Mensal”, “Trimestral”, “Semestral”, “Anual” e “Bianual”;
- Checklist: checklist se houver para a manutenção periódica.

- Para cadastrar o checklist acesse o menu:
 - Engenharia/Manutenção → Cadastros → Checklists de Manutenção.

Quando a manutenção for de equipamento, após cadastrar a programação acesse a ação “Programação dos patrimônios” na tela de pesquisa ao lado da programação cadastrada, que será exibido a tela a seguir. Nesta tela selecione todos os patrimônios que deverão ter manutenção periódica e informe a data da primeira programação para cada patrimônio selecionado.

Obs.: se a data da primeira programação for configurada para “15/01/2016” com periodicidade mensal, então será agendado manutenções para “15/11/2016”, “15/12/2016”, “15/01/2017, etc.

Ação	Patrimônio	Descrição	Marca	Modelo	Centro de Custo	Primeira Progr.	Próxima Progr.
<input checked="" type="checkbox"/>	200102	VAPORIZADOR DATEX OHMEDA MO...			21977 - UNIDADE DE RAD...	15/11/2016	15/11/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	94871	VAPORIZADOR DATEX OHMEDA TE...			31224 - UNIDADE DE RAD...	15/11/2016	15/11/2016
<input type="checkbox"/>	208490	VAPORIZADOR DE SEVOFLURAMOE...			24406 - SERVIÇO DE ANE...		
<input type="checkbox"/>	208487	VAPORIZADOR DE SEVOFLURAMOE...			24406 - SERVIÇO DE ANE...		
<input type="checkbox"/>	208489	VAPORIZADOR DE SEVOFLURAMOE...			24406 - SERVIÇO DE ANE...		
<input type="checkbox"/>	208488	VAPORIZADOR DE SEVOFLURAMOE...			24406 - SERVIÇO DE ANE...		
<input checked="" type="checkbox"/>	204807	VAPORIZADOR DE SEVOFLURANE ...			27502 - CENTRO CIRÚRGI...	15/11/2016	15/11/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	310874	VAPORIZADOR DE SEVOFLURANE...			27901 - UNIDADE DE CEN...	15/11/2016	15/11/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	310869	VAPORIZADOR DE SEVOFLURANE...			27901 - UNIDADE DE CEN...	15/11/2016	15/11/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	310859	VAPORIZADOR DE SEVOFLURANE...			27901 - UNIDADE DE CEN...	15/11/2016	15/11/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	310864	VAPORIZADOR DE SEVOFLURANE...			27901 - UNIDADE DE CEN...	15/11/2016	15/11/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	309880	VAPORIZADOR SEROFLURANE DRA...			27804 - CENTRO OBSTÉTR...	15/11/2016	15/11/2016

5. Relatórios

Os relatórios disponibilizados são ferramentas a serem utilizados pelas áreas de engenharia e pela Divisão Administrativa/Direção.

5.1. Relatório Resumo de Horas

Este relatório gera o

Acesso: Engenharia/Manutenção → Relatórios → Resumo de Horas

O sistema apresenta a seguinte tela:

Relatório Resumo de Horas

Data Inicial * Data Final * Agrupamento *

Centro de Custo Atendente Área Atendente

Centro de Custo Aplicação Tipo de Solicitação Patrimônio

Visualizar Impressão Imprimir Download CSV Limpar

Bastará preencher os seguintes campos obrigatórios: data inicial; data final; agrupamento.

As opções de “agrupamento” dos dados do relatório são:

- Centro de Custo de Aplicação;
- Área Atendente;
- Atendentes.

Os demais campos podem ser preenchidos, a critério do usuário.

As opções de saída do relatório correspondem aos botões: Visualizar Impressão; Imprimir; Download CSV – exporta o relatório em arquivo .CSV.

Na tela a seguir foi selecionado o período e o agrupamento por Área Atendente.

Relatório Resumo de Horas

Data Inicial * Data Final * Agrupamento *

01/01/2020 31/12/2020 Área Atendente

Centro de Custo Atendente Área Atendente

Centro de Custo Aplicação Tipo de Solicitação Patrimônio

Visualizar Impressão Imprimir Download CSV Limpar

Após o acionamento do botão “Visualizar Impressão”, é apresentado o relatório:

Início Resumo de Horas x

Relatório Resumo de Horas

Áreas Atendentes	Chamados	Horas
Centro de Custo: 8203 - MANUTENÇÃO EQP DE SAÚDE DE INSTALAÇÃO FIXA	12	5:58
1 - ENGENHARIA CLÍNICA	12	5:58
Centro de Custo: 62108 - MNT PREVENTIVA E CORRETIVA DE OM	163	122:52
1 - ELÉTRICA	43	18:45
2 - CARPINTARIA E MARCENARIA	14	6:30
3 - SERRALHERIA E SOLDAS	7	2:00
4 - CLIMATIZAÇÃO	67	74:31
5 - HIDRÁULICA	22	8:26
6 - ALVENARIA	7	9:40
7 - PINTURA	1	2:20
8 - TELHADO	2	0:40
Centro de Custo: 80139 - ATIVIDADE DE INFORMÁTICA	61	74:06
1 - REDE DE DADOS	9	10:29
2 - EQUIPE SUPORTE LOCAL AGHUSE	10	10:43

5.2. Leitos em Manutenção

O caminho de acesso:

Engenharia/Manutenção → Relatórios → Leitos em manutenção

O sistema apresenta a seguinte tela:

Início Leitos em Manutenção x

Relatório de Leitos em Manutenção

Período * Unidade Funcional Leito

Acomodação Andar Ala Centro de Custo

Características

Exceções de Leitos

Visualizar Impressão Imprimir Download CSV Limpar

Bastará preencher o Período (MM/AAAA) – campo obrigatório.

