



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz



GUIA DE SERVIÇOS

COGIC 2023/2024



GUIA DE SERVIÇOS

COGIC 2023/2024

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO-GERAL DE
INFRAESTRUTURA DOS CAMPI (COGIC)

Ana Beatriz Alves Cuzzatti

Coordenadora-Geral

Fabiane Fonseca

Coordenadora-Geral Substituta

Jorge Luiz Faria Pessanha

Chefe de Gabinete

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA
ELABORAÇÃO DO GUIA DE SERVIÇOS

COORDENAÇÃO DO TRABALHO

Adriana de Oliveira

Marta Monteiro

Gestão da Qualidade e Ambiente - GQA/COGIC

ORGANIZAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO FINAL

Alexandra Geraldo

Francisco Araújo

Talita Barroco

Thereza Souza

Vanessa Lacerda

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Eddie Souza

EQUIPE DE ELABORAÇÃO (INTERLOCUTORES)

Assessorias da Coordenação-geral

Marta Rosa Monteiro

Monique Casteluci

Talita Barroco

Coordenação de Administração (CAD)

Hélio Silveira da Rosa

Marcelo de Freitas

Rafael Garcia

Sueli Domingos

Coordenação de Engenharia de Manutenção (CEM)

Luiz Fernando da Silva

Bruno Amorim

Armando Lopes

Paulo César Corrêa

Vivian Falcão Farias

Coordenação de Projetos e Obras (CPO)

Ana Paula Medeiros

Alessandro Timóteo

Beatriz Sahione

Cosme Chiniara

Gustavo Guimarães

Coordenação de Serviços Operacionais (CSO)

Fabiane Fonseca

Claudionor da Silva

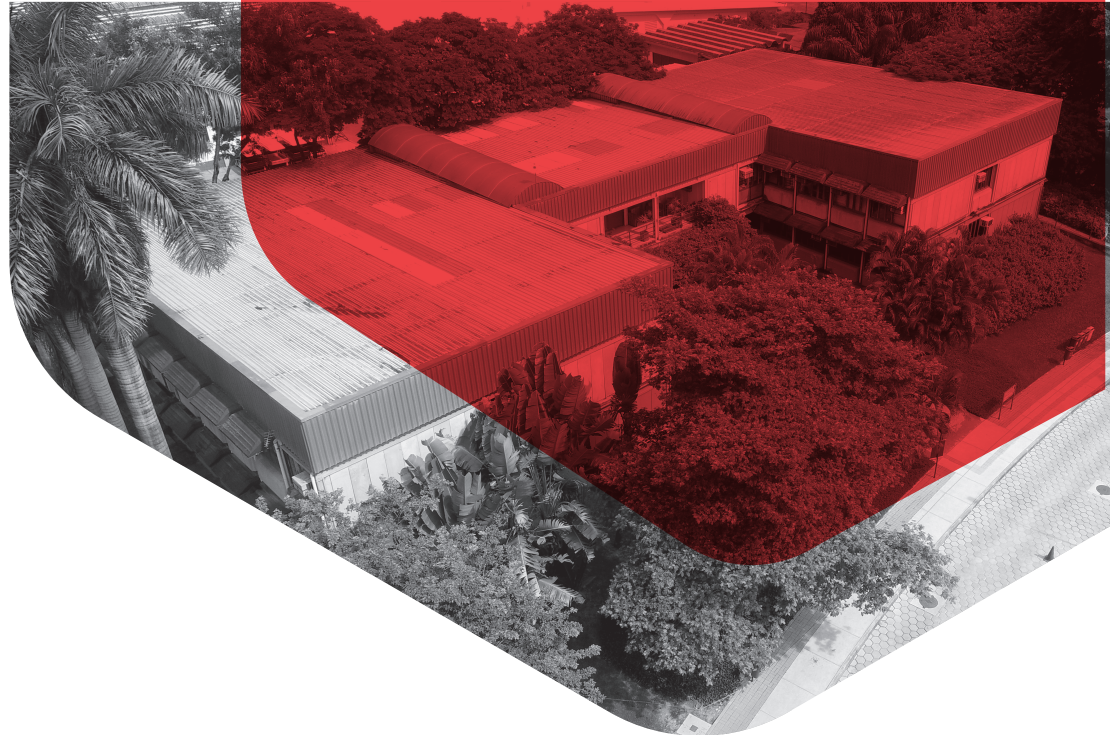
Fabio Cerqueira

Jorge Cariuz

A COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA DOS CAMPI

A Coordenação-Geral de Infraestrutura dos Campi (Cogic) está presente dando suporte às atividades da instituição, prestando serviços como jardinagem, limpeza, controle de pragas e vetores, planejamento de obras, projetos de engenharia e arquitetura, manutenção civil e de equipamentos, segurança, entre outros. Muitos profissionais especializados atuam para oferecer as condições necessárias ao desenvolvimento das atividades, além do gerenciamento de diversos contratos de prestação de serviços para a Fundação.

A Cogic é responsável pelo gerenciamento dos espaços físicos da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), mantendo toda a infraestrutura dos campi em pleno funcionamento. No campus Mangueinhos-Maré, no Rio de Janeiro, sede da Fiocruz, são mais de 800 mil m² de espaço para cuidar.



Além do campus Mangueinhos-Maré, a Cogic atua em todos os campi da instituição no Rio de Janeiro e nas unidades presentes em diversas regiões do País.





Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, busca-se ampliar o canal de comunicação com a comunidade Fiocruz e estabelece um importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados.

Inicialmente, a elaboração da primeira versão do documento foi baseada na Carta de Serviços da Fiocruz, que atualmente é denominado de Guia de Serviços da Fiocruz, um instrumento criado para definir as prioridades e expressar os compromissos da instituição com a prestação de serviço de qualidade e dispor sobre a simplificação do atendimento ao público.

CONTEXTUALIZAÇÃO


O Guia de Serviços da Cogic está na sua 6ª edição (2023-2024) e tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados por essa unidade, com descrição, modo de solicitação, tempo de espera e prioridades, além de formas de contato com a unidade.



POLÍTICA DA QUALIDADE E DO MEIO AMBIENTE

A Coordenação-Geral de Infraestrutura dos Campi (Cogic), institucionalmente responsável pela infraestrutura da Fiocruz, busca satisfazer as necessidades e expectativas de seus usuários, comprometendo-se com a qualidade de produtos e serviços, a proteção do meio ambiente e a prevenção da poluição, através da melhoria contínua de seu sistema de gestão.

OBJETIVOS DA POLÍTICA DA QUALIDADE E DO MEIO AMBIENTE

- Promover a satisfação dos usuários, fornecendo produtos e serviços, de acordo com seus requisitos e os requisitos legais aplicáveis;
 - Prover produtos e serviços de infraestrutura com eficiência, através da padronização de processos e procedimentos;
 - Fomentar a redução dos impactos ambientais e estabelecer ações baseadas em políticas de sustentabilidade;
 - Desenvolver ações para mitigar os riscos operacionais.
- 

CADEIA DE VALOR DA COGIC

Esta versão do documento foi baseada na cadeia de valor da unidade. Conheça-a:

MISSÃO

Prover conhecimentos e soluções sustentáveis de infraestrutura para a Fiocruz



PRESIDÊNCIA
E UNIDADES
FIOCRUZ

REQUISITOS

INSUMOS

PROCESSOS
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
E GESTÃO
ESTRATÉGICA

