Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



GUIA DE SERVIÇOS INTERNO

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

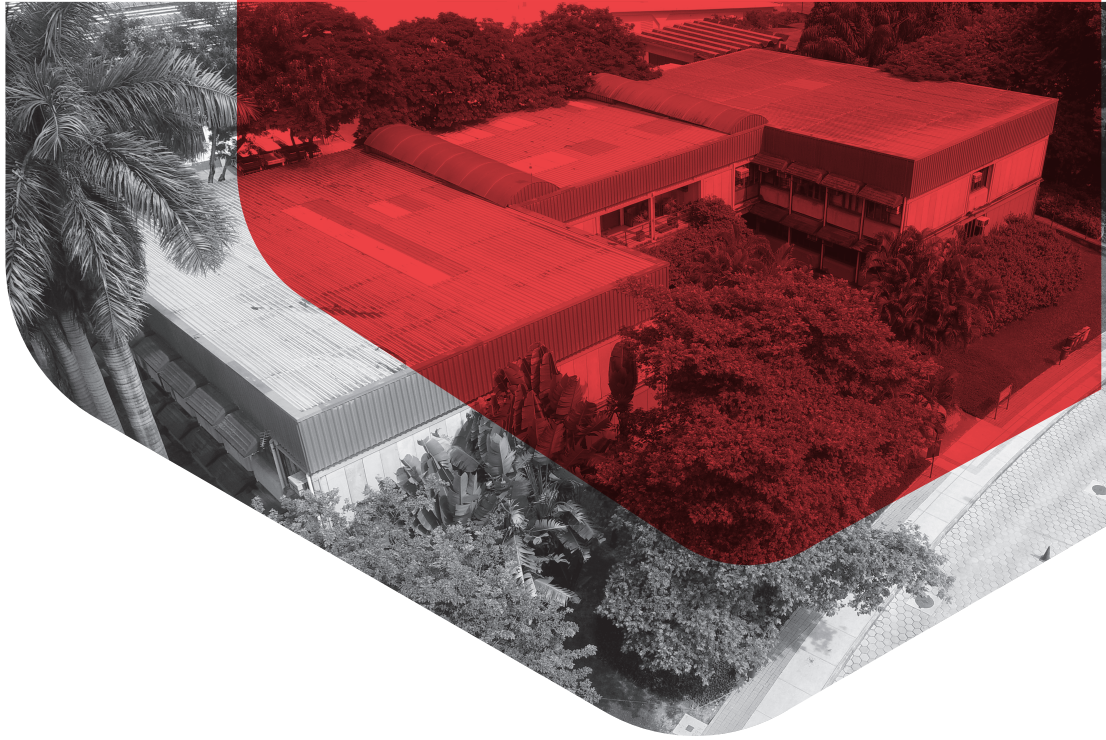
Coordenação de Projetos e Obras (CPO)
Ana Paula Medeiros
Alessandro Timóteo
Beatriz Sahione
Cosme Chiniara
Gustavo Guimarães

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 Manguinhos-Maré, no Rio de Janeiro, sede da Fiocruz, são mais de 800 mil m2 de espaço para cuidar.



Além do campus Manguinhos-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:



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.

SUPORTE

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.

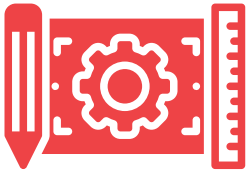
OS MACROPROCESSOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS



Governança e gestão estratégica 16

Conjunto de ações de planejamento e gerenciamento orçamentário quadrienal e anual da unidade, alinhados às diretrizes institucionais no plano estratégico de longo prazo da Fiocruz, à visão de sucesso, missão, valores e aos sistemas de gestão para o melhor desempenho da unidade.

Áreas desenvolvedoras: Gestão de Planejamento (Geplan) e Coordenação-Geral



Projetos e obras 17

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 manutenção 19

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 operacionais 27

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)

Comunicação 44
Conjunto de ações que visa à estruturação dos recursos e dos meios necessários para alcançar o público atendido pelos serviços prestados de forma sistêmica para uma comunicação institucional eficiente.
Área desenvolvedora: Assessoria de Comunicação (Ascom)

Gestão da qualidade e ambiente 47
Conjunto de ações que visa gerenciar, garantir e controlar a qualidade dos processos de infraestrutura e os aspectos e impactos ambientais gerados por essas atividades.
Área desenvolvedora: Gestão da Qualidade e Ambiente (GQA)

Gestão de pessoas 49
Conjunto de ações que visa fortalecer as competências técnicas da Cogic, no aperfeiçoamento técnico e socioambiental, referentes ao desenvolvimento profissional e pessoal, com vistas à maior eficiência do desempenho do conjunto de trabalhadores.
Área desenvolvedora: Gestão de Pessoas (GP)

Gestão administrativa 52
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 apenas para trabalhadores da Cogic, no uso de suas atribuições.
	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

GOVERNANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Atendimento	Usuário
Coordenar a elaboração do Plano Anual, identificando, junto às áreas da unidade, os projetos e atividades a serem desenvolvidos, os custos e despesas fixas e variáveis que lhes sejam incidentes, realizando a apuração e o acompanhamento sistemático da aplicação dos recursos.	A elaboração é coordenada, anualmente, pela Geplan - Gestão de Planejamento. Para revisão da aplicação orçamentária, as áreas poderão entrar em contato pessoalmente (sala 08 - Prédio Sede) ou através do e-mail segeplan.cogic@fiocruz.br ou, ainda, por telefone 2209-2001 / 2158.	Atendimento imediato para a análise das necessidades. Prioridades por recebimento da solicitação ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	
Coordenar a definição dos indicadores de desempenho institucional da Cogic e acompanhar e analisar seus resultados.	Encaminhar solicitação por e-mail segeplan.cogic@fiocruz.br.	Atendimento imediato para a análise das necessidades. Prioridades por recebimento da solicitação ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	
Oferecer subsídios e ferramentas para a formulação estratégica, o alinhamento organizacional e a avaliação do desempenho institucional.	Orientações e/ou documentos estão disponíveis na intranet. Em caso de dúvidas ou nova solicitação, enviar por e-mail segeplan.cogic@fiocruz.br ou por telefone 2209-2001 / 2158.	Atendimento imediato para a análise das necessidades. Prioridades por recebimento da solicitação ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	
Disseminar o pensamento estratégico e a lógica do planejamento voltado para o desenvolvimento institucional.	Orientações e/ou documentos estão disponíveis na intranet. Em caso de dúvidas ou nova solicitação, enviar por e-mail segeplan.cogic@fiocruz.br.	Atendimento imediato para a análise das necessidades. Prioridades por recebimento da solicitação ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	