Os demais campos podem ser utilizados para filtragem do relatório, caso necessário.

- As opções de saída do relatório correspondem aos botões: Visualizar Impressão; Imprimir; Download CSV – exporta o relatório em arquivo .CSV.

6. Cadastros Básicos

Os cadastros básicos constituem a base do funcionamento do sistema, pois define os parâmetros que definem o comportamento do AGHUse.

A responsabilidade por manter os cadastros atualizados caberá sempre ao responsável pela Engenharia Clínica.

Os próximos itens abordarão os cadastros básicos necessários para a configuração do AGHUse nas OMS do EB.

6.1. Áreas da Engenharia

Área de engenharia define setores de atendimento por especialidade.

As Áreas de Engenharia são padronizadas no âmbito do EB, conforme apresentado no item 6.1.

Cabe ressaltar a necessidade de cadastro do Chefe do Centro de Custo e o cadastro dos respectivos Centros de Custo de atuação de cada servidor.

Caminho de Acesso:

Patrimônio → Cadastros → Áreas da Engenharia

A interface de pesquisa para Áreas da Engenharia apresenta uma barra de navegação superior com o link "Início" e "Áreas da Engenharia" (com um ícone de engrenagem e um símbolo de fechar). Abaixo, há um formulário com o título "Pesquisar Área da Engenharia". O formulário contém quatro campos de entrada: "Centro de Custo" e "Nome da Área" (ambos com ícones de lupa e 'x' para pesquisa e limpeza); "Responsável pela Área" (com ícones de lupa e 'x'); e "Situação" (um menu suspenso com o texto "Selecione" e uma seta para baixo). Na base do formulário, há dois botões: "Pesquisar" (com ícone de lupa) e "Limpar" (com ícone de lixo).

Pesquisar Áreas de Engenharia

Basta apertar o botão "Pesquisar" e serão listadas as áreas de engenharia cadastradas:

Início **Áreas da Engenharia**

Pesquisar Área da Engenharia

Centro de Custo Nome da Área

Responsável pela Área Situação

Pesquisar **Limpar** **Novo**

Área da Engenharia

Ação	Centro de Custo	Área	Responsável pela Área	Matrícula	Vínculo	Situação
	5512	1 - Engenharia Clínica	Yasmin Carneiro Lobo Macedo	140481	2	Ativo
	62108	1 - Elétrica	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	3 - Carpintaria E Marcenaria	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	4 - Serralheria E Soldas	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	5 - Climatização	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	6 - Hidráulica	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	7 - Alvenaria	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	8 - Pintura	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	62108	9 - Telhado (forro Gesso Telhas)	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	80139	1 - Redes De Dados	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	2 - Suporte Ao Aghuse	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	2 - Banco De Dados	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	3 - Sistemas Legados	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	4 - Sistemas De Terceiros	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	5 - Microinformática	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	6 - Servidores	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo
	80139	7 - Telefonia	Fernando Ferreira Padilha	140459	1	Ativo

Exibindo: 1 - 17 de 17 Registros

Nova Área de Engenharia

Para cadastrar, basta acionar o botão “Novo” que será apresentado o seguinte formulário de cadastro:

Início **Áreas da Engenharia**

Cadastro de Área da Engenharia

Centro de Custo Nome da Área Ativo

Responsável pela Área Ramal

Enviar Email Sumarizado Aceite Técnico

Gravar **Cancelar**

Devem ser preenchidos os campos:

- Centro de Custo - centro de custo da área a ser criada - basta selecionar um deles obrigatoriamente;

- Nome da Área - nome a ser dado à área (Ex: Elétrica; Hidráulica; Microinformática; Engenharia Clínica; etc);
- Responsável pela área - selecionar um colaborador que é responsável pela área;
- Ramal - selecionar o ramal do responsável;
- Enviar Email Sumarizado Aceite Técnico - caso selecionado, o responsável receberá email com os aceites técnicos pendentes.

Basta acionar o botão “Gravar” que os dados serão salvos.

Alterar Dados

Basta acionar o lápis de edição na tela de pesquisa que será aberto o registro acionado edição.

O responsável pela área deverá estar sempre atualizado.

Associar Usuários Técnicos

Cada área de engenharia, além do responsável pela área, deve associar usuários técnicos que atenderão os chamados.

Para associar, basta clicar no ícone destacado abaixo:

Área da Engenharia

Ação	Centro de Custo	Área	Responsável pela Área	Matrícula	Vínculo	Situação
	238	1 - Elétrica	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	238	3 - Carpintaria E Marcenaria	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	238	4 - Serralheria E Soldas	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	238	5 - Climatização	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo
	238	6 - Hidráulica	Rogério Ferreira De Souza	140689	1	Ativo

Exibindo: 1 - 5 de 17 Registros

O sistema exibirá o formulário a seguir:

Associar Usuários Técnicos à Área

Centro de Custo: 238 - MNT INSTALAÇÕES

Nome da Área: CLIMATIZAÇÃO

Usuários Técnicos

Usuário Técnico: Adicionar

Ação	Vínculo	Matrícula	Nome	Técnico Padrão Aceite Técnico
	2	140673	ALEX RODRIGUES DA CRUZ SANTOS	<input type="checkbox"/>
	1	140221	JOSE EDUARDO GOMES DE ARRUDA	<input type="checkbox"/>
	3	140695	MARCIO LEANDRO GUIMARAES RODRIGUES	<input type="checkbox"/>
	2	140647	MARLLON RODRIGUES VICTOR	<input checked="" type="checkbox"/>

Basta selecionar os usuários técnicos que atuarão na área em questão e clicar em “Adicionar”. Para remover basta clicar no ícone de ação (lixeira) do técnico a ser removido.

Cabe lembrar que somente o responsável pela área poderá adicionar e remover técnicos na sua área.