GESTÃO DA
QUALIDADE &
AMBIENTE

COMUNICAÇÃO

PROCESSOS
FINALÍSTICOS

GESTÃO DE
PROJETOS E
OBRAS

GESTÃO DE
ENGENHARIA DE
MANUTENÇÃO

GESTÃO DE
SERVIÇOS
OPERACIONAIS

PROCESSOS
DE SUPORTE

GESTÃO
ORÇAMENTÁRIO
FINANCEIRO

GESTÃO
ADMINISTRATIVA

GESTÃO DE
PESSOAS

PRODUTOS E SERVIÇOS

SATISFAÇÃO



PRESIDÊNCIA,
UNIDADES E
USUÁRIOS
DOS CAMPI
FIOCRUZ



PROCESSOS DA COGIC

FINALÍSTICOS

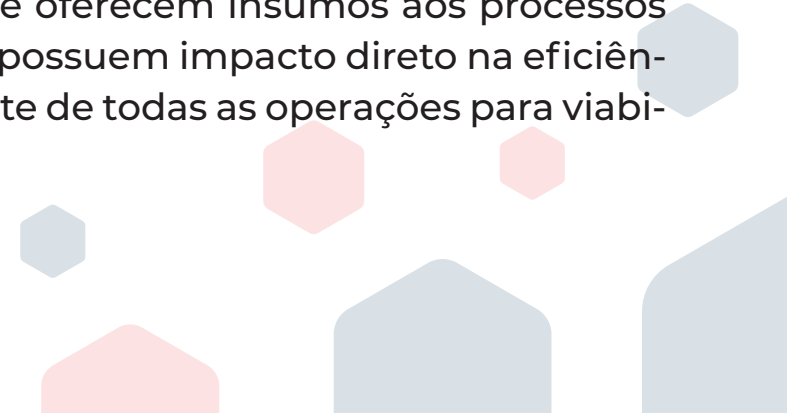
Possuem relação direta com os objetivos da organização, estando vinculados à essência de seu funcionamento. São aqueles que caracterizam as atividades da unidade e recebem apoio de outros processos de sustentação e de gestão, para gerar e entregar os produtos e serviços.

GESTÃO

Concentram suas funções no gerenciamento dos processos que visam facilitar a construção dos sistemas de medições e acompanhamento da produção e produtividade, através de indicadores de desempenho, avaliação de tempo real, execução das tarefas e atividades, medições de metas, custos e resultados sustentáveis.

SUORTE

Colaboram e oferecem suporte à realização dos processos finalísticos e oferecem insumos aos processos de gestão da organização. Estão ligados diretamente à visão funcional, possuem impacto direto na eficiência e capacidade dos processos finalísticos. Estão relacionados ao suporte de todas as operações para viabilizar a execução dos demais processos.



OS MACROPROCESSOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS



Projetos e obras15

Conjunto de ações de planejamento, desenvolvimento, gerenciamento e controle da execução e fiscalização de projetos, obras e serviços de engenharia, visando construir ou prover melhorias nos ambientes, sistemas de infraestrutura e espaços urbanos da Fiocruz.

Área desenvolvedora: Coordenação de Projetos e Obras (CPO)



Engenharia de manutenção17

Conjunto de ações de planejamento, gerenciamento e execução de operações das manutenções necessárias (corretivas, preventivas e preditivas) nas edificações, nas áreas externas, nas redes de infraestrutura e nos equipamentos técnico-científicos e demais.

Área desenvolvedora: Coordenação de Engenharia de Manutenção (CEM)



Serviços operacionais25

Conjunto de ações que visam atender às necessidades básicas (segurança, higiene, gerenciamento de resíduos, entre outros), de comodidade e bem-estar dos usuários, através de atividades de apoio logístico operacional de infraestrutura.

Área desenvolvedora: Coordenação de Serviços Operacionais (CSO)



Gestão administrativa42

Conjunto de ações operacionais que promovem o aperfeiçoamento contínuo dos processos de gestão das rotinas; são utilizados para documentar as ações e decisões gerenciais e operacionais, assim como: desenvolver, processar, documentar, guardar, expedir e arquivar documentos.

Área desenvolvedora: Coordenação de Administração (CAD)

DIRACWEB

<http://diracweb.fiocruz.br>

Conheça o sistema de solicitação de serviços da Cogic

O que é?

É um sistema que gerencia a entrada das demandas de infraestrutura, por meio de ordens de serviço, com o intuito de agilidade nos procedimentos, compartilhamento de informações, estatísticas gerenciais, entre outros resultados voltados para agregar valor à gestão da Cogic.

Como ter acesso?

Para solicitação de serviços através do Diracweb, a unidade solicitante precisa ter usuários cadastrados no sistema. Os usuários devem solicitar autorização às diretorias de suas unidades e enviar e-mail para web.cogic@fiocruz.br, informando:

- Nome completo;
- Matrícula Siape (se possuir);
- E-mail institucional;
- Unidade.

O cadastro permite acesso ao módulo OS (ordens de serviço), que é utilizado pelos usuários que necessitam dos produtos/serviços da Cogic. Os serviços para projetos de arquitetura e engenharia devem ser autorizados pela direção da unidade solicitante.

A unidade solicitante pode, a seu critério, limitar o número de usuários com acesso ao sistema.

Observação: Caso o profissional indicado para utilizar o sistema seja terceirizado, o mesmo não poderá solicitar serviços de transportes, uma vez que esta possibilidade só é atribuída a servidores.

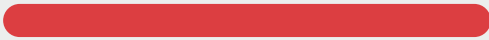
- **Módulo OS**

Solicitar produtos/serviços à Cogic, através da abertura de Ordem de Serviço (OS);

Acompanhar a situação da OS;

Avaliar os serviços prestados;

Acessar relatórios.



Neste Guia, nos serviços oferecidos com a solicitação através do Diracweb, há a indicação do caminho a ser utilizado no sistema. Exemplo:

Serviços de Alvenaria

Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb.




Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de
Manutenção Civil > Alvenaria

As orientações completas para o uso do módulo OS pelo usuário estão no **POP 8.101400.009 - UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO PELO USUÁRIO**, disponível na Intranet Fiocruz (<https://intranet.fiocruz.br/>), área reservada da Cogic.

No POP estão dispostas as formas de solicitações alternativas em caso de indisponibilidade do sistema ou da rede.

LEGENDA: COMO IDENTIFICAR OS SERVIÇOS

Alguns produtos e serviços são internos e outros disponíveis para diversos usuários. É importante se atentar às próximas páginas aos símbolos de cada item para conferir sua disponibilidade e público-alvo.

Símbolo	Disponibilidade do serviço
	Serviços disponíveis para as unidades da Fiocruz.
	Serviços disponíveis para todos os trabalhadores, estudantes e bolsistas.
	Serviços abertos aos usuários dos campi.

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



PROJETOS E OBRAS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Assessorar tecnicamente outras unidades no gerenciamento e fiscalização de contratos de obras, projetos e serviços de engenharia.	Gerar Ordem de Serviço o sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”. Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Obras e Projetos (Tipo de ação – Análise Técnica)	Sujeito à deliberação quanto à disponibilidade do profissional.	
Elaborar termos de referência para desenvolvimento de projetos e realização de obras e serviços engenharia, no âmbito da Fiocruz.	Serviço realizado por solicitação da presidência da Fiocruz e programado pela CPO através do Plano de Projetos de Obras (PPO) anual.	Não se aplicam.	
Assessorar tecnicamente outras unidades na elaboração de projetos e na análise de orçamentos para obras e serviços de engenharia.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”. Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Obras e Projetos (Tipo de ação – Elaboração)	Sujeito à deliberação quanto à disponibilidade do profissional.	
Disponibilizar plantas das edificações existentes, em arquivo não editável.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”. Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Obras e Projetos (Tipo de ação – Análise Técnica)	Atendimento em até 05 dias úteis, após o recebimento da OS, para o primeiro contato. Prioridade por ordem de recebimento da OS ou indicações de prioridades pela coordenação-geral.	







GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



PROJETOS E OBRAS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Elaborar laudos e relatórios técnicos	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”.</p> <p>Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Obras e Projetos (Tipo de ação – Análise Técnica)</p>	<p>Atendimento em até 15 dias úteis, após o recebimento da OS, para o primeiro contato. Após atendimento a OS, os laudos e relatórios são encaminhados ao solicitante ou à Coordenação-geral, quando há necessidade de orientação quanto a procedimento, nos casos mais complexos.</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da OS ou indicações de prioridades pela Chefia.</p>	
Elaborar projetos de adequação física, visando à adaptação de ambientes.	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”.</p> <p>Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Obras e Projetos</p> <p>Tipo de ação – Reforma e/ou Ampliação</p>	<p>Atendimento em até 15 dias úteis, após o recebimento da OS, para o primeiro contato. Após atendimento a OS é encaminhada à CEM. Prioridade por ordem de recebimento da OS ou indicações de prioridades pela coordenação-geral.</p>	
Realizar adequações físicas relacionadas à parte elétrica: acréscimo de pontos de tomadas; padronização de tomadas; mudança de voltagem de tomadas; remanejamento de circuitos elétricos; adequação do quadro elétrico; adequação / acréscimo do sistema de controle de acesso; adequação de infraestrutura de elétrica/ dados.	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb e imprimir o formulário de formalização da necessidade de adequação elétrica, que deverá ser assinado pelo responsável pela infraestrutura da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”, dentro do prazo de 24 horas após a abertura da ordem de serviço.</p> <p>Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Adequação Física (elétrica)</p> <p>Tipo de ação – Escolha o item desejado</p>	<p>Atendimento em até 22 dias úteis, após o recebimento da OS, para o primeiro contato. Prioridade por ordem de recebimento da OS ou indicações de urgência pela unidade solicitante.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

	Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
 PROJ. E OBRAS	Elaborar projetos paisagísticos.	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão “Anexar Arquivo”.</p> <p>Para atendimento da Ordem de Serviço recebida, é imprescindível que ela esteja assinada pelo Diretor / Ordenador de Despesa da unidade. OSs que não sejam encaminhadas no prazo de 10 dias com assinatura serão canceladas no sistema.</p> <p>Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Projetos Paisagísticos</p>	Atendimento em até 15 dias úteis, após o recebimento da OS, para o primeiro contato. Prioridade por ordem de recebimento da OS.	
 ENG. DE MANUT.	Assessorar os usuários na aquisição de equipamentos técnico-científicos e na definição da política de manutenção.	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb.</p> <p>Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)</p>	Atendimento conforme análise técnica. Prioridades para os equipamentos de alto impacto nos processos dos usuários. Quando não informado, será seguida a ordem de solicitação.	
	Assessorar os usuários na instalação e utilização de equipamentos técnico-científicos.	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb.</p> <p>Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)</p>	Atendimento conforme análise técnica. Prioridades para os equipamentos de alto impacto nos processos dos usuários. Quando não informado, será seguida a ordem de recebimento da OS.	
	Realizar manutenção corretiva de equipamentos técnico-científicos.	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb.</p> <p>Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)</p>	Primeiro atendimento em até 03 dias úteis após o recebimento da OS. Prioridades para os equipamentos de alto impacto nos processos dos usuários. Quando não informado, será seguida a ordem de recebimento da OS.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC







ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Realizar manutenção preventiva de equipamentos técnico-científicos.	O serviço de manutenção preventiva é realizado de forma programada, através de cronograma definido, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Nota: Para inclusão do equipamento no cronograma, entrar em contato pelo e-mail demeq.cogic@fiocruz.br .	Atendimento conforme cronograma definido. Prioridades não se aplicam a este serviço.	
Realizar manutenção preditiva (inspeção) de equipamentos técnico-científicos.	O serviço de manutenção preditiva (inspeção) é realizado de forma programada, através de cronograma definido, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Nota: Para inclusão do equipamento no cronograma, entrar em contato pelo e-mail demeq.cogic@fiocruz.br .	Atendimento conforme cronograma definido. Prioridades não se aplicam a este serviço.	
Realizar cadastro/recadastro de equipamentos técnico-científicos.	O serviço de cadastro/recadastro é realizado de forma programada, através de cronograma definido, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário.	Atendimento conforme cronograma definido. Prioridades não se aplicam a este serviço.	
Realizar serviços de usinagem.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)	Primeiro atendimento em até 03 dias úteis após o recebimento da OS. Prioridades para os equipamentos de alto impacto nos processos dos usuários. Quando não informado, será seguida a ordem de recebimento da OS.	
Qualificar equipamentos técnico-científicos.	O serviço de qualificação é realizado de forma programada, através de cronograma definido, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Nota: Para inclusão do equipamento no cronograma, entrar em contato pelo e-mail demeq.cogic@fiocruz.br .	Atendimento conforme cronograma definido. Prioridades não se aplicam a este serviço.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Descontaminar equipamentos técnico-científicos.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)	Primeiro atendimento em até 03 dias úteis após o recebimento da OS. Prioridades para os equipamentos de alto impacto nos processos dos usuários. Quando não informado, será seguida a ordem de recebimento da OS.	
Substituir filtro hepa em equipamentos técnico-científicos.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)	Primeiro atendimento em até 03 dias úteis após o recebimento da OS. Prioridades para os equipamentos de alto impacto nos processos dos usuários. Quando não informado, será seguida a ordem de recebimento da OS.	
Atender demandas emergenciais referentes à Manutenção Predial no Campus Manguinhos (Plantão de infraestrutura).*	O usuário deverá entrar em contato com a equipe de Plantão para detalhamento da emergência através dos telefones: Plantão de Elétrica: 2209-2072, 2209-2088 Plantão de Hidráulica: 2209-2051	Atendimento imediato. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação e gravidade da ocorrência.	
Realizar manutenção preventiva no campus Manguinhos.*	A manutenção preventiva é realizada de forma programada, não sendo necessária abertura de ordem de serviço (OS) por parte do usuário. A eventual necessidade de ações corretivas identificadas durante essa rotina é tratada internamente na coordenação e programada entre os envolvidos, conforme gravidade identificada. A CEM encaminha previamente para as infraestruturas o cronograma de execução para validação.	Programado conforme Planejamento e Controle da Gestão Predial - CEM	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Atender demandas corretivas no Campus Manguinhos.*	<p>O usuário deverá abrir uma ordem de serviço (OS) via sistema Diracweb ou entrar em contato com o Corpo Técnico da Gestão Predial (Facilitadores), caso necessite de mais orientações no detalhamento da solicitação. Periodicamente são realizadas vistorias técnicas nos pavilhões e áreas do campus para avaliação técnica.</p> <p>É possível gerar requisições de serviços no sistema Diracweb para as disciplinas:</p> <p>Alvenaria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Alvenaria</p> <p>Carpintaria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Carpintaria</p> <p>Elétrica - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Elétrica</p> <p>Hidráulica - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Hidráulica</p> <p>Pintura - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Pintura</p> <p>Serralheria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Serralheria</p> <p>Vidraçaria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Vidraçaria</p>	<p>As vistorias técnicas são realizadas rotineiramente nas áreas, sendo as solicitações priorizadas por ordem de recebimento ou urgência identificada pelos técnicos.</p> <p>Serviço prioritário: a execução do trabalho deverá ser iniciada em até 08 (oito) horas úteis a partir do horário de abertura da ordem de serviço. Prazo para conclusão até 3 dias corridos.</p> <p>Serviço normal: a execução do trabalho deverá ser iniciada em até 16 (dezesesseis) horas úteis a partir do horário de abertura da ordem de serviço. Prazo para conclusão até 10 dias corridos.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Garantir potabilidade da água nos campi-RJ (conforme anexo XX da Portaria MS 05/2017).	<p>Serviço realizado semestralmente, não sendo necessária abertura de ordem de serviço (OS) por parte do usuário.</p> <p>A equipe técnica especializada realiza a higienização dos reservatórios e elabora análise físico-química e microbiológica da água, a fim de garantir a potabilidade nos campi Fiocruz no Rio de Janeiro.</p> <p>A CEM encaminha previamente para as infraestruturas o cronograma de execução para validação.</p> <p>Diariamente são monitorados: os volumes dos reservatórios, a distribuição interna e o consumo nas edificações.</p> <p>Casos emergenciais devem ser tratados diretamente pelo telefone: 2209-2057</p>	Programado conforme Planejamento e Controle da Gestão Predial -CEM.	
Atender demandas corretivas de desobstrução de redes e galerias pluviais e de esgoto sanitário.	<p>O usuário deverá abrir uma ordem de serviço (OS) através do sistema Diracweb.</p> <p>Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Desobstrução de Galerias de Esgoto Sanitário</p>	Atendimento em até 04 horas em horário comercial.	
Atender demandas corretivas dos aparelhos de ar condicionado (janelas, splits e selfs), geladeiras, freezers, máquinas de gelo, câmaras frias e bebedouros, cortinas de ar, ventiladores e exaustores. **	<p>O usuário deverá abrir uma ordem de serviço (OS) no sistema Diracweb, de acordo com o tipo de equipamento.</p> <p>Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Mecânica</p>	Atendimento em até 10 dias corridos. Prioridades por ordem de recebimento da O.S. ou urgências indicadas pelo usuário e criticidade do ambiente.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC






ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Realizar manutenção preventiva dos aparelhos de ar condicionado (janelas, splits e selfs), geladeiras, freezers, máquinas de gelo, câmaras frias e bebedouros, cortinas de ar, ventiladores e exaustores. **	A manutenção preventiva é realizada de forma programada, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. A eventual necessidade de ações corretivas identificadas durante essa rotina é tratada através de ordem de serviço aberta pelo usuário, com orientação do técnico de manutenção na especificação do trabalho a ser realizado.	Programado conforme previsto no plano de manutenção, operação e controle (PMOC)	
Atender demandas corretivas dos elevadores, monta-cargas e plataformas verticais dos campi-RJ. ***	O usuário deverá abrir uma ordem de serviço (OS) diretamente através da central de atendimento da mantenedora, informando o Pavilhão e o elevador que apresentou falha. Central de Atendimento CMA: (21) 2293-6644 / (21) 99489-7453 Central de Atendimento Thyssen: (21) 3003-0499 / (51) 9977-9006 Em casos de atraso no atendimento ou demais assuntos, tratar diretamente com a Fiscalização pelo telefone: 2209-2078.	Atendimento em até 01 hora e 30 minutos, contada a partir da abertura da ordem de serviço. Para os casos emergenciais de passageiros presos, o atendimento deve ser feito em até 01 hora.	
Realizar manutenção preventiva dos elevadores, monta-cargas e plataformas verticais dos campi-RJ. ***	A manutenção preventiva é realizada de forma programada, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário.	Programado conforme Planejamento e Controle da Manutenção (PCM) das mantenedoras..	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Realizar a manutenção preventiva e corretiva de grupos geradores instalados nos prédios da Fiocruz.	O serviço de manutenção é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema nos grupos geradores, o usuário deve entrar em contato através dos telefones 2209-2169, 2209-2151 e 99457-0200 (atendimento 24h). Para contato com a equipe de fiscalização 2209-2013 e através do e-mail: manutencasubestacoesgeradores.cogic@fiocruz.br .	Atendimento imediato para análise do problema identificado, porém, a solução depende da complexidade técnica apresentada. Prioridade em casos em que há falta de energia elétrica.	
Realizar a manutenção preventiva e corretiva referentes às subestações elétricas e fiscalizar e acompanhar os contratos de fornecimento de energia	O serviço de manutenção é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema nos grupos geradores, o usuário deve entrar em contato através dos telefones 2209-2169, 2209-2151 (atendimento 24h). Para contato com a equipe de fiscalização 2209-2013 e através do e-mail: manutencasubestacoesgeradores.cogic@fiocruz.br .	Atendimento imediato para análise do problema identificado, porém, a solução depende da complexidade técnica apresentada. Prioridade em casos em que há falta de energia elétrica.	
Atender a Fiocruz nas necessidades relacionadas à área de telecomunicações (instalação de equipamentos e redes; manutenção preventiva e corretiva em equipamentos e redes; assessoramento aos usuários quanto à aquisição e melhor utilização dos equipamentos etc.). Nota: acesse na intranet da Cogic (http://intranet.fiocruz.br/) o Guia de Utilização de Ramais para verificar as orientações e otimizar o uso.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb, com a assinatura do Diretor / Ordenador de Despesa da unidade requisitante. Após a assinatura, o usuário deve gerar um pdf e anexá-lo à OS gravada no sistema, através do botão "Anexar Arquivo". Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Manutenção de Utilidades e Redes > Telecom	Atendimento imediato para análise do problema identificado, porém, a solução depende da complexidade técnica apresentada. Prioridades por ordem de recebimento da OS ou em casos em que há falta de comunicação na central telefônica.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Executar ações de controle e acompanhamento dos serviços de telefonia prestados à Fiocruz, atuando como interface entre a instituição e as operadoras de telefonia (móvel e fixa) e na tarifação das centrais telefônicas.	O serviço de monitoramento é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema nos serviços de telefonia, o usuário deve entrar em contato através dos telefones 2209-9100 ou 2209-9112 ou via e-mail (setel.cogic@fiocruz.br ; telecom@fiocruz.br).	Atendimento imediato para análise do problema identificado, porém, a solução depende da complexidade técnica apresentada. Prioridades em casos em que há problemas de telefonia móvel.	
Realizar manutenção corretiva e preventiva dos aparelhos de ar condicionado central.	O serviço de manutenção dos aparelhos de ar condicionado central é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema, o usuário deve entrar em contato em um primeiro momento com o Síndico ou Gestor Predial de sua Unidade. E, somente no último caso, acionar diretamente a equipe de gestão de Manutenção de HVAC-Central pelos telefones: 2209-2060 ou 2209-2125 ou pelo e-mail manutencaoarcentral.cogic@fiocruz.br .	Atendimento imediato para análise do problema identificado, porém, a solução depende da complexidade técnica apresentada. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pela equipe técnica de gestão do contrato de manutenção	
Realizar manutenção de equipamentos de CFTV (Circuito Fechado de TV), CATV (Circuito aberto de TV) e Telecom.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Telecom e dos Equipamentos de CFTV > Manutenção dos Equipamentos de CFTV Tipo de ação: Manutenção Corretiva do Sistema de CFTV	Atendimento em até 48h. Urgências indicadas pelo usuário serão atendidas em até 24h.	
<p>* As unidades Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS), Complexo Tecnológico de Vacinas (Bio-CTV) e o Instituto de Tecnologia em Fármacos (Far-CTM), por contarem com estruturas próprias de manutenção, não são atendidas pelo contrato de manutenção predial da Gestão Predial da CEM.</p> <p>Obs.: A Casa de Oswaldo Cruz (COC) é atendida em caráter corretivo e emergencial.</p>			

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



ENG. DE MANUT.

** O Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS), Complexo Tecnológico de Vacinas (Bio-CTV) e Instituto de Tecnologia em Fármacos (Far-CTM), por contarem com estruturas próprias de manutenção, são atendidas parcialmente pela Gestão de Utilidades da CEM. A solução integral das demandas está sujeita à complexidade técnica do problema apresentado.

