



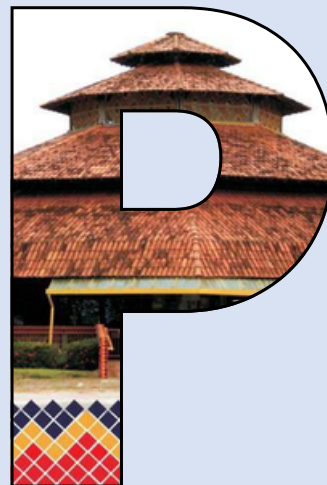
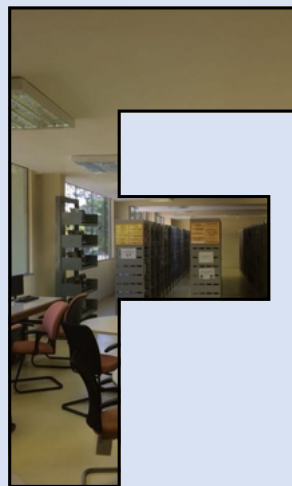
**PROAD**  
Pró-Reitoria de Administração | UFPA

**DAP**  
Diretoria de Almoarifado e Patrimônio | UFPA

**CPM**  
Coordenadoria de Patrimônio Móvel | UFPA

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

# **CARTILHA: ACIONAMENTO DE GARANTIA E REPARO**





**PROAD**  
Pró-Reitoria de Administração | UFPA

**DAP**  
Diretoria de Almoarifado e Patrimônio | UFPA

**CPM**  
Coordenadoria de Patrimônio Móvel | UFPA

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

# **CARTILHA ACIONAMENTO DE GARANTIA E REPARO**

**Belém  
2024**



# **UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

## **REITOR**

**EMMANUEL ZAGURY TOURINHO**

## **VICE-REITOR**

**GILMAR PEREIRA DA SILVA**

## **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**

**ADRIANA BASTOS SILVA**

**ALFREDO CASTRO DE MENEZES**

**BRUNO CARDOSO DA SILVA**

**DANIELE HERONDINA OLIVEIRA PINHEIRO NOGUEIRA**

**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO**

**FELIPE GABRIEL FERREIRA DA SILVA**

**FELIPE LUCAS LAZARO MONTEIRO**

**IDENILDIMA DA SILVA SOUZA**

**LAURO VINICIUS WANZELLER DE MATOS**

**MARCELO TAVARES LOURENÇO**

**MAURÍCIO SILVA DE SOUSA**

**MARIA ANTÔNIA PINHEIRO MAIA**

**MARIA RITA SPIELBERG SOUZA RAMOS**

**MATEUS HENRIQUE DA COSTA DE ALMEIDA MELO**

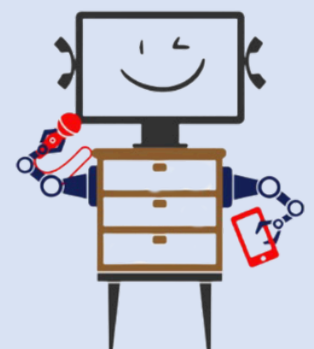
**PABLO WENDELL FREITAS NUNES**

**RADJA FERREIRA CORREA**

**RAFAEL HENRIQUE RIBEIRO DOS SANTOS**

**RYAN ROBERTO DE SOUZA FERREIRA**

**VICTORIA KETERY COSTA FERREIRA**





**PROAD**  
Pró-Reitoria de Administração | UFPA

**DAP**  
Diretoria de Almooxifado e Patrimônio | UFPA

**CPM**  
Coordenadoria de Patrimônio Móvel | UFPA

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

### **ELABORAÇÃO:**

**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO  
MAURICIO SILVA DE SOUSA**

### **SUPERVISÃO:**

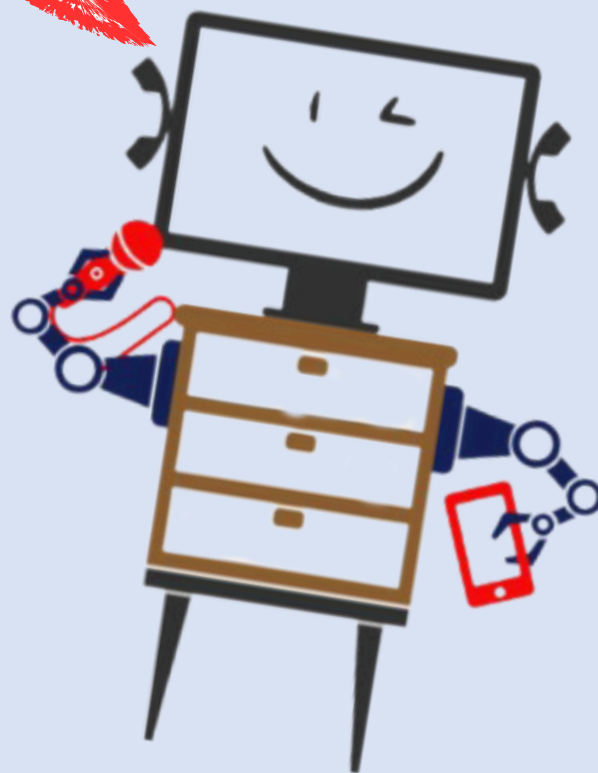
**DAVI TIAGO DE SOUZA RIBEIRO  
RAIMUNDO NONATO LISBOA CLARINDO**



### **IMAGEM:**

**“Benzinho” (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 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 abaixo.