6.2. Categorias de Solicitação

A categoria permite agrupar os tipos de solicitação, muito útil para filtragem durante o cadastro dos mesmos.

Este cadastro é padronizado no âmbito do EB, não podendo ser alterado pelo pessoal da OMS. O conteúdo padronizado consta do item 6.2.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Cadastros → Categorias de Solicitação

A imagem mostra a interface de pesquisa para "Categorias de Solicitação". No topo, há uma barra de navegação com "Início" e "Categorias de Solicitação x". Abaixo, um formulário de pesquisa com o título "Pesquisar Categoria de Solicitação". O formulário contém um campo de texto rotulado "Descrição" com um ícone de ajuda "?". Abaixo do campo de texto, há quatro filtros de seleção: "Requer Patrimônio", "Disponível Solicitante", "Manutenção Periódica" e "Situação". Cada filtro possui um menu suspenso com o texto "Selecione" e uma seta verde para baixo. Na base do formulário, há dois botões: "Pesquisar" (com um ícone de lupa) e "Limpar" (com um ícone de pincel).

Pesquisar

Campos de filtragem podem ser utilizados. Clicando no botão "Pesquisar" serão exibidas as categorias cadastradas:

Início Categorias de Solicitação x

Pesquisar Categoria de Solicitação

Descrição ?

Requer Patrimônio Disponível Solicitante Manutenção Periódica Situação

Selecione Selezione Selezione Ativo

Pesquisar **Limpar** **Novo**

Categorias de Solicitação

Ação	Descrição	Requer Patrimônio	Disp. Solicitante	Manut. Periódica	Situação
	ADEQUAÇÃO PREDIAL	Não	Sim	Não	Ativo
	AVALIAÇÃO TÉCNICA	Não	Sim	Não	Ativo
	CALIBRAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Sim	Ativo
	INSTALAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Não	Ativo
	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO-EQUIPAMENTO	Não	Sim	Não	Ativo
	INSTALAÇÃO DE TIC	Não	Sim	Não	Ativo
	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Sim	Não	Ativo
	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	Não	Sim	Não	Ativo
	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	Não	Sim	Não	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Sim	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	Não	Não	Sim	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	Não	Não	Sim	Ativo
	MANUTENÇÃO REDE DE GASES	Não	Sim	Não	Ativo
	QUALIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Não	Não	Sim	Ativo
	RONDA SETORIAL DA ENGENHARIA	Não	Não	Sim	Ativo
	SUPORTE AO USUÁRIO EM TIC	Não	Sim	Não	Ativo
	SUPORTE TÉCNICO AGHUSE	Não	Sim	Não	Ativo
	TESTE DE SEGURANÇA ELÉTRICA	Não	Não	Sim	Ativo
	TREINAMENTO	Não	Sim	Não	Ativo

Exibindo: 1 - 19 de 19 Registros

Nova Categoria

Para criar uma categoria basta clicar no botão “Novo”:

Início Categorias de Solicitação x

Cadastrar Categoria de Solicitação

Descrição ? *

Requer Patrimônio ? Disponível Solicitante ? Manutenção Periódica ? Ativo ?

Gravar **Cancelar**

Campos a serem preenchidos:

- Descrição - colocar o nome da categoria;
- Reque Patrimônio - caso selecionado, os chamados dessa categoria exigirão número de patrimônio;
- Disponível Solicitante - caso selecionado, estará disponível para o solicitante abrir chamado dessa categoria;
- Manutenção Periódica - caso selecionado, sinaliza manutenção periódica e o campo “Disponível Solicitante” deverá estar desativado.

6.3. Tipos de Solicitação

O tipo de solicitação descreve o tipo de serviço a ser executado.

Este cadastro é padronizado no âmbito do EB, não podendo ser alterado pelo pessoal da OMS. O conteúdo padronizado consta do item 6.6.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Cadastros → Tipos de Solicitação

The screenshot shows a web interface for searching request types. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Início' followed by 'Tipos de Solicitação' with a close icon. Below this is a search bar titled 'Pesquisar Tipos de Solicitação'. The search criteria include: a text input for 'Descrição' with a help icon; two dropdown menus for 'Requer Autorização' and 'Situação', both currently set to 'Selecione'; a text input for 'Categoria' with a search icon and a close icon; and a text input for 'Área' with a search icon and a close icon. At the bottom of the form are two buttons: 'Pesquisar' (with a search icon) and 'Limpar' (with a trash icon).

Pesquisar

Basta acionar selecionar os filtros desejados e acionar o botão “Pesquisar”.

Tipos de Solicitação

Requer Autorização: Selezione
Situação: Selezione

Categoria: 1 ENGENHARIA CLÍNICA

Tipos de Solicitação

Ação	Descrição	Categoria	Autorização	Situação
	AVALIAR EQUIPAMENTO HOSPITALAR PARA RECOLHIMENTO/DESCARGA	AVALIAÇÃO TÉCNICA	Sim	Ativo
	BATERIA COM DEFEITO - EQP HOSP	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	CABO DANIFICADO - EQP HOSP	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	CALIBRAÇÃO EQP HOSPITALAR	CALIBRAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	CÓDIGO DE ERRO/ALARME - EQP HOSPITALAR	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	CONFIGURAR EQUIPAMENTO HOSPITALAR	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	EQUIPAMENTO HOSPITALAR COM DEFEITO	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	EQUIPAMENTO HOSPITALAR COM VAZAMENTO	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo
	EQUIPAMENTO HOSPITALAR DANIFICADO	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Inativo
	EQUIPAMENTO HOSPITALAR NÃO LIGA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Ativo

Exibindo: 1 - 10 de 31 Registros

Novo Tipo de Solicitação

Basta acionar o botão “Novo”.