*** Os elevadores, monta-cargas e plataformas verticais da unidade de Bio-Manguinhos não são contemplados no contrato de manutenção da Gestão de Utilidades da CEM.

Observação Geral: Os Campi Maré, Mata Atlântica (CFMA), Instituto Fernandes Figueira (IFF), Instituto Nacional de Endemias Rurais (INERU) e Galpão de Arquivos (Cogead) devem abrir ordens de serviço (OS) através do sistema Diracweb, conforme os caminhos indicados na tabela abaixo:

Locais	Caminho no Diracweb (Ordem de Serviço > Manutenção Predial) Serviço > Tipo de Serviço > Unidade > Departamento / Área > Pavilhão > Setor
Maré:	Manutenção Civil da Expansão > Escolher o tipo de Serviço > Escolher Unid > Escolher Dep/área > Escolher Pavilhão > Escolher Setor/Lab.
Campus Mata Atlântica - CFMA:	Manutenção Civil da M. Atlant. > Escolher o tipo de Serviço > Escolher Unid > Escolher Dep/área > Escolher Pavilhão > Escolher Setor/Lab.
Instit. Fernandes Figueira - IFF:	Manutenção Civil do IFF > Escolher o tipo de Serviço > Escolher Unid > Escolher Dep/área > Escolher Pavilhão > Escolher Setor/Lab.
Instituto Nacional de Endemias Rurais - INERU:	Serviço de Manutenção Civil > Escolher o tipo de Serviço > COGIC > COGIC > FIOCRUZ CONDOMINIAL > Escolher Setor/Lab.
Galpão de Arquivos da COGEAD:	Serviço de Manutenção Civil > Escolher o tipo de Serviço > COGEAD > COGEAD > GALPÃO DELCASTILHO > Escolher Setor/Lab.



SERVIÇOS OPERAC.

