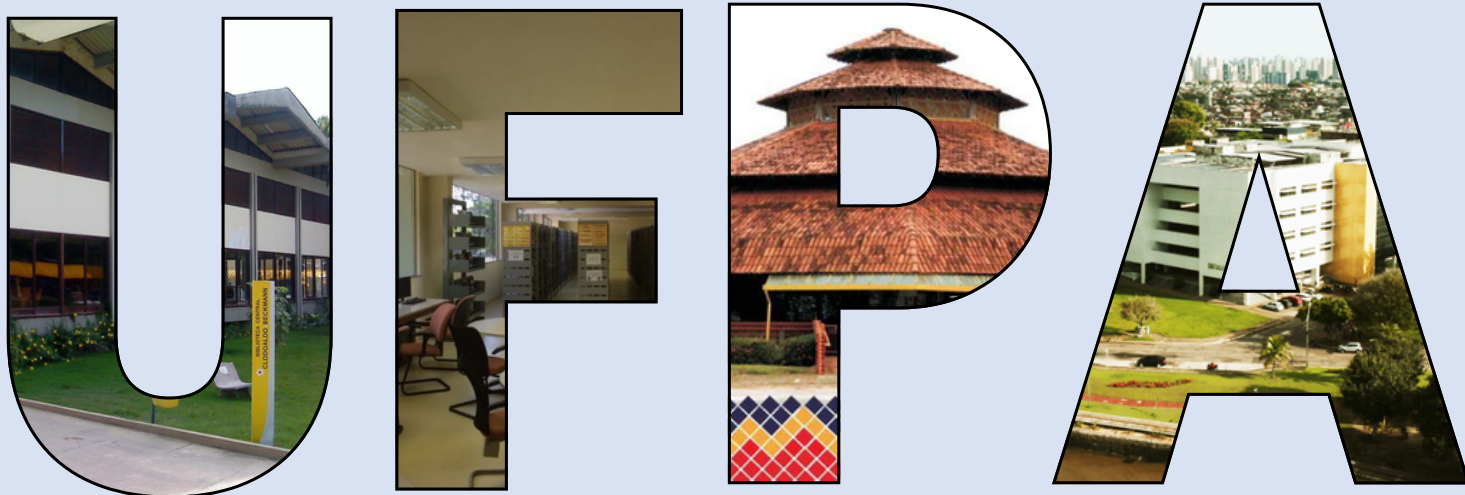




**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO
COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL**

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 FARIAS DE MIRANDA

LAURO VINICIUS WANZELLER DE MATOS

MARCELO TAVARES LOURENÇO

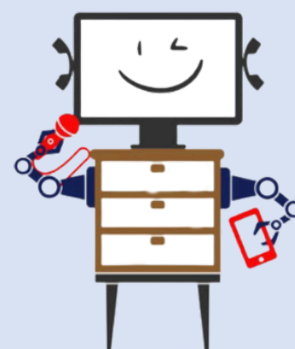
MARCUS CESAR DE SENA MATOS ARRAES

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

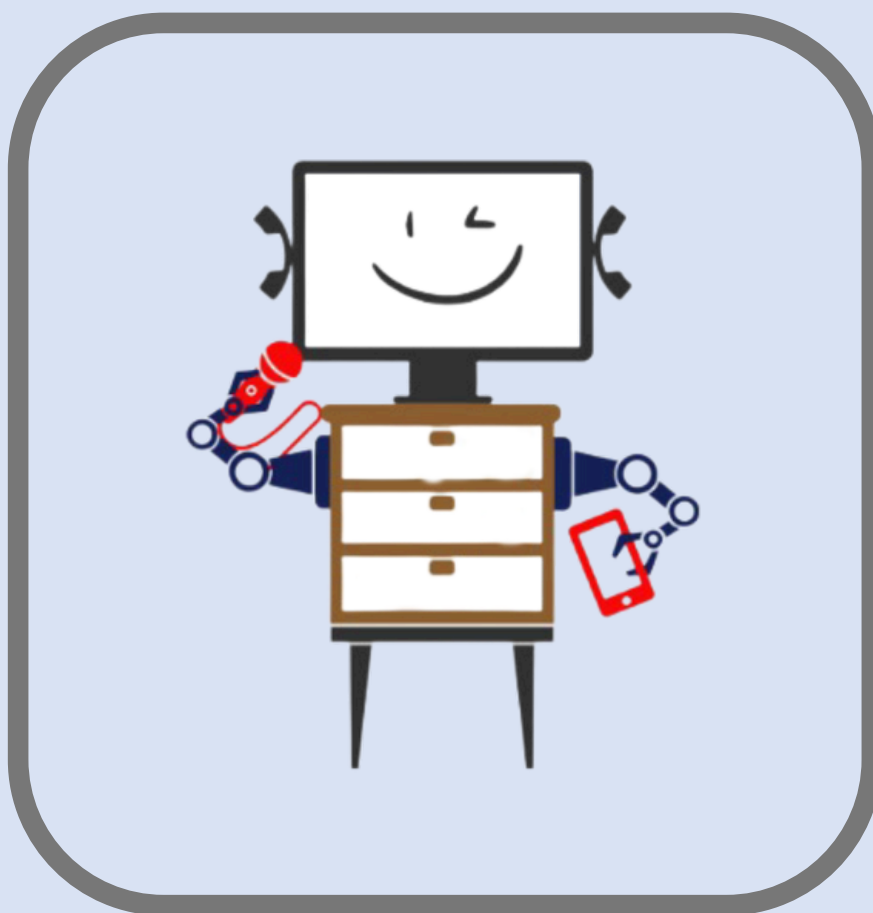


IMAGEM:

"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 acidentais, 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 AÇIONAMENTO 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 ACIONAMENTO 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

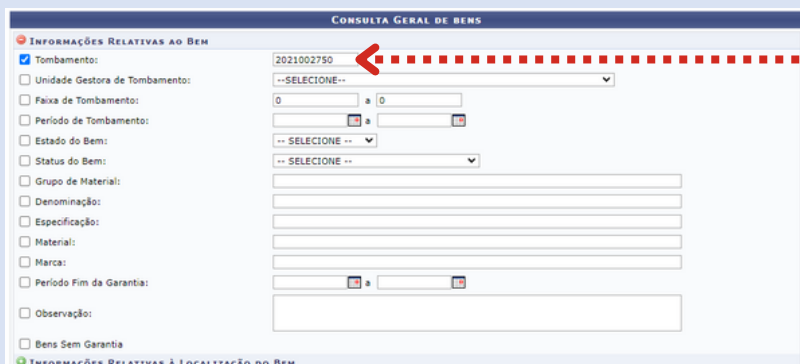
1



2



3



4

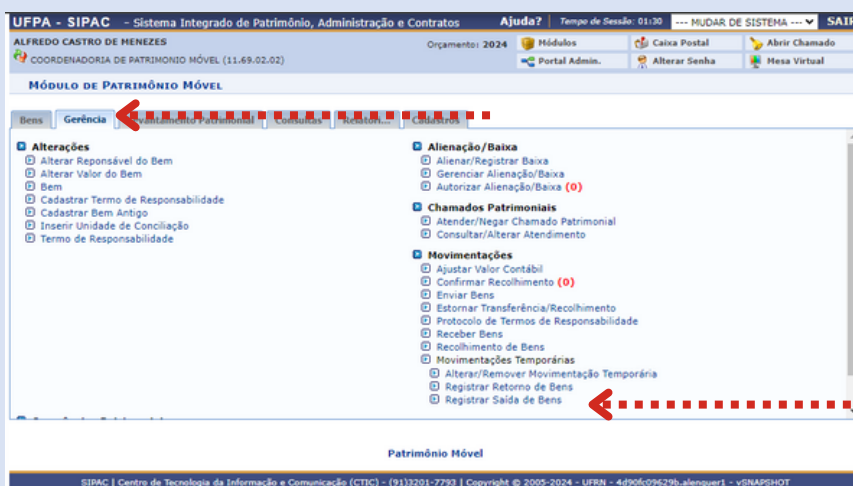


Apêndice II: Cadastro Saída Temporária

1



2



3

The screenshot shows the 'UFPA - SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos' interface. The user is logged in as 'ALFREDO CASTRO DE MENEZES' with the role 'COORDENADORIA DE PATRIMÔNIO MÓVEL'. The 'PATRIMÔNIO MÓVEL > GERÊNCIA > MOVIMENTAÇÕES > MOVIMENTAÇÕES TEMPORÁRIAS > REGISTRAR SAÍDA DE BENS' path is followed. The form displays the following fields:

- Finalidade: * REPARO/MANUTENÇÃO
- Motivo: *
- Endereço da assistência técnica ou local de reparo
- Destino: *
- Observações:
- Data da Saída: * 10/09/2024
- Previsão de Retorno: * 16/09/2024
- Servidor Responsável: * DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO (3316281 - Técnico Administrativo)
- Detentor: * nome do detentor do bem
- RG do Detentor: n° RG do detentor

Buttons: Cancelar, Continuar >>

* Campos de preenchimento obrigatório.

4

UFPA - SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos **Ajuda?** Tempo de Sessão: 01:29 --- MUDAR DE SISTEMA --- SAIR

ALFREDO CASTRO DE MENEZES Orçamento: 2024 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
<input checked="" type="checkbox"/>	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

* Campos de preenchimento obrigatório.

Abaixo encontram-se listados os bens que foram associados a esta movimentação temporária.

BENS JÁ ADICIONADOS À MOVIMENTAÇÃO TEMPORÁRIA (1)

Nº Tombamento	Denominação	Data
<input checked="" type="checkbox"/>	2022000184 SCANNER KODAK.	04/02/2022

Cadastrar Movimentação < Voltar Cancelar

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 Orçamento: 2024 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 da 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
<input checked="" type="checkbox"/>	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



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

