



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO  
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL**

# **Cartilha: Acionamento de garantia e reparo**





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO  
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL**

# **Cartilha de procedimentos para acionamento de garantia e reparo**

**Belém  
2025**



# **UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

## **REITOR**

**GILMAR PEREIRA DA SILVA**

## **VICE-REITOR**

**LOIANE PRADO VERBICARO**

## **PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO**

**RAIMUNDO DA COSTA ALMEIDA**

## **DIRETOR DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO (DAP)**

**RAIMUNDO NONATO LISBOA CLARINDO**

## **COORDENADOR DE PATRIMÔNIO MÓVEL (CPM)**

**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO**

## **COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL**

**ALFREDO CASTRO DE MENEZES**

**AYLA GESSIELE ALMEIDA LEMOS**

**BRUNO CARDOSO DA SILVA**

**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO**

**ELIANE DOS SANTOS JAQUES**

**FELIPE GABRIEL FERREIRA DA SILVA**

**JUAN SALES CARVALHO PINHEIRO**

**LANAY FARIA DE MIRANDA**

**LAURO VINICIUS WANZELLER DE MATOS**

**MARCELO TAVARES LOURENÇO**

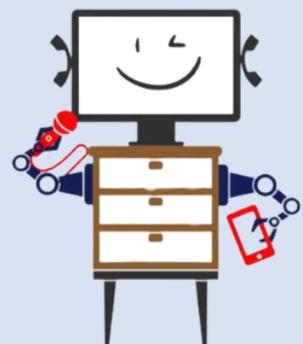
**MARCUS CESAR DE SENA MATOS ARRAES**

**MARCUS VINICIUS CAMPOS DOS SANTOS**

**MAURÍCIO SILVA DE SOUSA**

**MATEUS HENRIQUE DA COSTA DE ALMEIDA MELO**

**RYAN ROBERTO DE SOUZA FERREIRA**



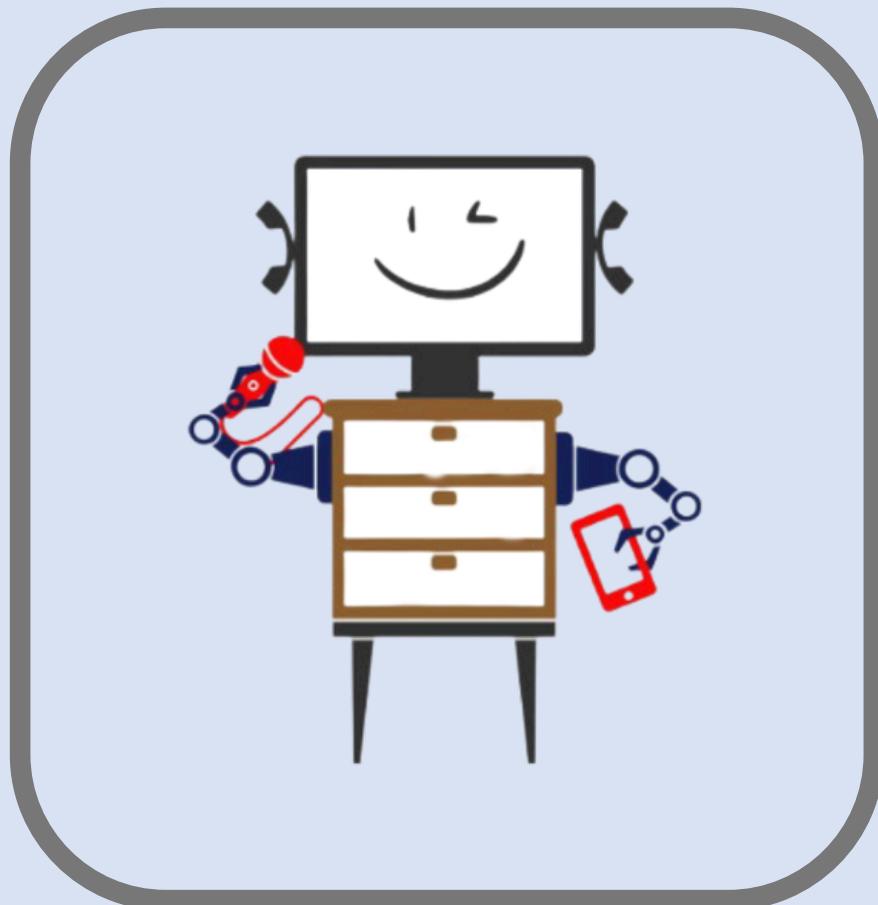