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Asseio e conservação (limpeza) dos edifícios pertencentes à Fiocruz.	O serviço de limpeza é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema na prestação dos serviços, entrar em contato através do telefone 2209-9168 ou via e-mail (servicos.cogic@fiocruz.br).	Atendimento em até 03 dias úteis para análise do problema identificado. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pelo usuário.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Serviços de limpeza extra.	<p>Os serviços de limpeza extra somente poderão ser solicitados pelos fiscais setoriais das unidades da Fiocruz, designados em portaria. Fazem parte do escopo de serviços extras a limpeza de persiana em PVC, cortinas, poltrona com até 3 lugares, cadeira, tapete, abafador de elevador, grelha de ar condicionado central, toldo em acrílico, áreas para eventos (piso frio e piso acarpetado).</p> <p>Ordem de Serviço > Serviços Gerais > Serviço de Limpeza Extra</p>	<p>05 dias úteis contados da data de abertura da Ordem de Serviço.</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pelo usuário.</p>	
Solicitação de Materiais de Higiene Pessoal.	<p>Os materiais de higiene pessoal poderão ser solicitados pelos fiscais setoriais das unidades da Fiocruz, designados em portaria. Fazem parte do escopo de materiais de higiene pessoal sabonete líquido, papel higiênico, papel toalha e álcool etílico em gel.</p> <p>Ordem de Serviço > Serviços Gerais > Materiais de Higiene Pessoal</p>	<p>Tempo variável, pois depende da necessidade de reposição e uso frequente de cada unidade.</p>	
Serviços de recepção.	<p>O serviço de recepção é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema na prestação do serviço, entrar em contato através do telefone 2209-9190 ou por e-mail (servicos.cogic@fiocruz.br).</p>	<p>Atendimento em até 03 dias úteis para análise do problema identificado.</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pelo usuário.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Serviços de ascensão em elevador.	O serviço de ascensão em elevador é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema na prestação do serviço, entrar em contato através do telefone 2209-2190 ou por e-mail (servicos.cogic@fiocruz.br).	Atendimento em até 03 dias úteis para análise do problema identificado. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pelo usuário.	
Serviços de operação de mesa telefônica.	O serviço de operação de mesa telefônica (telefonistas) é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema na prestação do serviço, entrar em contato através do telefone 2209-2138 ou por e-mail (servicos.cogic@fiocruz.br).	Atendimento em até 03 dias úteis para análise do problema identificado. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pelo usuário.	
Serviços de chaveiro.	Os serviços de troca de segredo, conserto de miolo, retirada de chave quebrada em fechadura, confecção e cópia de chave comum, tetra e gorja, abertura de fechaduras de portas de cadeados e de mobiliários institucionais devem ser solicitados através do sistema Diracweb. Caso seja necessário retificar a Ordem de Serviço, entrar em contato com o CSO através do telefone 2209-2138 ou por e-mail (servicos.cogic@fiocruz.br). Ordem de Serviço > Serviços Gerais > Serviço de Chaveiro	Atendimento em até 03 dias úteis. Prioridade por ordem de recebimento da OS ou urgências indicadas pelo usuário à área executante através do telefone 2209-2147 ou por e-mail (servicos.cogic@fiocruz.br).	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
<p>Serviço de transporte de usuário e de pequenas cargas.</p> <p>Nota 1: as Ordens de Serviço (OSs) devem ser geradas com antecedência mínima de quinze (15) dias úteis para Trabalho de campo (viagens) e dois (02) dias úteis para os demais serviços. As OSs serão analisadas e poderão ser acompanhadas pelos usuários através do sistema.</p> <p>Mesmo gerando a OS dentro do prazo estipulado, pode não haver disponibilidade de veículo (viagens). Neste caso, o usuário receberá um e-mail com orientações para o reagendamento da OS ou cancelamento.</p> <p>Nota 2: os logins de acesso aos sistemas (DiracWeb e TáxiGov) são disponibilizados apenas para Servidores Públicos.</p>	<p>Serviços de Atendimento Administrativo – através do TáxiGov RJ: Sistema Web e App para ofertar frota de veículos com finalidade exclusiva de execução de atividades administrativas com necessidade de representação.</p> <p>Transporte de Pequenas Cargas, Trabalho de Campo (viagens), Transporte de Materiais Biológicos e Resíduos Químicos, Transporte e/ou Atendimento de Pacientes, Entrega de Encomendas por Motociclista devem ser solicitados através do sistema Diracweb.</p> <p>Ordem de Serviço > Transporte > Serviço de Transporte de Usuário e de Pequenas Cargas > (escolha a opção adequada de tipo de serviço).</p> <p>Caso haja dúvidas, entrar em contato com o Segetrans através dos telefones 2209-9189, 2209-9186, 2209-9193, 2209-9194 e 2209-9195 ou via e-mail (segetrans.cogic@fiocruz.br e servicos.cogic@fiocruz.br).</p>	<p>Atendimento realizado na data e horário agendados.</p> <p>Prioridades devem ser indicadas e aprovadas pela Direção da unidade solicitante.</p>	
<p>Serviço de transporte de movimentação de cargas pesadas e mudanças.</p>	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb.</p> <p>Ordem de Serviço > Transporte > Serviço de Transporte de Movimentação de Cargas Pesadas e Mudanças > Transporte de Cargas Pesadas e Mudanças.</p> <p>Caso haja dúvidas, entrar em contato com o Segetrans através dos telefones 2209-9189, 2209-9186, 2209-9193, 2209-9194 e 2209-9195 ou via e-mail (segetrans.cogic@fiocruz.br e servicos.cogic@fiocruz.br).</p>	<p>Atendimento é por ordem de recebimento da OS. Em geral, o tempo de espera é de até 02 dias úteis.</p> <p>Prioridade para transporte de materiais perecíveis (alimentos, vacinas etc.) e auxílio em caso de calamidades públicas. Outras prioridades devem ser indicadas e aprovadas pela Direção da unidade solicitante.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Transporte através de veículos elétricos, EXCLUSIVO para pacientes e/ou portadores de necessidades especiais.	<p>Os veículos elétricos de transporte coletivo no campus Manguinhos são voltados, exclusivamente, para transporte de pacientes e pessoas com necessidades especiais (gestantes, idosos, pessoas com dificuldade de locomoção, entre outros) e circulam de 7h às 16h. A Coordenação-Geral de Infraestrutura dos Campi (Cogic) também disponibiliza um serviço especial de transporte de cadeirantes e/ou pessoas com dificuldade de locomoção, que funciona de segunda a sexta, das 8h às 17h. O veículo elétrico diferenciado com espaço para cadeira de rodas pode ser solicitado pelos profissionais de atendimento (receptionistas, porteiros e vigilantes) ou pelos telefones 2209-9189, 2209-9186, 2209-9193, 2209-9194, 2209-9195 e 2209-9196.</p> <p>Dispomos do serviço de transporte dos pais e filhos da área de embarque e desembarque das linhas de ônibus do projeto Fiocruz Saudável para Creche, conforme solicitação da Creche.</p>	<p>Atendimento realizado entre 20 e 30 minutos após a solicitação. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou emergência indicada pela receptionista das portarias</p>	
Solicitação de mudas para atividades institucionais.	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb. Para garantir atendimento, a OS deve ser aberta com dois dias úteis de antecedência.</p> <p>Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Conservação e Produção Ambiental (Tipo de ação: Outro)</p>	<p>Atendimento mediante a disponibilidade.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Gerenciamento integrado de resíduos - Grupo B perigosos.	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido:</p> <p>Cartuchos e Tonner: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos de Cartuchos e Tonners > (escolha o item desejado).</p> <p>Lâmpadas Fluorescentes e similares: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Lâmpadas Fluorescentes e similares:> (escolha o item desejado).</p> <p>Tinta líquida e Amianto: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos de Tinta líquida/Amianto > (escolha o item desejado).</p> <p>Eletroeletrônicos e Reatores: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos Eletroeletrônicos e Reatores > (escolha o item desejado).</p> <p>Pilhas e Baterias: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos de Pilhas e Baterias > (escolha o item desejado).</p> <p>Químicos: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos Químicos.</p> <p>Radioativos: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos de Radioativos > (escolha o item desejado).</p> <p>Fornecimento de Embalagens para Resíduos Perigosos: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Solicitação de Embalagens para Resíduos Perigosos > (escolha o item desejado).</p>	<p>O atendimento será realizado em até 08 dias úteis.</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da OS.</p> <p>Coleta fora dos Campi Manguinhos e Maré será realizada conforme agendamento!</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Gerenciamento integrado de resíduos - Grupo D pontuais (recicláveis e não recicláveis)	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido:</p> <p>Resíduos Pontuais: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Pontuais > Coleta de Resíduos Pontuais.</p> <p>Coleta Seletiva Extra: A coleta de papel e papelão nas unidades inseridas no Programa de Coleta Seletiva Solidária é efetuada de maneira contínua (semanalmente), não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. A OS deve ser gerada em caso de demanda extra.</p> <p>Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Pontuais > Coleta Seletiva Extra > (escolha o item desejado).</p>	<p>O atendimento para coleta de resíduos pontuais é de até 10 dias; e de Coleta Seletiva, em até 05 dias.</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da OS.</p>	
Gerenciamento integrado de resíduos do Grupo A (Subgrupo A2).	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido:</p> <p>Carcaças: de animais inoculados do Subgrupo A2: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Grupo A - Subgrupo A2 - Carcaça > Coleta de Resíduos Grupo 2 Grupo A - Subgrupo A2 Carcaça > (escolha o item desejado).</p> <p>Bombona para Acondicionamento: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Grupo A - Subgrupo A2 - Carcaça > Solicitação de Bombona para Resíduo Grupo A - Subgrupo A2 - Carcaça</p>	<p>O cronograma de coleta é enviado semestralmente por e-mail para unidades. Essa ocorre quinzenalmente</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da OS.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Gerenciamento integrado de resíduos do Grupo A (subgrupo A3)	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido:</p> <p>Grupo A (subgrupo A3): Peças anatômicas (membros humanos), produtos de fecundação sem sinais vitais Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Grupo A - subgrupo A3 Grupo A3 - > Coleta de Resíduos Grupo A - subgrupo A3 Grupo A3</p> <p>Bombona para acondicionamento Carcaça Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Grupo A - subgrupo A3 > Solicitação de Bombona para Resíduo Grupo A3 Grupo A subgrupo A3</p>	<p>O cronograma de coleta é enviado semestralmente por e-mail para unidades. Essa ocorre quinzenalmente</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da OS.</p>	
Gerenciamento integrado de resíduos do Grupo A (subgrupo A4)	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido:</p> <p>Grupo A (subgrupo A4): Filtros de ar e de gases aspirados de áreas contaminadas. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Grupo A - Subgrupo A4 - Filtro > Coleta de Resíduos de Filtro.</p>	<p>A coleta é realizada mensalmente.</p> <p>Prioridade por ordem de recebimento da OS.</p>	
Limpeza de Calhas e Bueiros (somente águas pluviais).	<p>O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Conservação e Produção Ambiental (Tipo de ação: Limpeza de Calhas e Bueiros)</p>	<p>Atendimento em até 05 dias para identificação do problema e agendamento da execução do serviço.</p> <p>Prioridades conforme abertura de OS ou urgências identificadas pela equipe.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Poda ou Remoção de Árvores.	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Conservação e Produção Ambiental (Tipo de ação: Poda ou Remoção de Árvores)	Atendimento para poda de acordo com a demanda. Para a remoção de árvores, o prazo é de acordo com a licença do órgão ambiental. Prioridades conforme abertura de OS ou urgências identificadas pela equipe.	
Serviços Extraordinários de Jardinagem e Controle Fitossanitário.	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb. Os serviços de jardinagem e o controle fitossanitário (controle de pragas nas espécies vegetais) são realizados de maneira contínua. A OS deve ser gerada através do Diracweb em caso de demanda extra. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Conservação e Produção Ambiental (Tipo de ação: Serviços Extraordinários de Jardinagem)	Atendimento em até 05 dias úteis para análise das necessidades e agendamento da execução do serviço. Prioridades conforme abertura de OS ou urgências identificadas pela equipe.	
Controle de Vetores.	O serviço de controle de vetores e pragas cumpre um cronograma pré-definido de ações preventivas. Caso seja identificada alguma necessidade pontual, o usuário deve gerar OS no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Controle de Vetores e Pragas (Tipo de ação: escolha o item desejado) Para mais informações: vetores.dga@fiocruz.br	Atendimento em até 24 horas para identificação do problema e agendamento da execução do serviço. Prioridades conforme abertura de OS ou urgências identificadas pela equipe.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Receber resíduos diversos no ECOPONTO Central de Saneamento (entrega voluntária).	Os usuários que queiram destinar papéis, papelão, plástico, metal, vidro, banner, embalagem longa vida, livros, brinquedos, material de escrita sem utilização, esponja usada, potes de vidro para o BLH-IFF, óleo vegetal usado, pilhas ou baterias e materiais tecnológicos eletroeletrônicos e reatores podem ir até o Ecoponto, localizado na Central de Saneamento de Manguinhos (próximo à Escola Politécnica - EPSJV) no horário entre 7:00h e 16:45h	Atendimento imediato. Prioridades não se aplicam a este serviço.	✓
Receber resíduos diversos no ECOPONTO Avenida Brasil (entrega voluntária).	Os usuários que queiram destinar papéis, papelão, plástico, metal, vidro, banner, embalagem longa vida, livros, brinquedos, óleo vegetal usado, pilhas ou baterias e materiais eletroeletrônicos e reatores podem ir até o Ecoponto, localizado próximo a portaria da Av. Brasil no horário entre 7:00h e 16:45h.	Atendimento imediato. Prioridades não se aplicam a este serviço.	✓
Receber óleo vegetal. Nota: a coleta do óleo vegetal usado dos restaurantes localizados nos campi Manguinhos e Maré é efetuada periodicamente de acordo com a demanda.	A coleta é realizada às quintas-feiras, de 8:00h às 11:00h, em três pontos do campus Manguinhos e em um ponto no Instituto Fernandes Figueira, através da Campanha da Confiança. Pontos de coleta de óleo vegetal usado (quintas-feiras, das 8:00h às 11:00h): Portaria do prédio sede da Cogic; Ecoponto Central de Saneamento CTV – Biomanguinhos (próximo à rouparia) Portaria do Instituto Fernandes Figueira (IFF).	Atendimento imediato. Prioridades não se aplicam a este serviço.	✓

