

Descrição de Processo

Setor: Departamento de Saúde Coletiva – DSC

Processo: [DSC] 11 Solicitar manutenção

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Solicitar manutenção de estrutura física ou equipamentos para uso de docentes do DSC

2. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo

Chefia do departamento e Prefeitura Universitária

3. Quais as "entradas" do processo?

Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações

Identificação de estrutura física ou equipamentos com necessidade de manutenção

4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

A chefia do DSC identifica (ou é informada por docentes) que determinada estrutura física ou equipamento necessita de manutenção

5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.

A manutenção foi realizada

6. Qual a "saída" do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão

Reparo do equipamento ou estrutura

7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

Quando possível, considerar também:

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)

Exemplos:

- O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);
- O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).

A chefia do DSC identifica que estrutura física ou equipamentos necessitam de manutenção. Os docentes do Departamento podem auxiliar na identificação dessa falta.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA

A chefia solicita manutenção, especificando o pedido necessário

A solicitação à Prefeitura Universitária é realizada

A manutenção é realizada pela Prefeitura Universitária