# **UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

**ELABORAÇÃO:**  
**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO**

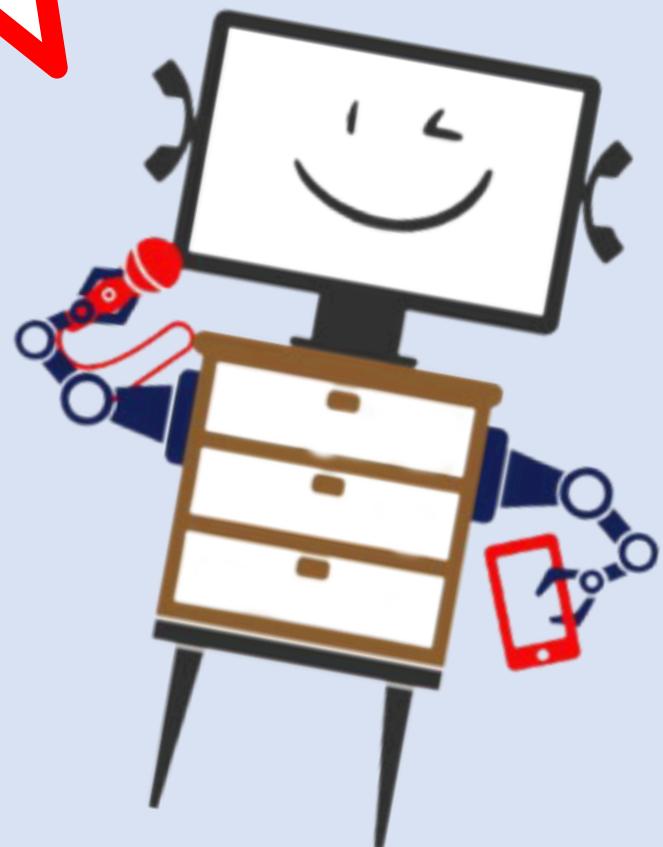
**DESIGN:**  
**MAURICIO SILVA DE SOUSA**

**SUPERVISÃO:**  
**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO**  
**RAIMUNDO NONATO LISBOA CLARINDO**



**IMAGEM:**  
*“Bemzinho” (Mascote da CPM)*

**Nesta cartilha,  
apresentaremos como  
acionar a garantia, troca  
ou reparo de bens!**



## 1 INTRODUÇÃO

Esta cartilha foi elaborada com o objetivo de ilustrar e esclarecer dúvidas sobre o processo de acionamento de garantia, troca ou reparo de bens sob responsabilidade dos diversos servidores e unidades da UFPA. Nas seções a seguir apresentaremos quais as atribuições dos responsáveis pelos bens e dos fornecedores.

## 2 QUANDO PRECISO ACIONAR O FORNECEDOR?

A partir da identificação de algum mal funcionamento ou defeito, será necessário, por parte do responsável pelo bem, o contato com o fornecedor para o acionamento de garantia ou reparo do produto. Os bens com os seguintes requisitos estarão aptos ao acionamento de garantia:

- Mal funcionamento ou defeito coberto pela garantia do fornecedor.
  - Ex: Tela do computador parou de funcionar, produto estava funcionando normalmente e não liga mais...
- Produto dentro do prazo de garantia.