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	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 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. Prioridade por ordem de recebimento da OS ou indicações de prioridades pela Chefia.	
Elaborar projetos de adequação física, visando à adaptação de ambientes.	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 – Reforma e/ou Ampliação	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.	
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.	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. Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Adequação Física (elétrica) Tipo de ação – Escolha o item desejado	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.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

	Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
PROJ. E OBRAS	**Elaborar projetos paisagísticos.**	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”. 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. Ordem de Serviço > Arquitetura e Engenharia > Projetos, Obras e Serviços de Engenharia > Projetos Paisagísticos	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.**	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)	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.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Equipamentos Técnicos Científicos > Manutenção (Descrição da ação: descrever qual o serviço desejado)	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.	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.	

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.*	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. É possível gerar requisições de serviços no sistema Diracweb para as disciplinas: Alvenaria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Alvenaria Carpintaria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Carpintaria Elétrica - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Elétrica Hidráulica - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Hidráulica Pintura - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Pintura Serralheria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Serralheria Vidraçaria - Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Vidraçaria	As vistorias técnicas são realizadas rotineiramente nas áreas, sendo as solicitações priorizadas por ordem de recebimento ou urgência identificada pelos técnicos. 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. Serviço normal: a execução do trabalho deverá ser iniciada em até 16 (dezesseis) horas úteis a partir do horário de abertura da ordem de serviço. Prazo para conclusão até 10 dias corridos.	

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).	Serviço realizado semestralmente, não sendo necessária abertura de ordem de serviço (OS) por parte do usuário. 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. A CEM encaminha previamente para as infraestruturas o cronograma de execução para validação. Diariamente são monitorados: os volumes dos reservatórios, a distribuição interna e o consumo nas edificações. Casos emergenciais devem ser tratados diretamente pelo telefone: 2209-2057	Programado conforme Planejamento e Controle da Gestão Predial -CEM.	
Atender demandas corretivas de desobstrução de redes e galerias pluviais e de esgoto sanitário.	O usuário deverá abrir uma ordem de serviço (OS) através do sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Civil > Desobstrução de Galerias de Esgoto Sanitário	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. **	O usuário deverá abrir uma ordem de serviço (OS) no sistema Diracweb, de acordo com o tipo de equipamento. Ordem de Serviço > Manutenção Predial > Serviço de Manutenção Mecânica	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: manutencaosubestacoesegeradores.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: manutencaosubestacoesegeradores.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.	

* 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.

Obs.: A Casa de Oswaldo Cruz (COC) é atendida em caráter corretivo e emergencial.

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.	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). Ordem de Serviço > Serviços Gerais > Serviço de Limpeza Extra	05 dias úteis contados da data de abertura da Ordem de Serviço. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou urgências indicadas pelo usuário.	
Solicitação de Materiais de Higiene Pessoal.	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. Ordem de Serviço > Serviços Gerais > Materiais de Higiene Pessoal	Tempo variável, pois depende da necessidade de reposição e uso frequente de cada unidade.	
Serviços de recepção.	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).	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 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
Serviço de transporte de usuário e de pequenas cargas. **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.** **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.** **Nota 2: os logins de acesso aos sistemas (DiracWeb e TáxiGov) são disponibilizados apenas para Servidores Públicos.**	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. 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. Ordem de Serviço > Transporte > Serviço de Transporte de Usuário e de Pequenas Cargas > (escolha a opção adequada de tipo de serviço). 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).	Atendimento realizado na data e horário agendados. Prioridades devem ser indicadas e aprovadas pela Direção da unidade solicitante.	
Serviço de transporte de movimentação de cargas pesadas e mudanças.	Gerar Ordem de Serviço no sistema Diracweb. Ordem de Serviço > Transporte > Serviço de Transporte de Movimentação de Cargas Pesadas e Mudanças > Transporte de Cargas Pesadas e Mudanças. 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).	Atendimento é por ordem de recebimento da OS. Em geral, o tempo de espera é de até 02 dias úteis. 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.	

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.	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 (recepcionistas, porteiros e vigilantes) ou pelos telefones 2209-9189, 2209-9186, 2209-9193, 2209-9194, 2209-9195 e 2209-9196. 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.	Atendimento realizado entre 20 e 30 minutos após a solicitação. Prioridade por ordem de recebimento da solicitação ou emergência indicada pela recepcionista das portarias	✓
Solicitação de mudas para atividades institucionais.	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb. Para garantir atendimento, a OS deve ser aberta com dois dias úteis de antecedência. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão de Sustentabilidade Ambiental > Conservação e Produção Ambiental (Tipo de ação: Outro)	Atendimento mediante a disponibilidade.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

SERVIÇOS OPERACIONAIS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Gerenciamento integrado de resíduos - Grupo B perigosos.	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido: 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). 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). 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). 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). 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). Químicos: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos Químicos. Radioativos: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Perigosos > Coleta de Resíduos de Radioativos > (escolha o item desejado). 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).	O atendimento será realizado em até 08 dias úteis. Prioridade por ordem de recebimento da OS. Coleta fora dos Campi Manguinhos e Maré será realizada conforme programação agendamento!	