Cadastrar Tipo de Solicitação

Descrição:

Categoria: Ativo

Detalhes:

Requer Autorização: Centro de Custo de Autorização:

Texto Explicativo para Solicitante:

2000 caracteres restantes.

Atendente:

Área:

Campos a serem preenchidos:

- Descrição - deve digitar a descrição do tipo de solicitação;
- Categoria - basta selecionar a categoria cadastrada previamente;
- Detalhes - permite descrever detalhes do tipo de solicitação para orientação da equipe de atendimento;
- Requer Autorização - caso selecionado exige autorização para ser atendido;
- Centro de Custo de Autorização - caso Requer Autorização esteja ativado, possibilita selecionar o Centro de Custo responsável pela autorização;

- Texto Explicativo para Solicitante - permite digitar texto explicativo para orientar o solicitante por ocasião da criação do chamado;
- Área - permite adicionar Área de Engenharia Atendente para atender esse tipo de chamado. Recomenda-se a utilização de somente uma área.

6.4. Soluções de Atendimento

Permite o cadastro de soluções de atendimento para cada Centro de Custo com Área de Engenharia cadastrada. O cadastro é padronizado no âmbito do EB, conforme apresentado no item 6.3.

A solução de atendimento é usada no final do atendimento para registrar o que foi executado. Evita deixar a cargo do executante a digitação de texto livre não padronizado.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Cadastros → Soluções de Atendimento

Centro de Custo ? *

238 SEÇÃO DE MANUTENÇÃO E APOIO DE x

Pesquisar Limpar

Solução de Atendimento

Descrição ? * Ativo ? Adicionar

Ação	Descrição	Situação
	Avaliação de danos executada	Ativo
	Bateria substituída	Ativo
	Bem móvel instalado	Ativo
	Bem móvel reparado	Ativo
	Circuito elétrico instalado	Ativo
	Circuito elétrico substituído	Ativo
	Conexão elétrica mantenedida	Ativo
	Disjuntor rearmado	Ativo
	Disjuntor substituído	Ativo
	Encanamento substituído	Ativo

Exibindo: 1 - 10 de 37 Registros

Adicionar

Para adicionar uma nova solução de atendimento basta preencher o campo “Descrição”, torná-lo ativo e acionar o botão adicionar.

Alteração

Basta acionar o lápis à esquerda do registro a ser alterado, alterar a “Descrição” ou o campo “Ativo”. Para encerrar basta acionar o botão “Alterar” ou “Cancelar”.

6.5. Condições de Segurança

Permite o cadastro de condições de segurança a serem colocadas no chamado, se for o caso. O conteúdo é padronizado no âmbito do EB conforme consta do item 6.4.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Cadastros → Condições de Segurança

Início Condições de Segurança x

Pesquisar condições de segurança

Descrição ? Situação ?

Selezione ▼

Pesquisar Limpar Novo

Condição de Segurança

Ação	Descrição	Situação
	CUIDADO ALTA TENSÃO	Ativo
	CUIDADOS ESPECIAIS (FALAR COM A ENFERMEIRA)	Ativo
	DESLIGAR A ENERGIA ELÉTRICA DO LOCAL	Ativo
	LEITO BLOQUEADO PARA MANUTENÇÃO	Ativo
	LEITO EM ISOLAMENTO	Ativo
	LOCAL COM POUCA LUMINOSIDADE	Ativo
	MATERIAL CONTAMINADO	Ativo
	PISO ESCORREGADIO	Ativo
	POEIRA INFLAMÁVEL	Ativo
	QUARTO BLOQUEADO	Ativo

Exibindo: 1 - 10 de 13 Registros

Início Condições de Segurança x

Cadastrar condição de segurança

Descrição ? * Ativo ?

✓

Gravar Cancelar

6.6. Motivos

Permite cadastrar os motivos para alteração de situação do chamado. O conteúdo é padronizado no âmbito do EB conforme consta do item 6.5.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Cadastros → Motivos

Pesquisar Motivo para Alteração de Situação

Descrição:

Situação:

Justificativa Obrigatória:

Ativo:

Pesquisar **Limpar** **Novo**

Motivos

Ação	Descrição	Situação	Just. Obrig.	Ativo
	Aguardando aquisição de partes ou peças	Bloqueado	Não	Ativo
	Atendimento não finalizado	Reaberto	Sim	Ativo
	Dependência de apoio de mão de obra de outra OM	Bloqueado	Não	Ativo
	Dependência de apoio material de outra OM	Bloqueado	Não	Ativo
	Dependência de serviço externo	Bloqueado	Não	Ativo
	Desistência do solicitante	Cancelado	Sim	Ativo
	Encerramento incorreto	Reaberto	Sim	Ativo
	Encerramento por decisão administrativa	Cancelado	Sim	Ativo
	Recusado por decisão da Chefia	Recusado	Sim	Ativo
	Serviço não é realizado por esta área	Cancelado	Sim	Ativo
	Solicitação em duplicidade	Cancelado	Sim	Ativo
	Solicitação incompleta	Recusado	Sim	Ativo

Exibindo: 1 - 12 de 12 Registros

Novo Motivo

Basta acionar o botão “Novo”:

Cadastrar Motivo para Alteração de Situação

Descrição:

Situação:

Justificativa Obrigatória:

Ativo:

Gravar **Cancelar**

Campos a serem preenchidos:

- Descrição - descrição do motivo para alteração da situação do chamado;
- Situação - selecionar a situação correspondente;
- Justificativa Obrigatória - caso selecionado, obrigará o lançamento de justificativa no sistema.

Para encerrar o cadastro, basta acionar o botão “Gravar”.

6.7. Checklists de Manutenção

Permite o cadastramento de Checklist de manutenção.