Já os bens que apresentarem algum dos itens abaixo poderão estar aptos ao reparo junto ao fornecedor:

- Itens com quebra ou defeito, por mal uso, não cobertos pela garantia do fabricante ou fornecedor.
  - Ex: Produtos que apresentam mal funcionamento após quedas, quebras accidentais, ar-condicionado com problemas por falta de manutenção...
- Produtos fora do prazo de garantia.

Todo e qualquer produto fora do prazo de garantia automaticamente configura reparo, com custos sob responsabilidade da unidade e do responsável pelo bem como consta no termo de responsabilidade.

### **3 ACIONAMENTO DE GARANTIA E/OU REPARO**

A responsabilidade sobre o acionamento de sua garantia e o acompanhamento de seu processo é sempre do responsável pelo bem e do agente patrimonial da unidade. Para fazer o 1º contato com o fornecedor, o responsável ou agente patrimonial precisa reunir informações como:

- Vídeos e fotos do problema apresentado.
- Descrição detalhada do mal funcionamento.
- Nota fiscal do produto com data de ateste (consultar SIPAC).
- Contato do fornecedor, preferencialmente e-mail.
- Número de série do produto.

A abertura do processo de garantia pode se dar, preferencialmente, por e-mail com o título “Acionamento de garantia”, contendo as informações e documentos acima, direcionados ao fornecedor ou fabricante com o objetivo de informar de forma clara e objetiva qual defeito o produto apresenta como no exemplo a seguir.

Prezados,

Venho por meio deste solicitar o acionamento de garantia do bem adquirido conforme nota fiscal em anexo. O produto apresenta o problema descrito abaixo que também pode ser conferido no vídeo em anexo

- Fresadora NAGANO

Após o recebimento da fresadora a mesma recebeu plug para energização em tomada apropriada, após isso ela não apresentou sinais de energização, testamos as contatoras manualmente e o equipamento ficou operacional, verificamos que não há tensão na saída do transformador que rebaixa para 24v.

Diante das informações apresentadas acima, solicito formalmente o acionamento de garantia do produto a fim de que sejam tomadas as devidas providências para o seu funcionamento.

Atenciosamente,

A partir do envio do e-mail, espera-se a resposta do fornecedor sobre como prosseguir com a assistência do produto, seja ela executada no local ou em alguma assistência técnica indicada por ele. Ao receber o produto novamente é importante verificar se de fato está funcionando normalmente.

## 4 PROBLEMAS COM AÇÃO NAMENTO DE GARANTIA

- Contato com o fornecedor ou fabricante:
  - Checar contato para assistência na nota fiscal, manuais, etiqueta no próprio produto ou ainda no processo de compra. Em caso de dúvidas pode-se consultar na internet através do nome da empresa ou fabricante.

- Problemas não cobertos pela garantia: Bens que apresentarem defeitos não cobertos pela garantia poderão ser encaminhados para reparo sob dever do responsável pelo item. Cabe ao responsável e sua unidade:
  - Transportar o bem até a assistência caso o reparo não possa ser feito no local.
  - Acompanhamento do processo de reparo desde o recebimento do bem até sua entrega e testagem.
  - Eventuais custos relacionados ao processo.
- Problemas com o fornecedor:
  - Eventuais problemas como recusa de garantia do fornecedor, ou por prazo ou pelo defeito apresentado, requerem atenção e podem contar com a ajuda e mediação do DAP, mediante a apresentação do histórico de contato com o fornecedor e descrição do problema enfrentado.
- Nota Fiscal
  - Com o número de tombamento pode-se baixar a nota fiscal necessária para o acionamento de garantia através do SIPAC. (ver Apêndice I)
  - Caso a nota não esteja disponível no SIPAC, solicitar através do e-mail: patrimonio@ufpa.br
- Saída de bens para reparo
  - Caso o bem precise ser levado do seu local de uso até a assistência, é necessário que o agente/gestor patrimonial realize o cadastro de saída temporária através do SIPAC (Ver Apêndice II)

- Troca do bem junto ao fornecedor
  - De acordo com o Manual de Procedimentos Patrimoniais, a unidade recebedora dos bens terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para informar ao setor de patrimônio sobre qualquer desconformidade em relação ao material recebido. Nesses casos, será solicitada, junto ao fornecedor, a troca do bem.