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)	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido: Resíduos Pontuais: Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Pontuais > Coleta de Resíduos Pontuais. 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. Ordem de Serviço > Gestão Ambiental > Serviço de Gestão Integrada de Resíduos Pontuais > Coleta Seletiva Extra > (escolha o item desejado).	O atendimento para coleta de resíduos pontuais é de até 10 dias; e de Coleta Seletiva, em até 05 dias. Prioridade por ordem de recebimento da OS.	
Gerenciamento integrado de resíduos do Grupo A (Subgrupo A2).	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido: 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). 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	O cronograma de coleta é enviado semestralmente por e-mail para unidades. Essa ocorre quinzenalmente Prioridade por ordem de recebimento da OS.	

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)	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido: 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 Grupa A - subgrupo A3 Grupo A3 - > Coleta de Resíduos Grupo A - subgrupo A3 Grupo A3 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	O cronograma de coleta é enviado semestralmente por e-mail para unidades. Essa ocorre quinzenalmente Prioridade por ordem de recebimento da OS.	
Gerenciamento integrado de resíduos do Grupo A (subgrupo A4)	O usuário deve gerar OS no sistema Diracweb de acordo com o resíduo a ser recolhido: 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.	A coleta é realizada mensalmente. Prioridade por ordem de recebimento da OS.	
Limpeza de Calhas e Bueiros (somente águas pluviais).	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)	Atendimento em até 05 dias 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
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 GVSP. 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 DVSP. 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.	
Manter guarda temporária de objetos e/ou documentos encontrados nos campi – Achados e Perdidos. **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).**	Os usuários podem entrar em contato quando encontrarem objetos e/ou documentos (achados) ou quando buscarem objetos e/ou documentos perdidos. Achados: os objetos e/ou documentos encontrados devem ser entregues no Prédio do GVSP (sala da chefia de equipe). 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.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	
Cadastrar os veículos dos trabalhadores dos campi.	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. 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	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

SERVIÇOS OPERACIONAIS

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

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 manobrabilidade 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

COMUNICAÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Redigir notícias da unidade para a lista de transmissão Fiocruz-L.	Os usuários podem contribuir via e-mail (comunica@fiocruz.br) com sugestões de pauta, mas a maioria das notícias é apurada e escolhida pela Ascom e Coordenação-geral da unidade.	Atendimento em até 01 dia útil. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação e conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Elaborar o informativo "Entre Nós" / Plantão / Qualidade em pauta com notícias da unidade e da Fiocruz.	Os usuários podem contribuir via e-mail (comunica@fiocruz.br) com sugestões de pauta, mas a maioria das notícias é apurada e escolhida pela Ascom e Coordenação-geral da unidade.	Atendimento em até 01 dia útil. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação e conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Criar mapas de localização do Campus Manguinhos-Maré em apoio as atividades da unidade e divulgação para a comunidade Fiocruz.	Os usuários podem solicitar via e-mail (comunica@fiocruz.br) com o motivo e as especificações da área do campus a ser desenvolvida.	Atendimento em até 01 dia útil. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação e conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Elaborar e atualizar o jornal mural da unidade – "Destaque".	Enviar e-mail (comunica@fiocruz.br) com sugestões de matérias.	Para inclusão de matérias, 15 dias corridos ou 01 dia útil em casos emergenciais. A atualização do mural ocorre mensalmente, conforme programação elaborada pela Ascom. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação e análise da Ascom. Para as emergências, utilizamos a área de cartazes para atualizar de forma mais rápida.	
Redigir matéria para o Jornal Linha Direta da Presidência.	A Ascom sugere as pautas junto com a Coordenação de Comunicação Social da Fiocruz e solicita sugestões à Coordenação-geral antes da reunião de comunicação interna. Quem tiver sugestões de pauta, pode enviá-las por e-mail: comunica@fiocruz.br.	Atendimento em até 15 dias corridos. Prioridades conforme indicação da Coordenação-geral da unidade e/ou da Coordenação de Comunicação.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

COMUNICAÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Desenvolver materiais gráficos para ações pontuais como banners, cartilhas, faixas, folders e outros.	Enviar as solicitações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 15 dias corridos para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Pesquisa, planejamento e desenvolvimento de materiais gráficos para atividades institucionais como relatórios, guias, apresentações e outros.	Enviar as solicitações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 15 dias corridos para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Elaboração e atualização de notícias e documentos na Intranet Fiocruz/Cogic.	Enviar as solicitações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 3 dias corridos. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Elaboração e atualização de notícias e documentos no site da Cogic.	Enviar as solicitações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 3 dias corridos. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Revisão e atualização de avisos de licitação no site da Cogic.	Enviar as solicitações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 1 dia corrido.	
Atualização da lista de ramais telefônicos da Cogic.	Enviar as atualizações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 10 dias corridos. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

COMUNICAÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Pesquisa, planejamento e desenvolvimento de campanhas institucionais para a comunidade Cogic e Fiocruz	Enviar as atualizações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 15 dias corridos para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Registro fotográfico de atividades / serviços da unidade.	Enviar e-mail (comunica@fiocruz.br) com até 02 dias úteis de antecedência.	Atendimento no dia combinado com o solicitante desde que não tenha outras demandas agendadas.	
Realizar cobertura fotográfica de eventos institucionais com participação da Cogic.	Enviar e-mail (comunica@fiocruz.br) com até 02 dias úteis de antecedência.	Atendimento na data do evento, desde que solicitado com a antecedência indicada. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação e conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Organizar visitas técnicas.	Enviar e-mail (comunica@fiocruz.br) detalhando o objetivo da visita e as informações básicas como: data prevista, local, hora, público-alvo, nº de participantes, entre outros.	Atendimento em até 05 dias úteis para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Planejar e organizar palestras de sensibilização para a comunidade Cogic.	Enviar e-mail (comunica@fiocruz.br) com a solicitação e as informações básicas como: data prevista, público-alvo, nº de participantes, entre outros.	Atendimento em até 05 dias úteis para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Planejarmento, organização e infraestrutura de eventos de médio porte como feiras, seminários entre outros	Enviar e-mail (comunica@fiocruz.br) com a solicitação e as informações básicas como: data prevista, público-alvo, nº de participantes, entre outros.	Atendimento em até 15 dias úteis para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

COMUNICAÇÃO

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Prestar apoio as áreas da Cogic em eventos institucionais fora da unidade.	Enviar as atualizações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 15 dias corridos para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Apresentação de eventos institucionais (Mestre de cerimônias).	Enviar as atualizações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 5 dias corridos para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	
Desenvolvimento de cerimonial de eventos institucional.	Enviar as atualizações através do e-mail (comunica@fiocruz.br).	Atendimento em até 5 dias corridos para análise da solicitação e primeiro contato. Prioridades conforme análise da Ascom e da Coordenação-geral da unidade.	