Caminho de Acesso:

Engenharia/Manutenção → Cadastros → Checklists de Manutenção

Início

Checklists de Manutenção x

Pesquisar Checklist de Manutenção

Descrição

Situação

Selecione
▼

🔍
Pesquisar

🧼
Limpar

+
Novo

Checklists de Manutenção

Ação	Descrição	Situação
	CHECKLIST BACKUP	Ativo
	INSPEÇÃO NO CPD	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA APARELHO DE PRESSÃO	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA ASPIRADOR CIRÚRGICO	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA CADEIRA ODONTOLÓGICA	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA CENTRÍFUGA	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DA CAIXA D'ÁGUA (SEMESTRAL)	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE CONDICIONADOR DE AR (TRIMESTRAL)	Ativo
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE CONDICIONADOR DE AR (12 EM 12 MESES)	Ativo

📄
🔗

⏪
⏩
1
⏴
⏵
10 ▼

Exibindo: 1 - 9 de 9 Registros
🔄

Início Checklists de Manutenção x

Cadastrar Checklist de Manutenção

Descrição * Ativo
 ✓

Itens do Checklist

Descrição *

Ativo ➕ Adicionar

Ação	Ordem	Descrição	Situação
	1	Verificar o estado geral do equipamento desligado	Ativo
	2	Verificar configuração do controle remoto	Ativo
	3	Limpar o filtro de ar	Ativo
	4	Verificação do dreno (estado e se causa infiltração)	Ativo
	5	Realizar a limpeza do equipamento	Ativo
	6	Ligar o equipamento e verificar funcionamento e ruídos	Ativo
	7	Realizar testes finais	Ativo

✓ Gravar ⊗ Cancelar

6.8. Outros Cadastros

É importante que sejam configurados corretamente os “servidores” (colaboradores) e os “centros de custo”.

Cada colaborador deverá estar com o respectivo “Centro de Custo de Lotação” e “Centro de Custo de Atuação” configurado corretamente.

Os Centros de Custo das áreas de Engenharia deverão estar com o respectivo chefe cadastrado.

O Centro de Custo “Atv de Fiscalização Administrativa” deverá estar com o chefe corretamente cadastrado. Caso contrário, o fiscal não receberá os chamados para autorização.

6.9. Perfis de Acesso

Para o perfeito funcionamento do módulo, há necessidade de cadastro dos perfis de acesso dos diversos usuários.

A tabela a seguir apresenta os diversos perfis de usuários a serem cadastrados.

Perfil	Descrição	Profissional
ADM16	Permite todas atividades Adm do módulo Eng/Mnt	Chefes: Eng Clínica; Pel Obras; Informática
ADM45	Solicitante de Chamado	Profissional designado por seção para solicitar chamados Eng/Mnt
ADM46	Permite autorizar chamados, quando for o caso	Fiscal Adm e Chefe de seção solicitante de chamado

Perfil	Descrição	Profissional
ADM47	Perfil administrativo da engenharia para edição de bem (patrimônio)	
ADM57.4	Profissional que realiza parecer técnico sobre materiais (marcas e modelos)	Profissional designado para emitir pareceres técnicos sobre materiais
ADM68	Perfil de chefe de oficina	Responsável por Área de Engenharia (Ex: Marcenaria, Microinformática, etc)
ADM69	Perfil técnico que atende o chamado	Profissional que executa o trabalho solicitado no chamado
CAD12	Cadastros básicos Eng/Mnt	Responsável pela gestão do módulo Eng/Mnt como um todo

7. Padronização dos Cadastros Básicos

Serão apresentados o conteúdo dos cadastros padronizados do módulo Engenharia/Manutenção.

7.1. Áreas da Engenharia

As áreas de engenharia são apresentadas a seguir, agrupadas por centro de custo.

- **62108 - Mnt preventiva e Corretiva de OM**
 - Alvenaria;
 - Carpintaria e marcenaria;
 - Climatização e refrigeração;
 - Elétrica;
 - Hidráulica;
 - Pintura;
 - Serralheria e soldas;
 - Telhado (cobertura, forro e gesso).
- **80139 – Atividade de Informática**
 - Banco de dados;
 - Equipe de Suporte Local AGHUse;
 - Microinformática;
 - Redes;
 - Servidores;
 - Sistemas legados;
 - Sistemas de terceiros;
 - Telefonia.
- **8203 – Manutenção Eqp de Saúde de Instalação Fixa**
 - Engenharia Clínica

7.2. Categorias de Solicitação

Descrição	Requer Patr	Requer Bens Mnt	Disp Solicitante	Mnt Periódica	Situação
ADEQUAÇÃO PREDIAL	Não	Não	Sim	Não	Ativo
AVALIAÇÃO TÉCNICA	Não	Não	Sim	Não	Ativo
CALIBRAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Não	Sim	Ativo
INSTALAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Não	Não	Ativo
INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO-EQUIPAMENTO	Não	Não	Sim	Não	Ativo
INSTALAÇÃO DE TIC	Não	Não	Sim	Não	Ativo
MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Sim	Não	Ativo
MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	Não	Não	Sim	Não	Ativo

Descrição	Requer Patr	Requer Bens Mnt	Disp Solicitante	Mnt Periódica	Situação
MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	Não	Não	Sim	Não	Ativo
MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQP HOSPITALAR	Não	Não	Não	Sim	Ativo
MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	Não	Não	Não	Sim	Ativo
MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	Não	Não	Não	Sim	Ativo
QUALIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Não	Não	Não	Sim	Ativo
RONDA SETORIAL DA ENGENHARIA	Não	Não	Não	Sim	Ativo
SUPORTE AO USUÁRIO EM TIC	Não	Não	Sim	Não	Ativo
TESTE DE SEGURANÇA ELÉTRICA	Não	Não	Não	Sim	Ativo
TREINAMENTO	Não	Não	Sim	Não	Ativo

7.3. Soluções de atendimentos

As soluções estão apresentadas por Centro de Custo.