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.

## **5 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 Departamento de almoxarifado, 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”.**

## **6 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

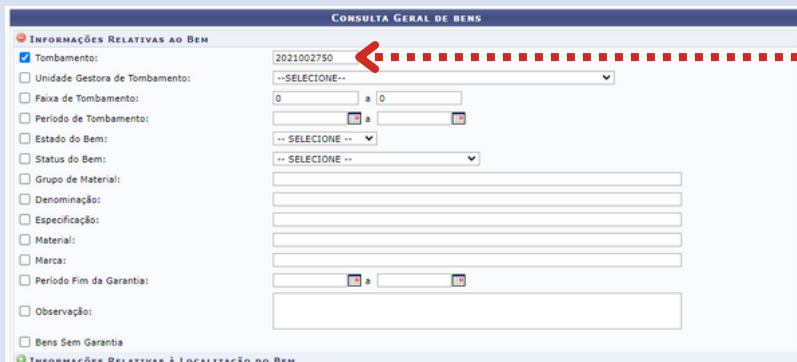
1



2



3



4

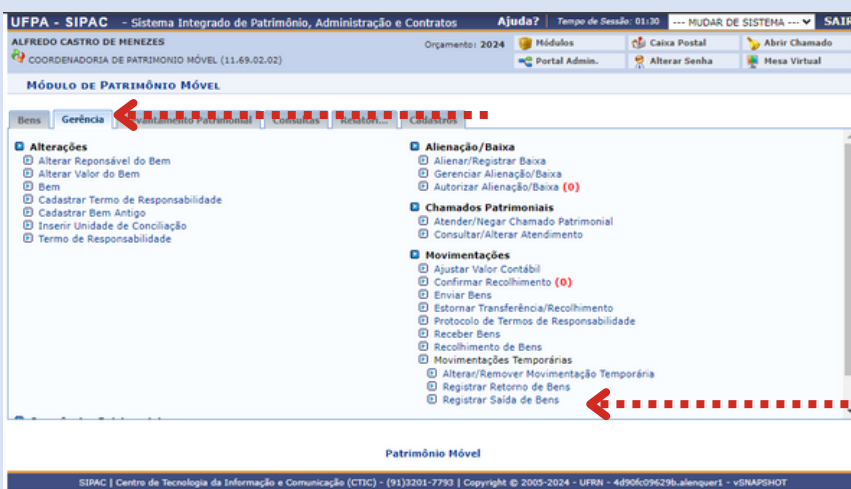


# Apêndice II: Cadastro Saída Temporária

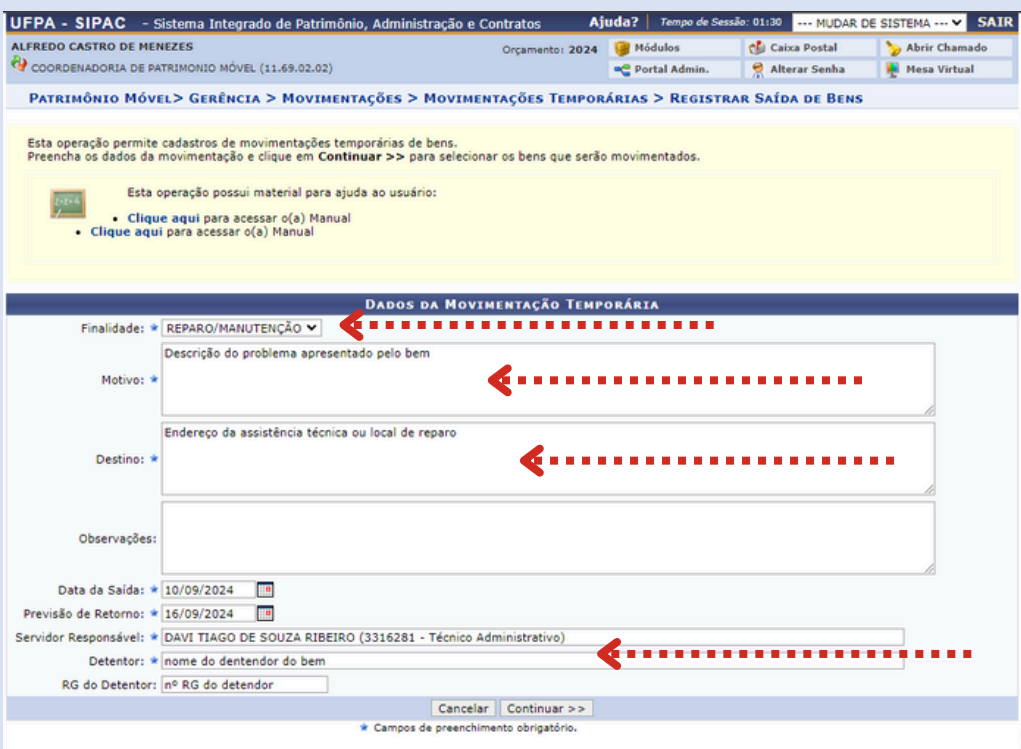
1



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 Orçamento: 2024 Módulos Caixa Postal Abrir Chamado  
 COORDENADORIA DE PATRIMONIO 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 PATRIMONIO 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