**Passados os 05 dias, a responsabilidade pelo contato para a troca será da própria unidade, juntamente com o seu agente patrimonial. Nesse caso o título do e-mail enviado será: “Solicitação de Troca do xxxxx”.**

## **5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

- Lei nº 14.133/2021
- Manual de Procedimentos Patrimoniais da UFPA
- Lei nº 8.078/1990
- IN nº 205/1988 SEDAP
- Portaria nº 448/2002 da STN

# Apêndice I: Nota fiscal através do SIPAC

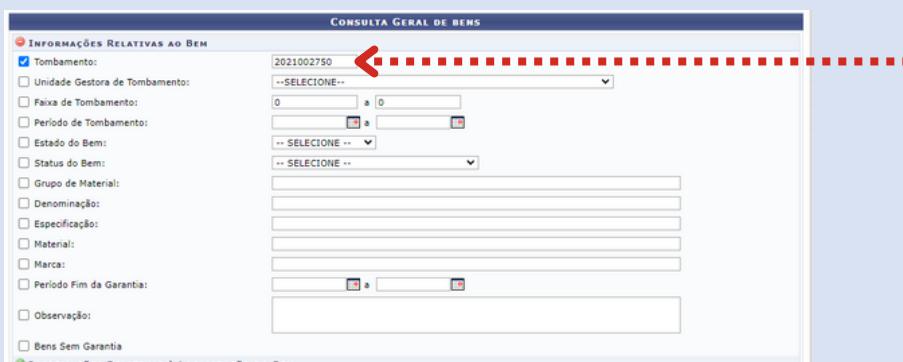
1



2



3

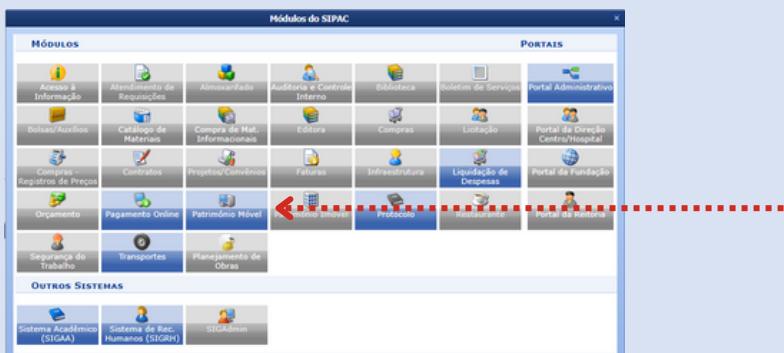


4

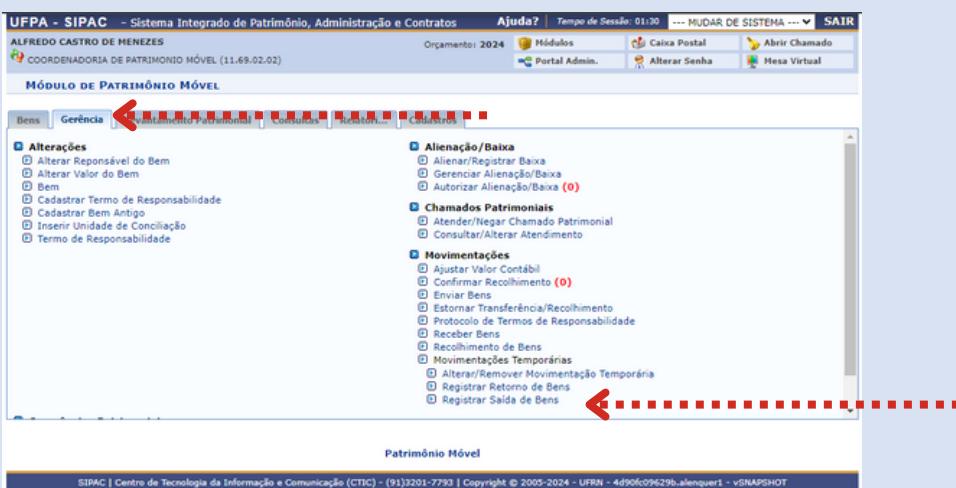


# Apêndice II: Cadastro Saída Temporária

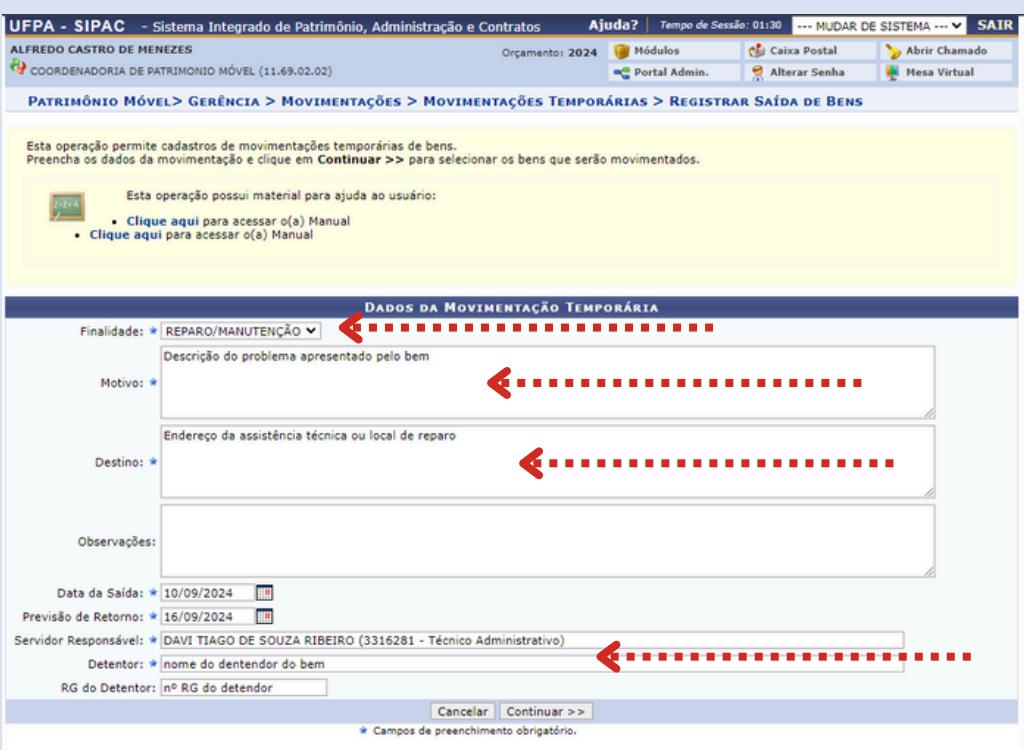
1



2



3



4

UFPA - SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos [Ajuda?](#) | Tempo de Sessão: 01:29 --- MUDAR DE SISTEMA --- [SAIR](#)

ALFREDO CASTRO DE MENEZES [Módulos](#) [Caixa Postal](#) [Abrir Chamado](#)  
 COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL (11.69.02.02) [Portal Admin.](#) [Alterar Senha](#) [Mesa Virtual](#)

**PATRIMÔNIO MÓVEL > CADASTRO DE MOVIMENTAÇÃO TEMPORÁRIA**

Esta etapa do cadastro de movimentação temporária é responsável por informar os bens que serão movimentados. Para tal, busque pelos bens que serão inseridos. Buscas considerando um chamado patrimonial farão com que o mesmo seja armazenado nesta movimentação.