7.3.1. Atividade de Informática

Descrição
AGHUSE – Manutenção executada
AGHUSE - Erro analisado e solucionado
AGHUSE - Impressora configurada
AGHUSE - Problema do usuário resolvido
Artigo alterado na Internet/Intranet
Artigo publicado na Internet/Intranet
Backup realizado
Bateria da placa-mãe substituída
Baterias(s) do no-break substituída(s)
Cabo da impressora substituído
Cabo de alimentação substituído
Cabo de rede substituído
Computador realocado
Computador reiniciado
Conector de rede substituído
Disco rígido (HD) substituído
Equipamento instalado
Equipamento substituído
Estabilizador/nobreak substituído
Fonte de alimentação substituída
Impressora configurada
Impressora instalada

Descrição
Limpeza interna da estação de trabalho (computador) realizada
Limpeza interna da impressora realizada
Monitor de vídeo substituído
Mouse substituído
Pente de memória instalado
Pente de memória substituído
Placa de vídeo substituída
Placa-mãe substituída
Ponto de rede ativado
Ponto de rede instalado
Ponto de rede reparado
Ponto telefônico ativado
Ponto telefônico instalado
Ponto telefônico reparado
Problema não identificado
Senha do usuário criada ou atualizada
Serviço não cadastrado executado
Serviço não realizado
Sistema operacional atualizado
Sistema operacional configurado
Sistema operacional corrigido
Sistema operacional instalado
Software atualizado
Software configurado
Software corrigido
Software instalado
Softwares padrão estação de trabalho instalados
Teclado substituído
Telefone substituído
Toner ou cartucho da impressora substituído
Unidade ótica manutenção realizada
Unidade ótica substituída

7.3.2. Mnt Equipamentos de Saúde de Instalação Fixa

Descrição
Acessório reparado
Acessório substituído
Bateria substituída
Calibração realizada
Defeito ou falha não identificada
Equipamento configurado
Falsa falha
Instalação realizada
Lâmpada substituída
Limpeza e ajuste realizados
Manutenção não realizada - Equipamento obsoleto
Manutenção preventiva realizada
Manutenção realizada com substituição de peças
Peça/parte reparada
Peça/parte substituída
Placa reparada
Placa substituída
Regulagem realizada
Ronda realizada
Software configurado
Teste de Segurança Elétrica realizado
Treinamento realizado

7.3.3. Mnt Preventiva e Corretiva de OM

Descrição
Avaliação de danos executada
Bateria substituída
Bem móvel instalado
Bem móvel reparado
Circuito elétrico instalado
Circuito elétrico substituído
Conexão elétrica mantida
Disjuntor rearmado
Disjuntor substituído
Encanamento substituído
Entupimento eliminado
Falha ou defeito não identificado
Fechadura ajustada
Fechadura substituída
Filtro limpo

Descrição
Filtro substituído
Infiltração eliminada
Lâmpada substituída
Limpeza realizada
Material de consumo substituído
Peça/Componente ajustado
Peça/Componente substituído
Pia substituída
Pintura executada
Piso reparado
Piso substituído
Porta/janela reparada
Porta/janela substituída
Quadro elétrico mantenido
Ralo/sifão limpo
Reator de lâmpada substituído
Reparo de válvula/caixa de descarga substituído
Resistência elétrica substituída
Telhado reparado
Tomada/interruptor substituído
Torneira/registro reparado
Torneira/registro substituído
Vazamento eliminado
Vidro substituído

7.4. Condições de Segurança

Descrição
CUIDADO ALTA TENSÃO
CUIDADOS ESPECIAIS (FALAR COM A ENFERMEIRA)
DESLIGAR A ENERGIA ELÉTRICA DO LOCAL
LEITO BLOQUEADO PARA MANUTENÇÃO
LEITO EM ISOLAMENTO
LOCAL COM POUCA LUMINOSIDADE
MATERIAL CONTAMINADO
PISO ESCORREGADIO
POEIRA INFLAMÁVEL
QUARTO BLOQUEADO
QUARTO COM APLICAÇÃO DE IODO
RISCO DE DESABAMENTO
VAZAMENTO DE GÁS

7.5. Motivos para alteração de situação

Descrição	Situação	Just. Obrig.	Ativo
Aguardando aquisição de partes ou peças	Bloqueado	Não	Ativo
Atendimento não finalizado	Reaberto	Sim	Ativo
Dependência de apoio de mão de obra de outra OM	Bloqueado	Não	Ativo
Dependência de apoio material de outra OM	Bloqueado	Não	Ativo
Dependência de serviço externo	Bloqueado	Não	Ativo
Desistência do solicitante	Cancelado	Sim	Ativo
Encerramento incorreto	Reaberto	Sim	Ativo
Encerramento por decisão administrativa	Cancelado	Sim	Ativo
Recusado por decisão da Chefia	Recusado	Sim	Ativo
Serviço não é realizado por esta área	Cancelado	Não	Ativo
Solicitação em duplicidade	Cancelado	Sim	Ativo
Solicitação incompleta	Recusado	Sim	Ativo