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Atividades de educação ambiental.	Os serviços devem ser solicitados através do sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Atividades de Educação Ambiental	Atendimento em até 1 semana para a avaliação da OS. Prioridade por ordem de recebimento da OS.	
Visitas guiadas, conjuntas, à casa eficiente, à Central de Saneamento e ao horto do campus Manguinhos.	Enviar e-mail para educação.ambiental@fiocruz.br .	Atendimento em até 1 semana para a avaliação da OS. Prioridade por ordem de recebimento da OS.	
Tratar esgoto produzido no campus Manguinhos.	O tratamento é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Caso seja identificado algum problema na execução das ações, entrar em contato através do telefone 2209-2175/2123 .	Atendimento imediato para análise da solicitação. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação.	
Solicitação de licenciamento ambiental.	Enviar e-mail para dga.cogic@fiocruz.br .	O tempo de espera é variável, pois depende da complexidade da solicitação e o tempo de resposta do órgão ambiental.	
Observação: Em caso de dúvidas sobre gerenciamento de resíduos, consulte o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), disponível na intranet da Cogic (ao acessar a intranet Fiocruz, através de seu login único da Fiocruz e senha, o usuário deve entrar na área reservada da Cogic, clicar no item Documentos e Serviços e depois em Manual).			
Prestar serviços de segurança à instituição.	O serviço de segurança é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Em caso de situação que indique problemas de segurança, o usuário deverá entrar em contato através dos telefones 2209-9101, 2209-9109, 2209-9123, 2209 ou 2270-3547 , prestando o maior número de informações possíveis (tipo de conflito, localização, riscos identificados etc.).	Atendimento imediato. Prioridades conforme gravidade da situação.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Prestar serviços de portaria.	O serviço de portaria é efetuado de maneira contínua, não sendo necessária a solicitação por parte do usuário. Havendo a identificação de não conformidades na prestação do serviço, entrar em contato pelos telefones 2209-9109 (Chefe de Equipe) e 2209-9143 (Supervisão de Portaria).	Atendimento em até 02 dias úteis para análise e providências adequadas para o problema informado. Prioridade por ordem de classificação de risco.	
Atender ocorrências de furto dentro do campus	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Vigilância Patrimonial Tipo de ação: Ocorrência de furto (Campus Fiocruz) Em caso de flagrante delito, a solicitação pode ser através dos telefones 2209-9101 e 2209-9109 , 2209-9138 e 2209-9143 .	Atendimento imediato. Prioridades conforme gravidade da situação.	
Disponibilizar registro de ocorrências (cópia autêntica).	A solicitação pode ser através dos telefones 2209-9113 ou 2270-3547 , pessoalmente no prédio da Segurança (sala da chefia de equipe) ou via e-mail (cgseseg.cogic@fiocruz.br). O usuário pode optar por receber a cópia impressa ou por e-mail. Este serviço só poderá ser solicitado entre 08 e 17 horas.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	
Disponibilizar registro referente à entrada e saída de veículos.	Este serviço é disponibilizado para auxiliar os condutores de veículos nos casos de ação contrária a multas emitidas pelo Detran (para comprovar multas indevidas). Para outras situações, a disponibilização dependerá da avaliação do DVSP. A solicitação pode ser feita através dos telefones 2209-9105 , 2209-9125 , 2209-9113 ou 2270-3547 . A retirada do documento deverá ser feita pelo usuário, na sala da Administração do GVSP. Este serviço só poderá ser solicitado entre 08 e 17 horas, de segunda a sexta.	Atendimento em até 02 horas. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Disponibilizar gravações de imagens de CFTV.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Equipamentos de CFTV Tipo de ação: Backup das imagens de CFTV	Atendimento em até 05 dias úteis.	
<p>Manter guarda temporária de objetos e/ou documentos encontrados nos campi – Achados e Perdidos.</p> <p>Nota: Os documentos perdidos são mantidos sob a guarda do GVSP por 30 dias; após este período, os mesmos são enviados para a agência de Correios (posto Fiocruz).</p>	<p>Os usuários podem entrar em contato quando encontrarem objetos e/ou documentos (achados) ou quando buscarem objetos e/ou documentos perdidos.</p> <p>Achados: os objetos e/ou documentos encontrados devem ser entregues no Prédio do GVSP (sala da chefia de equipe).</p> <p>Perdidos: os usuários podem consultar se o objeto e/ou documento está sob a guarda do GVSP através dos telefones 2209-9114 ou 2270-3547 ou pessoalmente no Prédio da Segurança (sala da chefia de equipe). Este serviço só poderá ser solicitado entre 08 e 17 horas, de segunda a sexta.</p>	<p>Atendimento imediato.</p> <p>Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.</p>	
Cadastrar os veículos dos trabalhadores dos campi.	<p>Servidores e Terceirizados devem acessar o site www.sicave.fiocruz.br através do login único e preencher a Ficha de Cadastro do Veículo. Em seguida, portando documento funcional ou memorando do Setor de Recursos Humanos (SRH) de sua unidade com validade contratual, retirar o adesivo no prédio do GVSP, de segunda a sexta-feira, de 9h às 16h. Caso não tenha login único, o usuário deve solicitar inscrição junto ao SRH de sua unidade.</p> <p>Alunos, bolsistas e estagiários devem solicitar o adesivo diretamente no GVSP, apresentando identidade e Termo de Compromisso ou memorando do SRH da unidade, constando o período de permanência do aluno/bolsista/estagiário nas dependências da Fiocruz</p>	<p>Atendimento imediato.</p> <p>Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
<p>Prestar suporte de segurança em eventos institucionais (comemorações, visitas de autoridades).</p> <p>OBS.: A equipe de vigilância vai analisar se é necessário o apoio da brigada de incêndio, acionando seus serviços caso necessário.</p>	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Vigilância Patrimonial Tipo de ação: Suporte a eventos</p>	<p>Atendimento em 02 dias para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme data do evento ou prioridades indicadas pela coordenação-geral da unidade.</p>	
<p>Fazer isolamento de área para serviços de manutenção e eventos.</p>	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Vigilância Patrimonial Tipo de ação: Isolamento de área</p>	<p>Atendimento conforme sugestão de agendamento pelo solicitante. Situações de emergências serão atendidas com prioridade.</p>	
<p>Fornecer lacre de PVC numerado.</p>	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Vigilância Patrimonial Tipo de ação: Fornecimento de lacre de PVC numerado</p>	<p>Atendimento em até 24h. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.</p>	
<p>Fornecer escolta no campus.</p>	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Vigilância Patrimonial Tipo de ação: Solicitação de escolta</p>	<p>Atendimento imediato.</p>	
<p>Fornecer bandeiras para eventos.</p>	<p>Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Vigilância Patrimonial Tipo de ação: Solicitação de bandeiras</p>	<p>Atendimento em até 48 horas.</p>	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Elaborar documentos relacionados ao planejamento de segurança patrimonial: Relatório analítico de segurança (patrimonial, contra incêndio, arquitetônico e/ou balístico); Relatório de análise preliminar de risco; Plano de segurança patrimonial; Plano de segurança para grandes eventos nos campi Fiocruz; Plano de contingência patrimonial e Elaboração de protocolo de segurança.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Planejamento de Segurança Patrimonial Tipo de ação – escolha o item desejado	Elaboração em até 30 dias após visita técnica. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	
Atuar nos treinamentos de segurança patrimonial: Palestra de sensibilização de segurança patrimonial; Palestra de implantação do plano de contingência patrimonial; Orientações de segurança para participantes dos grupos de comunicadores de segurança prediais e Treinamento prático do plano de contingência.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Planejamento de Segurança Patrimonial Tipo de ação – escolha o item desejado	Atendimento conforme sugestão de agendamento pelo solicitante ou cronograma de implantação.	
Elaborar documentos/projetos relacionados ao plano de segurança eletrônica: Relatório analítico de segurança eletrônica; Projeto de detecção de movimento, alarme sonoro e luminoso; Projeto de sonorização para contingência e Projeto de circuito fechado de TV.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Plano de Segurança Eletrônica Tipo de ação – escolha o item desejado	Elaboração em até 30 dias úteis após visita técnica. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	
Realizar visita técnica operacional para elaboração de relatório de visita técnica, protocolo de segurança física das instalações e protocolo de técnicas operacionais.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Visita Técnica Operacional Tipo de ação – escolha o item desejado	Elaboração em até 30 dias úteis após visita técnica. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC






SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Atuar no atendimento em caso de mal súbito e de outros tipos de acidentes ocorridos no campus.	Comunicar o fato ao Bombeiro Civil (BC) de plantão na área do prédio ou ao vigilante de serviço no campus, que acionará via rádio a equipe de apoio da Brigada de Contingência, ou entrar em contato pelos telefones de emergência da Brigada: 2209-9141, 2209-9153, 2209-9109, 2209-9138, 2209-9101 ou 2209-2091.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de classificação de risco.	
Atuar no combate a incêndio.	O usuário deve dar o alerta do sinistro ao Bombeiro Civil (BC) de plantão na área do prédio ou entrar em contato com os telefones de emergência da Brigada 2209-9141, 2209-9153, 2209-9109 ou 2209-9123 , informando, se possível com detalhes, dados do sinistro (localização, material em combustão etc.).	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de classificação de risco.	
Atuar na remoção de animais	Comunicar o fato ao Bombeiro Civil (BC) de plantão na área do prédio ou entrar em contato com os telefones de emergência da Brigada 2209-9141, 2209-9153, 2209-9109 ou 2209-9123 , informando o tipo de animal e o motivo de sua remoção.	Atendimento de acordo com a característica do animal e o risco apresentado. Prioridades por ordem de classificação de risco.	
Atuar na Análise Preliminar de Risco (APR) dos trabalhos desenvolvidos na área dos Campi FIOCRUZ	Encaminhar, com antecedência mínima de 48 horas, memorando ou e-mail (cgseseg.cogic@fiocruz.br), informando as características do trabalho que será desenvolvido, o local, a razão e o responsável.	Atendimento em até 24 horas para análise da solicitação, contato com o responsável, visita técnica local e emissão de relatório segundo NR/TEM. Prioridade por ordem de classificação de risco predial ou urgência operacional.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Realizar treinamentos de Prevenção e Combate a Incêndio (PCI): Prática de manuseio dos equipamentos de prevenção e extinção de fogo; Prática de manobabilidade com mangueira de incêndio; Prática de evacuação predial; Prática de PCI com a Brigada Voluntária de Incêndio; Orientação aos participantes da Brigada Voluntária de Incêndio; Orientações sobre os equipamentos de prevenção e combate a incêndio; Elaboração de folder de orientação de PCI e Palestras de orientação da população predial sobre as ações de PCI	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Treinamentos de PCI Tipo de ação – escolha o item desejado	Atendimento conforme aprovação do cronograma de treinamento encaminhado pela Brigada de Contingência após 72 horas da solicitação	
Realizar visita técnica para avaliação de PCI (Prevenção e Combate a Incêndio) para elaboração de Relatório Analítico dos Equipamentos de PCI, Relatório de Adequação Física dos Equipamentos de PCI ou Elaboração de PECIP (Plano de Emergência contra Incêndio e Pânico).	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Visita Técnica para Avaliação de PCI Tipo de ação – escolha o item desejado	Atendimento conforme sugestão de agendamento pelo solicitante. Prioridade conforme agendamento proposto.	
Realizar inspeção, troca ou remanejamento dos extintores e mangueiras de incêndio.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Vigilância Patrimonial e Brigada de Incêndio > Extintores e Mangueiras Tipo de ação – Inspeção dos extintores e mangueiras de incêndio ou Troca dos extintores e mangueiras de incêndio ou Remanejar extintores e mangueiras de incêndio	Atendimento Imediato.	



GUIA DE SERVIÇOS - COGIC



GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Disponibilizar documentos para vistas ou cópias.	Solicitação formal do interessado, protocolada na Seprote/Cogic.	Atendimento em até 05 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	✓
Receber documentos direcionados às áreas da unidade.	Entregar as documentações na área de atendimento da Seprote/Cogic, observando o horário de funcionamento.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	✓
Confeccionar os crachás para servidores, bolsistas, estudantes e visitantes da Fiocruz.	As solicitações devem ser feitas exclusivamente pelo Serviço de Recursos Humanos responsável pelo servidor, bolsista ou visitante. Também devem ser solicitados pelas secretarias acadêmicas a que os alunos estão vinculados. A solicitação se dá através de memorando, a ser entregue na Seção de Reprografia. Dados que devem constar na solicitação: - Servidores: nome completo, lotação, matrícula Siape, número do RG, e fotografia 3x4 (recente e colorida). - Bolsistas e estudantes: nome completo, lotação, número do RG, validade do crachá e fotografia 3x4 (recente e colorida). - Visitantes: nome completo, lotação e número do RG. Não será utilizada fotografia. A validade deste tipo de crachá é de três meses.	Atendimento em até 02 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento do memorando.	
Divulgar resultado das aquisições/contratações. Dispensa de Licitação, Inexigibilidade de Licitação.	Informar no site www.tributar.fiocruz.br (relatório da COGEAD), na Imprensa Nacional / PNCP o extrato das dispensas de licitação e inexigibilidade (aquisição/contratação cujo valor seja acima de R\$ 17.600,00); e o resultado de julgamento das licitações.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento do processo; de acordo com a urgência; ou em função das características da demanda requisitada.	✓

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

 GEST. ADM.	Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
	Disponibilizar informações dos contratos.	As informações dos contratos podem ser solicitadas pelo e-mail segecon.cogic@fiocruz.br , ou consultado diretamente no sistema no Compras.gov.br/Contratos , no ambiente de produção ou no campo Transparência, através dos seguintes dados: Órgão: 36201; Unidade Gestora: 254462	Atendimento imediato. Prioridades não se aplicam a este serviço.	

COGIC. Guia de Serviços 2023. 6ª versão. Rio de Janeiro, 2023.

Este trabalho foi realizado com muita dedicação. No entanto, podem ter ocorrido erros de digitação, de alocação de informação etc. Caso o leitor note algumas dessas hipóteses, solicitamos a gentileza de encaminhar sua observação para o e-mail qualidade.cogic@fiocruz.br. Colabore conosco na melhoria desta ferramenta de comunicação com você.