**BUSCA DE BENS**

Tipo de Busca:  Chamado Patrimonial  Denominação/Tombamento  
 Tombamento: 2022000184   
 Faixa de Tombamento:  a   
 Denominação:   
 Buscar << Voltar Cancelar  
 \* Campos de preenchimento obrigatório.

**BENS ENCONTRADOS (1)**

Nº Tombamento	Denominação	Data
2022000184	SCANNER KODAK.	04/02/2022

[Adicionar Selecionados](#) 

Pag. 1 

1 Bem(s) Encontrado(s)

**Patrimônio Móvel**

SIPAC | Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) - (91)3201-7793 | Copyright © 2005-2024 - UFRN - 4d90fc09629b.alenquer1 - vSNAPSHOT

5

UFPA - SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos [Ajuda?](#) | Tempo de Sessão: 01:30 --- MUDAR DE SISTEMA --- [SAIR](#)

ALFREDO CASTRO DE MENEZES [Módulos](#) [Caixa Postal](#) [Abrir Chamado](#)  
 COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL (11.69.02.02) [Portal Admin.](#) [Alterar Senha](#) [Mesa Virtual](#)

**BENS JÁ ADICIONADOS À MOVIMENTAÇÃO TEMPORÁRIA (1)**

Nº Tombamento	Denominação	Data
2022000184	SCANNER KODAK.	04/02/2022

[Cadastrar Movimentação](#) 

[Remover](#) 

**Patrimônio Móvel**

SIPAC | Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) - (91)3201-7793 | Copyright © 2005-2024 - UFRN - 4d90fc09629b.alenquer1 - vSNAPSHOT

6

UFPA - SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos [Ajuda?](#) | Tempo de Sessão: 01:30 --- MUDAR DE SISTEMA --- [SAIR](#)

ALFREDO CASTRO DE MENEZES [Módulos](#) [Caixa Postal](#) [Abrir Chamado](#)  
 COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL (11.69.02.02) [Portal Admin.](#) [Alterar Senha](#) [Mesa Virtual](#)

**PATRIMÔNIO MÓVEL > MOVIMENTAÇÃO TEMPORÁRIA**

 • Movimentação Temporária cadastrado(a) com sucesso!

**DADOS DA MOVIMENTAÇÃO**

Número/Ano: 5/2024  
 Finalidade: REPARO/MANUTENÇÃO  
 Motivo: Descrição do problema apresentado pelo bem  
 Destino: Endereço da assistência técnica ou local de reparo  
 Observações:  
 Data de Saída: 10/09/2024  
 Previsão de Retorno: 16/09/2024  
 Servidor Responsável: DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO (3316281)  
 Detentor: nome do detentor do bem  
 RG do Detentor: nº RG do detentor  
 BENS ASSOCIADOS

Nº Tombamento	Denominação	Data de Saída
2022000184	SCANNER KODAK.	10/09/2024

[Cadastrar Outra Saída do Bem](#) 

 [Imprimir Comprovante](#) 

**Patrimônio Móvel**

SIPAC | Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) - (91)3201-7793 | Copyright © 2005-2024 - UFRN - 4d90fc09629b.alenquer1 - vSNAPSHOT



**PROAD**

Pró-Reitoria de Administração | UFPA

**DAP**

Diretoria de Almoxarifado  
e Patrimônio I UFPA

**CPM**

Coordenadoria de Patrimônio  
Móvel I DAP-UFPA

**Pronto!**

**Seguindo o passo a passo fica fácil, né?!**

**Mas caso ainda tenha dúvidas, entre em contato conosco!**

**Diretoria de Almoxarifado e Patrimônio  
Coordenadoria de Patrimônio Móvel**

**Telefone/ WhatsApp: (91) 3201-7461**

**E-mail: patrimonio@ufpa.br**