7.6. Tipos de Solicitação

Área	Categoria	Descrição	Autz
ALVENARIA	ADEQUAÇÃO PREDIAL	CONSTRUIR ESTRUTURA PREDIAL	Sim
ALVENARIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PAREDE DANIFICADA	Não
ALVENARIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PISO DANIFICADO	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO/EQP	APOIAR MOVIMENTAÇÃO MOBILIÁRIO	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	ADEQUAÇÃO PREDIAL	CONFECCIONAR MOBILIÁRIO EM MADEIRA	Sim
CARPINTARIA E MARCENARIA	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO/EQP	INSTALAR MOBILIÁRIO	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	JANELA DE MADEIRA COM DEFEITO	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	MOBILIÁRIO COM DEFEITO	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	ADEQUAÇÃO PREDIAL	MONTAR/DESMONTAR MOBILIÁRIO	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PINTURA/VERNIZ DE MOBILIÁRIO DE MADEIRA	Não
CARPINTARIA E MARCENARIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PORTA DE MADEIRA COM DEFEITO	Não
CLIMATIZAÇÃO E REFRIGERAÇÃO	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	AR CONDICIONADO COM DEFEITO	Não
CLIMATIZAÇÃO E REFRIGERAÇÃO	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO-EQP	INSTALAR EQUIPAMENTO DE AR CONDICIONADO	Sim
CLIMATIZAÇÃO E REFRIGERAÇÃO	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO-EQP	INSTALAR VENTILADOR	Sim
CLIMATIZAÇÃO E REFRIGERAÇÃO	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	LIMPEZA DO FILTRO DE CONDICIONADOR DE AR	Não
CLIMATIZAÇÃO E REFRIGERAÇÃO	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE CONDICIONADOR DE AR	Não
CLIMATIZAÇÃO E REFRIGERAÇÃO	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	VENTILADOR COM DEFEITO	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	CHUVEIRO COM DEFEITO ELÉTRICO	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	EQUIPAMENTO ELÉTRICO COM DEFEITO	Não
ELÉTRICA	ADEQUAÇÃO PREDIAL	INSTALAÇÃO ELÉTRICA NOVA	Sim
ELÉTRICA	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO-EQP	INSTALAR LUMINÁRIA	Sim
ELÉTRICA	INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO-EQP	INSTALAR TELEVISÃO	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	LÂMPADA ILUMINAÇÃO COM DEFEITO	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE PÁRA-RAIOS	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE QUADRO ELÉTRICO	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	QUEDA DE ENERGIA ELÉTRICA	Não
ELÉTRICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	TOMADA/INTERRUPTOR COM DEFEITO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	ACESSÓRIO COM DEFEITO - EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	AVALIAÇÃO TÉCNICA	AVALIAR EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	AVALIAÇÃO TÉCNICA	AVALIAR EQUIPAMENTO HOSPITALAR PARA RECOLHIMENTO/ DESCARGA	Sim
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	BATERIA COM DEFEITO - EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	CABO DANIFICADO – EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	CALIBRAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	CALIBRAÇÃO EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	CÓDIGO DE ERRO/ALARME - EQP HOSP	Não

Área	Categoria	Descrição	Autz
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	CONFIGURAR EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	EQUIPAMENTO HOSPITALAR COM VAZAMENTO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	EQUIPAMENTO HOSPITALAR COM DEFEITO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	EQUIPAMENTO HOSPITALAR NÃO LIGA	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	EQUIPAMENTO HOSPITALAR REINICIANDO/DESLIGANDO SOZINHO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	IMPRESSÃO COM DEFEITO - EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	INSTALAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	INSTALAR EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Sim
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	LAMPADA DE EQP HOSP COM DEFEITO/QUEIMADA	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	AVALIAÇÃO TÉCNICA	LAUDO RADIOMÉTRICO	Sim
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	MANGUEIRA COM DEFEITO - EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	MANGUITO COM DEFEITO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	MANUTENÇÃO CORRETIVA EQP HOSP	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	MANUTENÇÃO DE LEITO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQP HOSPITALAR	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	INSTALAÇÃO DE EQP HOSPITALAR	MOVIMENTAR EQP HOSPITALAR	Sim
ENGENHARIA CLÍNICA	QUALIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTO HOSPITALAR	QUALIFICAÇÃO DE EQUIPAMENTO HOSPITALAR	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	AVALIAÇÃO TÉCNICA	RECEBIMENTO E EXAME DE MATERIAL HOSPITALAR	Sim
ENGENHARIA CLÍNICA	RONDA SETORIAL DA ENGENHARIA	RONDA DA ENGENHARIA NO CENTRO CIRÚRGICO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	RONDA SETORIAL DA ENGENHARIA	RONDA GERENCIAL ENG	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	RONDA SETORIAL DA ENGENHARIA	RONDA SETORIAL ENG	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	SINAL DE ECG INCORRETO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	SINAL DE OXIMETRIA INCORRETO	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	TREINAMENTO	SOLICITAR TREINAMENTO UTILIZAÇÃO EQP HOSPITALAR	Sim
ENGENHARIA CLÍNICA	TESTE DE SEGURANÇA ELÉTRICA	TESTE DE SEGURANÇA ELÉTRICA PREDIAL ENG CLÍNICA	Não
ENGENHARIA CLÍNICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE EQP HOSP	VAZAMENTO REDE DE GASES MEDICINAIS	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	CHUVEIRO COM DEFEITO HIDRÁULICO	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	COMPONENTE HIDRÁULICO COM DEFEITO	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	ENTUPIMENTO EM GERAL	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	INFILTRAÇÃO PREDIAL	Não
HIDRÁULICA	ADEQUAÇÃO PREDIAL	INSTALAÇÃO HIDRÁULICA NOVA	Sim
HIDRÁULICA	INSTALAR MOBILIÁRIO-EQP	INSTALAR BEBEDOURO/FILTRO	Sim
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	LIMPEZA DA CAIXA D'ÁGUA	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA	Não