GEST. DA QUALID. E AMBIENTE

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Gerenciar o Sistema de Gestão Integrado (SGI) da unidade.	A GQA deve estabelecer, documentar, implementar e manter o SGI, buscando, assim, melhorar de maneira contínua os processos de trabalho da unidade. O SGI da Cogic abrange todas as atividades relacionadas à prestação de serviços de infraestrutura à Fiocruz. As referências normativas utilizadas são a ABNT NBR ISO 9001 e a ABNT NBR ISO 14001. Quaisquer dúvidas em relação ao SGI, necessidades de treinamento nas normas de referência e/ou procedimentos, orientação sobre abertura e tratamento de não conformidades, controle de registros etc., entrar em contato diretamente com a GQA.	Atendimento imediato. Prioridades não se aplicam a este serviço.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Gerenciar os documentos do Sistema de Gestão Integrado (SGI) da unidade.	Ao elaborar documentos do SGI, Manual, Procedimento Operacional Padronizado (POP) e/ou Instrução de Trabalho (IT), as áreas responsáveis devem enviar por e-mail (qualidade.cogic@fiocruz.br) o arquivo digital do documento para análise da GQA. Após inclusão do documento no rol de documentos do SGI da unidade, a GQA é o responsável por validar, distribuir e arquivar o documento. Após 24 meses da elaboração/última revisão do documento a GQA deve encaminhar e-mail à área responsável solicitando análise crítica do documento, que deve verificar a necessidade de alterações. No entanto, a qualquer momento a área pode solicitar a revisão do documento enviando e-mail para qualidade.cogic@fiocruz.br.	Atendimento em até 30 dias. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação ou excepcionalidades indicadas pela Coordenação-geral.	
Planejar e organizar as auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) da unidade.	A GQA tem as seguintes responsabilidades em relação às auditorias internas do SGI: a) elaborar o Programa Anual de Auditoria Interna e encaminhá-lo para aprovação; b) aprovar os Planos de Auditoria Interna; c) coordenar a reunião de abertura; d) encaminhar cópia dos Relatórios de Auditoria Interna (RAIs) para a coordenação-geral; e) preencher o RNC/AC/OM de cada não conformidade identificada nas auditorias; f) acompanhar a implementação das ações de correção e/ou corretivas junto aos departamentos; g) manter arquivados todos os registros da auditoria interna. Quaisquer dúvidas em relação ao processo de auditorias internas do SGI, entrar em contato diretamente com o a GQA.	Atendimento imediato. Prioridades conforme análise da GQA e da Coordenação-geral da unidade.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Realizar e manter atualizado o mapeamento de processos da unidade.	Identificadas necessidades de alterações nos fluxos elaborados, o gestor e/ou responsável do processo deve enviar solicitação via e-mail (qualidade.cogic@fiocruz.br), justificando e indicando as alterações necessárias.	Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	
Atualizar o Guia de Serviços da unidade.	O Guia de Serviços é atualizado a cada dois anos. Caso haja necessidade de alteração das informações antes do período programado, enviar e-mail para qualidade.cogic@fiocruz.br.	Atendimento imediato. Prioridades não se aplicam a este serviço.	
Disponibilizar normas.	Sempre que um profissional da Cogic necessitar de uma norma deve preencher o Formulário para Requisição de Normas Brasileiras ou do Mercosul, que se encontra disponível na intranet Cogic, em Documentos e Serviços - Formulários e Requisições, e encaminhá-lo para o e-mail qualidade.cogic@fiocruz.br.	Atendimento em até 10 dias, caso a Coordenação da Qualidade Fiocruz (CQuali) disponibilize a norma. No caso de impossibilidade da aquisição junto à CQuali, a GQA deve verificar com a coordenação-geral a possibilidade de aquisição pela própria Cogic.	
Prestar suporte aos usuários em relação ao Diracweb.	Encaminhar solicitação por e-mail (qualidade.cogic@fiocruz.br @fiocruz.br).	Atendimento imediato. Prioridades conforme análise da GQA e da Coordenação-geral da unidade.	

GESTÃO DE PESS.

