



Solicitação de Serviços

IT - 039 - 01

Versão 00

Emissão 04/03/21

Página 1 de 3

1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para a solicitação de serviços na Escola de Nutrição.

2 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

2.1 Demanda pelo Solicitante

Atenção: Para a melhor organização, planejamento, controle e execução das solicitações: É estritamente necessário que as comunicações das demandas sejam feitas seguindo esse protocolo e os canais oficiais de comunicação da instituição.

- O processo solicitação de serviços se inicia na administração de edifício da Escola de Nutrição. O administrador de edifício é responsável pela abertura do processo e envio para a assinatura da Diretoria da Escola de Nutrição já com a indicação do setor ao qual deve ser remetido o processo.
 1. O solicitante acessa <enut.ufop.br>, rola até o fim da página e clica na opção Solicitação de Serviços.
 2. Fornece as informações solicitadas e envia o formulário.
 3. O Administrador verifica a existência de solicitação para o serviço.
 - a. Se houver solicitação anterior, deverá adicionar novo documento ao processo SEI já existente;
 - b. Caso não haja solicitação anterior: Criação de novo processo SEI adicionando os interessados e aqueles que acompanharão a execução, além do setor para o qual será enviada a solicitação, conforme descrito no item 2.2.
 4. O Administrador encaminha a solicitação para a apreciação da Diretoria da Escola de Nutrição e despacho consecutivo.
 5. Após despacho da Diretoria da Escola de Nutrição o processo é encaminhado para a unidade administrativa executora do serviço.
 6. O Administrador deve fazer o acompanhamento da solicitação, atualização das etapas para os usuários e mediação entre os interessados e os executores do serviço.
 7. A unidade administrativa executora do serviço (UAES) analisa tecnicamente a solicitação.



Solicitação de Serviços

IT - 039 - 01

Versão 00

Emissão 04/03/21

Página 2 de 3

8. A UAES julga adequada ou inadequada a solicitação:
 - a. Em caso de inadequação, devolução mediante justificativa técnica para o setor de origem;
 - b. Em caso de adequação: atribuição da solicitação à área competente para análise técnica e planejamento da execução.
9. Execução do serviço.

2.2 Preenchimento do sistema SEI

1. Administrador(a)/Secretário(a): Minha UFOP → Administração → SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI;
2. Administrador(a)/Secretário(a): Iniciar processo → Solicitação de serviços
3. Administrador(a)/Secretário(a): Preencher as informações necessárias → Selecionar em interessado → Selecionar setor responsável e outros servidores relacionados ao processo (como professores e técnicos que poderão acompanhar as atualizações via SEI);
4. Administrador(a)/Secretário(a): Salvar.
5. Administrador(a)/Secretário(a): Incluir, preencher e assinar o documento de Solicitação adequado à natureza do serviço a ser executado (Documento Interno). Solicitação detalhada: informar com clareza o problema ou a necessidade de intervenção, além do local, telefone para contato e horário mais adequado para o atendimento.
6. Administrador(a)/Secretário(a): Abrir a aba “Gerar Documento”;
7. Administrador(a)/Secretário(a): Em Texto Inicial: escolher a opção “nenhum”;
8. Administrador(a)/Secretário(a): Destinatário: selecionar o setor adequado;
9. Administrador(a)/Secretário(a): Após preenchimento clique em confirmar dados;
10. Administrador(a)/Secretário(a): O formulário abrirá e os dados solicitados deverão ser preenchidos;
11. Administrador(a)/Secretário(a): Após preenchimento salvar e assinar (envio automático para a Diretoria da Unidade).
12. Diretoria: Análise, Assinatura e Despacho via SEI.
13. Diretoria: Envio para o setor competente.



Solicitação de Serviços

IT - 039 - 01

Versão 00

Emissão 04/03/21

Página 3 de 3

14. Setor responsável: Análise → Despacho.

15. Administrador de Edifícios: Acompanhamento/Comunicação/Mediação.

2.3 Acompanhamento de Serviço

1. A cada 2 (duas) semanas o administrador do edifício verifica os processos SEI pendentes no sistema.
 - a. Para os serviços concluídos verifica se o serviço foi executado e caso positivo encerra o processo SEI, indica o status de concluído na planilha de acompanhamento e informa o solicitante sobre a conclusão;
 - b. Para os serviços aguardando parecer ou execução solicitar atualização sobre o andamento da atividade dentro do processo SEI, enviando e-mail à unidade administrativa executora do serviço.
2. Ao fim de mês o administrador deve gerar os indicadores com base na planilha de acompanhamento e encaminhar à diretoria.

3 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Processo "PRECAM: Solicitação de Serviços de Manutenção de Edifícios" - <https://sites.ufop.br/sei/processo-precam-solicita%C3%A7%C3%A3o-de-servi%C3%A7os-de-manuten%C3%A7%C3%A3o-de-edif%C3%ADcios>

4 INDICADORES DO PROCESSO

- Solicitações por Mês
- Tempo de Conclusão
- Tipos de serviços solicitados

5 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

Elaborado por	Data	Aprovado por	Data
Paulo Victor Mendes de Azevedo	04/03/2021	Erick Ornellas Neves	05/03/2021