Área	Categoria	Descrição	Autz
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	MANUTENÇÃO DE BEBEDOURO/FILTRO	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO PREVENTIVA PREDIAL	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE BOMBAS DE ÁGUA	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	TORNEIRA COM DEFEITO	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	VASO SANITÁRIO COM DEFEITO	Não
HIDRÁULICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	VAZAMENTO HIDRÁULICO	Não
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	COMPUTADOR NÃO LIGA	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	COMPUTADOR OU ESTAÇÃO DE TRABALHO - MUDAR LOCAL DA INSTALAÇÃO	Não
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	COMPUTADOR SEM VIDEO	Não
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	COMPUTADOR/ESTAÇÃO DE TRABALHO COM DEFEITO	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	CONSULTORIA TÉCNICA PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/ SOFTWARE	Não
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	IMPRESSORA COM DEFEITO	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR APLICATIVO EM ESTAÇÃO DE TRABALHO	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR COMPUTADOR/ESTAÇÃO DE TRABALHO	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR EQUIPAMENTO PARA VIDEOCONFERÊNCIA	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR IMPRESSORA	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR KIT DE SOFTWARES PARA ESTAÇÃO DE TRABALHO	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR MONITOR	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR NOBREAK/ESTABILIZADOR	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR PROJETOR	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR SCANNER	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR SEGUNDO MONITOR	Sim
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR WEBCAM	Não
MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE TIC	MONTAR EQUIPAMENTO DE TI PARA EVENTO	Não
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	MOUSE NÃO FUNCIONA	Não
MICROINFORMÁTICA	AVALIAÇÃO TÉCNICA	RECEBIMENTO E EXAME DE EQUIPAMENTO DE TI	Sim
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	SUBSTITUIR TONER/CARTUCHO IMPRESSORA	Não
MICROINFORMÁTICA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	TECLADO NÃO FUNCIONA	Não
PINTURA	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PINTURA PREDIAL	Sim
REDE DE DADOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ALTERAR SENHA DE ACESSO A REDE LOCAL	Não
REDE DE DADOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ALTERAR SENHA PARA INTERNET	Não
REDE DE DADOS	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	ESTAÇÃO DE TRABALHO SEM ACESSO À INTERNET	Não
REDE DE DADOS	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	ESTAÇÃO DE TRABALHO SEM ACESSO À REDE LOCAL	Não
REDE DE DADOS	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR PONTO DE REDE	Não
SERRALHERIA E SOLDAS	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	JANELA METÁLICA COM DEFEITO	Não

Área	Categoria	Descrição	Autz
SERRALHERIA E SOLDAS	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PINTURA DE MATERIAL METÁLICO	Não
SERRALHERIA E SOLDAS	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PORTA DE METAL COM DEFEITO	Não
SERRALHERIA E SOLDAS	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	PORTA DE VIDRO COM DEFEITO	Não
SERVIDORES E DATACENTER	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	INSPEÇÃO DO CPD	Não
SERVIDORES E DATACENTER	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR SOFTWARE EM SERVIDOR	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	ALTERAR ARTIGO NA INTERNET/INTRANET	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	ATUALIZAR SISCOFIS	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	ATUALIZAR SISTEMA PACS	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	ATUALIZAR SPED	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	BACKUP DO SPED	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	BACKUP SISBOL	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	BACKUP ZIMBRA	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ATUALIZAR USUÁRIO EMAIL DA OMS	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ATUALIZAR USUÁRIO SIRE	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ATUALIZAR USUÁRIO SPED	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ATUALIZAR USUÁRIO VPN	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	INSTALAÇÃO DE TIC	PUBLICAR ARTIGO NA INTERNET/INTRANET	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	SENHA DO RELATÓRIO DE GLOSA (FTP)	Não
SISTEMAS CORPORATIVOS	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	SISTEMA CORPORATIVO INDISPONÍVEL	Não
SISTEMAS DE TERCEIROS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	CADASTRAR/ATUALIZAR USUÁRIO SISTEMA TERCEIROS	Não
SISTEMAS DE TERCEIROS	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR SISTEMA DE TERCEIROS	Não
SISTEMAS DE TERCEIROS	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	SISTEMA DE TERCEIROS APRESENTA MAU FUNCIONAMENTO	Não
SISTEMAS DE TERCEIROS	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	SISTEMA DE TERCEIROS NÃO ESTÁ FUNCIONANDO	Não
SISTEMAS DE TERCEIROS	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	SUORTE TÉCNICO SISTEMA TERCEIROS	Não
SUORTE AO AGHUSE	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE TIC	AGHUSE - ATUALIZAR O SISTEMA	Não
SUORTE AO AGHUSE	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	AGHUSE - CADASTRAR/ATUALIZAR USUÁRIO	Não
SUORTE AO AGHUSE	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	AGHUSE - ERRO DE TICKET	Não
SUORTE AO AGHUSE	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	AGHUSE - FUNCIONALIDADE COM TELA EM BRANCO	Não
SUORTE AO AGHUSE	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	AGHUSE - PROBLEMA COM PERFIL DO USUÁRIO	Não
SUORTE AO AGHUSE	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	AGHUSE - PROBLEMA DE IMPRESSÃO	Não
SUORTE AO AGHUSE	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	AGHUSE - QUEDA OU LENTIDÃO DO SISTEMA	Não
SUORTE AO AGHUSE	TREINAMENTO	AGHUSE - SOLICITAR TREINAMENTO	Não
SUORTE AO AGHUSE	SUORTE AO USUÁRIO EM TIC	AGHUSE-TIPO DE CHAMADO NÃO CADASTRADO	Não
TELEFONIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	CELULAR FUNCIONAL COM DEFEITO	
TELEFONIA	INSTALAÇÃO DE TIC	INSTALAR PONTO TELEFONICO	Não
TELEFONIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	RAMAL TELEFÔNICO NÃO FUNCIONA	Não

Área	Categoria	Descrição	Autz
TELEFONIA	MANUTENÇÃO CORRETIVA DE TIC	TELEFONE NÃO FUNCIONA	Não
TELHADO	MANUTENÇÃO CORRETIVA PREDIAL	TELHADO/FORRO DANIFICADO	Não