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Cadastrar e alterar em sistemas específicos (SGA, Siape, Sigepe) dados do servidor.	Preencher requerimento no Sistema Sigepe em Dados Cadastrais. O usuário deve estar atento às documentações necessárias, de acordo com o dado cadastral a ser alterado, anexando-as ao requerimento.	Tempo de espera variável, pois depende de fatores externos, como sistema e ordem de prioridades da Gestão de Pessoas. As prioridades são de acordo com os prazos e urgência da solicitação.	
Disponibilizar informações sobre a força de trabalho da Cogic.	Enviar e-mail à GP, especificando a informação solicitada com o motivo.	Tempo de espera variável, dependendo da demanda da assessoria.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO DE PESSOAS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Realizar abertura de processo, acompanhar e orientar servidor quanto a procedimentos relacionados a sua carreira e vida funcional (auxílios, adicionais, afastamentos, RT/GQ, aposentadoria).	Entrar em contato com a GP pessoalmente, por e-mail (sgp.cogic@fiocruz.br) ou por telefone (2209-2155) para solicitar orientação. Se precisar abrir processo, acessar o sistema SEI – sipsei.fiocruz.br, entrar com login e senha, abrir processo, incluir e preencher requerimento específico, anexar documentação, se necessário, e encaminhar à GP. O servidor deve observar que algumas solicitações devem ser realizadas direto pelos sistemas Sigepe ou SouGov, nos nos sites https://sso.gestaodeacesso.planejamento.gov.br/cassso/login ou https://sougov.economia.gov.br/sougov/, realizar login com seu CPF e senha, buscar requerimento desejado, preencher o formulário específico, anexar os documentos solicitados e enviar para a GP via sistema para análise.	Tempo de espera variável, pois depende de fatores externos (sistema, demanda do departamento específico – Cogepe). As prioridades são de acordo com os prazos e urgência da solicitação.	⚙
Acompanhar o processo de avaliação de desempenho, orientando os servidores, quando necessário.	Entrar em contato com a GP pessoalmente, por e-mail (sgp.cogic@fiocruz.br) ou por telefone (2209-2113) para solicitar a orientação.	Atendimento imediato para orientações. O acompanhamento será de acordo com cronograma estipulado pela Cogepe. As prioridades são de acordo com os prazos e urgência da solicitação.	⚙
Analisar a solicitação de participação em mestrado ou doutorado.	O servidor deverá solicitar a inclusão do curso no plano de desenvolvimento no ano anterior à realização, mesmo que ainda seja só uma intenção. Antes de candidatar-se em curso de mestrado e/ou doutorado, o profissional deve preencher ficha de solicitação, disponível no SGP, assinada pelo gestor, SGP e Coordenação-geral, junto com carta explicitando os motivos da inscrição, datas e horários de disciplinas a serem cursadas. Ao ser aprovado, o profissional deve assinar o termo de compromisso no SGP.	Tempo de espera de acordo com os prazos legais para a participação nesse tipo de capacitação. As prioridades são de acordo com os critérios da Coordenação-geral.	⚙

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO DE PESSOAS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Registrar e acompanhar, nos sistemas de pessoal, o ressarcimento de valor referente ao plano de saúde suplementar do servidor.	Acessar o sistema Sigac pelo site www.servidor.gov.br, realizar login com seu CPF e senha, entrar em Requerimentos Gerais e preencher o formulário específico, anexar os documentos solicitados – RG, CPF, Certidão de Casamento e de Nascimento (no caso de dependentes), termo de adesão do contrato e comprovante de pagamento – e enviar para o GP via sistema para análise. Anexar anualmente a declaração de pagamento mensal do plano via sistema Sigac no site www.servidor.gov.br entrando em Requerimentos Gerais e seguindo os mesmos passos da solicitação.	Tempo de espera variável, pois depende da disponibilidade dos Sistemas Sigac e Serpro para lançamentos. As prioridades são de acordo com os prazos.	
Reservar espaços de treinamento da unidade e instalar equipamentos audiovisuais para uso em eventos nesses locais.	Enviar e-mail (sgp.cogic@fiocruz.br), prestando as informações básicas sobre o evento (data, horário, duração etc.).	Atendimento de acordo com disponibilidade, não sendo permitidas reservas com mais de dois (2) meses de antecedência. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação ou prioridades indicadas pela Coordenação-geral da unidade.	
Contratar e organizar eventos de treinamento e desenvolvimento para servidores.	A partir do levantamento de necessidades de treinamento enviado pelo gestor no ano anterior ou através de preenchimento de formulário de solicitação de participação em evento, disponível no GP.	Atendimento conforme cronograma elaborado a partir do levantamento de necessidades de treinamento. Para os eventos não previstos no levantamento, o tempo de espera será variável, pois dependerá de fatores externos ao GP (disponibilidade de vaga, de orçamento, trâmites para contratação etc.). As prioridades são conforme levantamento de necessidades de treinamento ou por indicação da Coordenação-geral.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO DE PESSOAS

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Receber das áreas a demanda de estagiários para compor edital de seleção, após a definição da Cogepe do número de vagas disponíveis e aprovação da Coordenação-geral da distribuição destas na unidade.	Entrar em contato com a GP para confirmar a disponibilidade de vagas para a Cogic. Caso haja, enviar e-mail ao GP (sgp.cogic@fiocruz.br), informando os detalhes do perfil e da vaga de estágio (atividades, horário etc.) e informações do supervisor.	Conforme edital de seleção da Cogepe. Prioridades por quantitativo de vagas, conforme indicado pela Coordenação-geral.	⚙
Cadastrar usuário e inserir justificativa de faltas no Sistema de Transporte Coletivo Fiocruz Saudável.	Comparecer a GP para solicitar inclusão no serviço. Para justificar as faltas, enviar e-mail para cogic.transportecoletivo@fiocruz.br, informando o motivo da ausência, dentro de critérios pré-estabelecidos pelo Serviço de Transporte Coletivo Fiocruz Saudável.	Tempo de espera variável para alocação, pois depende se há vaga na linha solicitada. As justificativas são cadastradas no sistema diariamente, por ordem de chegada. As prioridades de alocação são por ordem de inscrição, tendo prioridade idoso, gestante e servidor com filho na Creche Fiocruz. As justificativas são cadastradas por ondem de chegada à caixa de e-mail.	⚙

GESTÃO ADMINISTRAT.

