



# UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Pró-Reitoria de Administração  
Prefeitura Universitária  
Divisão de Recebimento e Expedição

Campus Prof. João David Ferreira Lima – CEP 88040-900  
Trindade - Florianópolis - Santa Catarina - Brasil | +55 (48) 3721-9333

Memorando 001/2013

06 de Agosto de 2013.

De: **Divisão de Recebimento e Expedição:** Daniel de Castro Morisson / Victor Ugo Formiga de Assis.

Para: **Coordenador de Manutenção Predial:** José Dias Júnior.

Assunto: **Padronização do recebimento das solicitações de manutenção - SPA.**

Pedimos a Vossa Senhoria que apresente ao Sr. Prefeito do Campus e aos demais setores de Manutenção da PU, para apreciação e aprovação, o seguinte texto com as considerações que acreditamos contribuir para melhorar a eficiência na tramitação das solicitações de serviços de manutenção desta Prefeitura, além de dar maior publicidade às comunicações sobre o atendimento das mesmas:

1. Comunicamos que a partir de 01/09/2013, as solicitações de **serviços de manutenção da PU** serão recebidas **exclusivamente por meio de SPA, através do envio de “cadastro de solicitação digital”**. Outras formas, tais como correspondências/documentos, processo, memorando, e-mail, etc., serão devolvidas no momento do recebimento para correção.

2. As solicitações de manutenção deverão ser encaminhadas unicamente à **PU/PROAD, sem preenchimento do campo “usuário”** para recebimento, pois isso impede o amplo acesso ao conteúdo das mesmas, inclusive, agilizando o seu atendimento.

3. Preenchimento **OBRIGATÓRIO** dos campos:

3.1 “Grupo de Assunto: 351 - Manutenção” e

“Assunto: 1387 – Manutenção PU”.

3.2 **CONTATO:** No campo “detalhamento”, após a descrição do serviço pretendido, deverá ser informado NOME e TELEFONE/RAMAL de contato para eventuais esclarecimentos. Cabe ao solicitante informar o seu substituto/responsável. Solicitações incompletas, serão devolvidas para correção.

3.3 **HORÁRIO:** Nos casos em que haja restrição ou indisponibilidade de determinados horários para atendimento, cabe ao solicitante informar na solicitação. Havendo deslocamento de equipes/materiais para atendimento em que não seja encontrado o solicitante/substituto, as solicitações sairão da programação e ficarão aguardando contato do solicitante para inclusão na nova fila de atendimento.

3.4 **ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA:** Nas situações emergenciais, a solicitação digital poderá ser enviada durante ou após o atendimento, mencionando “serviço executado” no campo “detalhamento”. Outra modalidade não será mais aceita.