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Emitir passagens e diárias Nacionais e Internacionais.	Encaminhar, através do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), o pedido de solicitação de viagem devidamente autorizado pela Coordenação-Geral.	Atendimento em até 02 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	⚙
Efetuar o pagamento de diárias cadastradas no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP).	Após todas as aprovações e a autorização da despesa pelo Ordenador (Presidência), o SCDP envia um e-mail ao Geof para que este providencie a execução financeira das viagens. O pagamento das diárias é efetuado mediante crédito em conta bancária do favorecido.	Atendimento em até 05 dias antes da data de início da viagem. Prioridades conforme proximidade da data de início da viagem.	⚙

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Analisar prestação de contas de viagens Nacionais e Internacionais dos servidores da Cogic.	O viajante (proposto) deverá anexar ao Sistema de Concessão de diárias e passagens - SCDP o relatório de viagem, certificados e canhotos de embarque e encaminhar via sistema para aprovação da prestação de contas.	Atendimento em até 02 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	
Emitir nota de empenho (NE).	Os processos devem ser encaminhados para o Ordenador de Despesas informar se há disponibilidade de recursos orçamentários para atender à despesa e para autorizar a emissão da NE. Em seguida, ao Geof para emissão da NE.	Tempo de espera variável, pois depende de repasse orçamentário. Prioridades por ordem de recebimento do processo ou solicitações emergenciais da Coordenação-geral.	
Efetuar o pagamento de documentos fiscais.	Os processos instruídos com o documento fiscal (Fatura/Nota Fiscal) devidamente atestados devem ser encaminhados para o Ordenador de Despesas para a autorização do pagamento. Em seguida, o processo é encaminhado para o Geof realizar a execução financeira da despesa. As áreas solicitantes devem estar atentas ao que dispuser o empenho ou o contrato, devem conferir, dentre outros dados, se o valor cobrado corresponde exatamente àquilo que foi fornecido/contratado; se as condições de pagamento foram obedecidas; se a Fatura/Nota Fiscal está corretamente preenchida; se está acompanhada das guias de quitação do FGTS/INSS incidentes sobre a mão de obra empregada (no que couber). Também devem atentar para a clareza e adequada identificação do responsável pelo atesto do documento fiscal.	De acordo com Portaria nº 145 da COGEAD, de 20/08/20	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Analisar prestação de contas de pagamentos realizados com cartões corporativos.	O Suprido deve encaminhar ao Geof, até o dia 25 de cada mês, o processo de suprimento de fundos, instruído com as Faturas/Notas Fiscais das despesas realizadas no período, devidamente atestadas, e relacionadas em planilha, com a indicação do nome do fornecedor e a data da compra, juntamente com o respectivo Formulário de Requisição para Despesas. Após quitação da fatura do cartão corporativo, o processo é devolvido ao Suprido.	Atendimento até o dia 10 de cada mês. Prioridades por ordem de recebimento do processo.	⚙
Publicação em jornais de grande circulação	Encaminhar a solicitação para o e-mail coordadm.cogic@fiocruz.br com os dados e base legal da publicação.	Atendimento em até 02 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	⚙
Cadastro de usuário SIAFI/REDE SERPRO/ COMPRASNETCONTRATOS	Encaminhar à CAD o processo eletrônico com o formulário de cadastro no SIAFI/SIASG e, para a renovação de senha, formulário para troca de senha disponível no próprio SEI.	Atendimento em até 02 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	⚙
Reordenar documentos no processo do sistema SEI/FIOCRUZ na unidade COGIC.	Entrar em contato com o Seprote pessoalmente, por e-mail (seprote.cogic@fiocruz.br) ou por telefone (2209-2006 ou 2209-2116) para solicitar a alteração.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento telefônico e de e-mail.	⚙
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.	✓

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Distribuir os documentos e processos externos à unidade.	A distribuição dos documentos emitidos pela unidade poderá ser dentro ou fora da Fiocruz. Dentro da Fiocruz: entregar o documento na área de atendimento da Seprote com a devida identificação no sistema SGA na Web: http://www.dirad.fiocruz.br/?q=node/38 > Sistema de Informação. Fora da Fiocruz: entregar o documento na área de atendimento da Seprote, contendo o endereço completo e pessoa de referência para o recebimento do documento. Nota: para distribuição de documentos fora da Fiocruz, é necessário que o solicitante providencie antecipadamente, junto ao Segetrans ou através do táxi gov, o veículo para o transporte do profissional da Seprote.	Atendimento em até 24 horas para as entregas dentro da Fiocruz e em até 48 horas para entregas externas. Prioridades por ordem de recebimento das documentações ou emergências indicadas pela CAD.	
Gerar processos para aquisição/contratação.	Requisitante deve encaminhar processo autuado no SEI, com a autorização da Coordenação-Geral, instruído com os documentos: DFD, Portaria de Designação dos Membros da Equipe de Planejamento da Contratação, ETP e Mapa de Riscos; a demanda deve estar prevista no PGC e constar no sistema Diracweb.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento do processo; de acordo com a urgência; ou em função das características da demanda requisitada.	
Abrir processos físicos.	Em casos excepcionais, processos físicos só podem ser abertos pelo Protocolo, mediante a autorização da chefia da CAD e a verificação do registro da habilitação de tramitação do SEI. Os processos gerados em suporte físico devem manter sua integridade e completude física do início ao fim, salvo no caso de o assunto ser aprovado pelo Comitê Gestor do SEI. O registro e o controle de sua movimentação/tramitação devem ser realizados por meio do SGA/PROTOCOLO.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da documentação.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Arquivar processos na unidade pelo período de um ano.	Encaminhar o processo contendo todas as letras e volumes para a Seprote com despacho solicitando o arquivamento. Após esse período, a Seprote encaminha os processos para a Seção de Arquivo e Microfilmagem da Cogead.	Atendimento imediato.	⚙
Desarquivar processos.	Poderão ser solicitados desarquivamentos de processos que estejam na Seprote (arquivo temporário) ou na Cogead. Processos arquivados na Seprote: informar o número do processo a ser desarquivado na Seção de Protocolo e Expedição da unidade. Processos arquivados na Cogead: preencher a Guia de Desarquivamento de Processos, disponível no sistema SGA na Web: http://www.dirad.fiocruz.br/?q=node/38 > Sistema de Informação. Em seguida, entregar o formulário gerado à Seprote.	Atendimento imediato para processos que estejam na Seprote e em 03 dias para processos que estejam na Cogead. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação ou prioridades indicadas pela CAD.	⚙
Orientar os usuários quanto à organização necessária para o arquivamento de documentos da unidade no arquivo intermediário da Seção de Arquivo e Microfilmagem da Cogead.	Enviar documento à Seprote informando as características dos documentos e a justificativa da necessidade de arquivamento.	Esta ação é realizada em parceria com a Cogead; o tempo de espera depende da disponibilidade daquela unidade. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação.	⚙
Realizar impressões e cópias (tamanhos ofício, A4 e A3) para a unidade e plastificação de documentos.	São realizados serviços de cópias (xerox), impressões (a laser) e plastificação de documentos: Cópias e plastificação de documentos: levar o material até a Seção de Reprografia e preencher um formulário, disponível no local. Impressões: disponibilizar o material na pasta de Rede em: \\157.86.110.210\presidencia>Publica> COGIC - REPROGRAFIA- PLOTAGEM e preencher um formulário, disponível na Seção de Reprografia.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação ou prioridades indicadas pela CAD.	⚙

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Encadernar materiais gráficos (tamanhos ofício e A4) para a unidade.	Através de formulário (disponível na Seção de Reprografia) ou de documento formal.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação ou prioridades indicadas pela CAD.	
Realizar a plotagem, corte e dobragem de plantas.	O usuário deve disponibilizar o arquivo na pasta de Rede em: \\157.86.110.210\presidencia>Publica>COGIC - REPROGRAFIA- PLOTAGEM e preencher o formulário disponível na Seção de Reprografia.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento do arquivo ou prioridades indicadas pela CAD.	
Confeccionar banner (tamanhos grande, médio e pequeno) para a unidade.	O usuário deve disponibilizar o arquivo na pasta de Rede em: \\157.86.110.210\presidencia>Publica>COGIC - REPROGRAFIA- PLOTAGEM e preencher o formulário disponível na Seção de Reprografia.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento do arquivo ou prioridades indicadas pela CAD.	
Confeccionar banner (tamanhos grande, médio e pequeno) para a unidade.	O usuário deve disponibilizar o arquivo na pasta de Rede em: \\157.86.110.210\presidencia>Publica>COGIC - REPROGRAFIA- PLOTAGEM e preencher o formulário disponível na Seção de Reprografia.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento do arquivo ou prioridades indicadas pela CAD.	
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.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Cadastrar bens móveis da unidade.	Através de envio do processo de aquisição pelo Segeof ou de transferência pelo patrimônio interno ou de outras unidades. No caso de bens fabricados na Cogic, envio de memorando pela CEM, acompanhado de declaração de valor, solicitando o cadastramento.	Atendimento em até 01 dia útil. As prioridades são por ordem de recebimento do processo.	
Inventariar bens móveis.	Os inventários são efetuados anualmente ou quando da mudança de responsável pelo setor. Em caso de inventário anual, não há necessidade de solicitação. Para inventários por mudança de chefia, é necessário que o superior hierárquico encaminhe um e-mail ao Gempat (segepat.cogic@fiocruz.br).	Atendimento em até 01 dia útil para mudança de responsável e 90 dias para o inventário anual. As prioridades são por ordem de recebimento da solicitação.	
Transferir bens móveis.	O responsável pelos bens deve enviar solicitação por e-mail (segepat.cogic@fiocruz.br), informando descrição e número de patrimônio dos bens a serem transferidos. O recebedor dos bens deve estar de acordo com a transferência, sinalizando por e-mail a concordância. Os bens ociosos disponibilizados pelas áreas serão oferecidos pela Lista L FIOCRUZ pelo período de 5 dias úteis. Após esse período, serão encaminhados à Comissão de Alienação para avaliação.	Atendimento entre 03 e 90 dias corridos. As prioridades são por ordem de recebimento da solicitação.	
Realizar o desfazimento de bens móveis da unidade.	O responsável pelos bens deve enviar memorando com Solicitação de Desfazimento de Bens Móveis (disponível na intranet), listando todos os itens a serem disponibilizados e Laudo Técnico de cada bem.	Atendimento em até 90 dias corridos. As prioridades são por ordem de recebimento do memorando.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Disponibilizar materiais estocáveis para a unidade.	Através de preenchimento de formulário do sistema Diracweb em: Almoxarifado > Saída > Solicitação de Material.	Atendimento em até 4 horas, após o recebimento do pedido pelo Gempat. Prioridades por ordem de recebimento da solicitação, via sistema. Pedidos expressos (urgentes) podem ser entregues em até 01 hora.	⚙
Cadastro de usuário Diracweb.	Solicitação através do e-mail web.cogic@fiocruz.br, contendo nome, e-mail institucional, unidade e matrícula.	Atendimento em até 02 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento ou urgências indicadas pela Coordenação-geral.	⚙
Disponibilizar água mineral em garrafão de 20 litros.	O abastecimento de água potável em galão de 20 litros nos setores da Cogic, internos e externos, acontece regularmente às segundas-feiras e quartas-feiras, durante o horário comercial. Na falta do galão cheio para substituição do vazio, a área desabastecida deve informar à Gempat, através do telefone 2209-2085. Caso a necessidade seja de substituição, nos bebedouros, de galão vazio pelo cheio, a área deve acionar o telefone 2209-2146 (Portaria), uma vez que o Departamento de Serviços Gerais - CSO disponibiliza um profissional para esta única e exclusiva finalidade. Em caso de inutilização do galão, o gestor responsável pela área deve comunicar, por correio eletrônico (segem.cogic@fiocruz.br), o motivo da inutilização. Importante ressaltar que, no novo contrato de fornecimento de água potável em galão, a reposição nos é cobrado.	Atendimento semanal Prioridades para água extra serão por ordem de recebimento de pedidos.	⚙
Receber a devolução de materiais distribuídos.	Entregar o material no Gempat juntamente com justificativa do motivo da devolução. A justificativa pode ser feita na nota de fornecimento do material.	Atendimento imediato. Prioridades por ordem de recebimento do material.	⚙

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Declarar a inexistência de saldo ou de bem estocável (para justificar compra por cartão corporativo).	Apresentar o formulário de pedido de compra por cartão corporativo, com a devida descrição do material.	Atendimento em até 01 dia útil. Prioridades por ordem de recebimento do formulário.	
Analisar a inclusão ou exclusão de itens estocáveis.	Através de memorando ou e-mail do gestor da área, com a justificativa e a descrição completa do material.	Atendimento em 05 dias úteis para resposta da análise. Prioridades por ordem de recebimento.	
Realizar aquisições/contratações de materiais e serviços por meio de licitação nas modalidades (Pregão, Tomada de Preços, Concorrência Regime Diferenciado de Contratações (RDC). **Com o advento da Lei nº 14.133/2021, as Leis 8.666/93, 10.520/02 e 12.462/11 serão revogadas. Os mecanismos regidos pelas leis citadas acima passarão a ser geridos pela nova Lei de Licitações. O prazo é de dois anos contados a partir de abril de 2021, data da publicação da Lei nº 14.133/2021.**	Após encaminhamento do processo pelo requisitante à Gecom, serão realizados os procedimentos para licitação. A Gecom realizará todos os procedimentos para contratação e encaminhará à Coordenação-geral para aprovação/homologação.	Atendimento em aproximadamente 90/120 dias corridos. Prioridades por ordem de recebimento do processo; de acordo com a urgência; ou em função das características da demanda requisitada.	
Realizar dispensa de licitação (artigo 24 da Lei 8.666/93) ou Inexigibilidade (artigo 25 da Lei 8.666/93) para aquisição de materiais e serviços. **Com o advento da Lei nº 14.133/2021, as Leis 8.666/93, 10.520/02 e 12.462/11 serão revogadas. Os mecanismos regidos pelas leis citadas acima passarão a ser geridos pela nova Lei de Licitações. O prazo é de dois anos contados a partir de abril de 2021, data da publicação da Lei nº 14.133/2021.**	Após encaminhamento do processo pelo requisitante à Gecom, instruído com os documentos: DFD, Portaria de Designação dos Membros para o ETP, ETP (se for o caso) e Termo de Referência.	Atendimento em aproximadamente 30 dias corridos. Prioridades por ordem de recebimento do processo; de acordo com a urgência; ou em função das características da demanda requisitada.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Divulgar resultado das aquisições/contratações. Dispensa de Licitação, Inexigibilidade de Licitação.	Informar no sitio 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.	✓
Formalizar instrumentos de contratos, tais como: Termo de Contrato, Informações Complementares à Nota de Empenho (ICNEs), Termo de Compromisso, Ata de Registro de Preço, Termo de Doação etc.	As elaborações de contratos e ICNEs ocorrem em virtude de contratações e/ou aquisições, observadas as disposições legais, através do envio do processo administrativo.	Atendimento em até 5 (cinco) dias úteis para assinatura da empresa. Prioridades por contratações emergenciais, devidamente justificadas.	⚙
Elaborar Termos Aditivos aos contratos.	Os termos aditivos podem ser solicitados em casos de: prorrogação de prazo, acréscimo e/ou supressão de serviços ou retificação de dados. - Prorrogação de prazo: Obras: solicitação, com justificativa e novo cronograma emitidos pela empresa, com a aprovação do fiscal. Serviços contínuos: solicitação com justificativa emitida pelo fiscal, carta de concordância da CONTRATADA. - Acréscimo: Obras: solicitação com justificativa e novo cronograma emitidos pela empresa, com a aprovação do fiscal Serviços contínuos: solicitação com justificativa emitida pelo fiscal e com a "ciência" da empresa. - Supressão: Obras ou serviços contínuos - solicitação com justificativa emitida pelo fiscal e "ciência" da empresa. - Retificação de dados: Obras ou serviços contínuos - solicitação com justificativa.	Atendimento em até 5 (cinco) dias úteis, salvo se for solicitado a repactuação simultânea, onde o prazo será de 15 dias úteis, sem considerar o prazo de 15 dias úteis solicitado pela Procuradoria Federal. Prioridades por término de vigência mais próximo e situações excepcionais.	⚙

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Elaborar Termo de Rescisão aos Contratos	A Rescisão ocorre por solicitação do requisitante, podendo ser unilateral ou consensual, devendo conter a devida justificativa.	Atendimento em até 05 dias úteis	
Elaborar Apostilamentos aos contratos.	Os apostilamentos devem ser solicitados nos casos de reajuste, reequilíbrio econômico-financeiro e repactuação de preços, além de outras questões que não envolvem diretamente terceiros, e devidamente previstos nos instrumentos contratuais, quando os mesmos não coincidirem com as prorrogações contratuais.	Atendimento em até 10 dias úteis. Prioridades por término de vigência mais próximo.	
Analisar solicitações de repactuações de preços de contratos de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra.	Visando à economicidade e sustentabilidade ambiental, solicitar às contratadas o envio das planilhas de custos por e-mail e demais documentos comprobatórios. Após análise e aprovação, os originais serão anexados ao processo administrativo.	Atendimento em até 15 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento da documentação.	
Acompanhar processos de penalidades.	Através de solicitação formal (memorando) do fiscal do contrato, apresentando a justificativa, exposição dos prejuízos causados à Administração e a fundamentação legal, que deverá ser instruída em processo próprio.	Atendimento em até 20 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento do Despacho.	
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.	

GUIA DE SERVIÇOS - COGIC

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Produtos/Serviços	Como solicitar	Tempo de espera e prioridades	Usuário
Responder ou encaminhar Consultas Administrativas formais.	As consultas administrativas são formalizadas pelo SEI, através do processo "Administração Geral: Consulta Administrativa", onde serão respondidas pelo próprio setor de contratos ou encaminhadas para a Procuradoria Federal e/ou a Unidade de Controle Interno (UCI) para pronunciamento.	Atendimento em até 10 dias úteis. Prioridades por ordem de recebimento	
Auxiliar administrativamente áreas fim da Cogic.	O auxílio pode se tratar de dúvida de como realizar algum procedimento, ou a resposta a alguma questão administrativa que possa ser respondida informalmente, sendo realizada pessoalmente, por telefone ou por email (segecon.cogic@fiocruz.br)	Atendimento imediato.	

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.