**aldo.moura@unibratec.edu.br**

**Projeto – Morada da Paz**

**Objetivo:** Descrever o modelo de negócio que envolve o registro de ocorrência, aplicação de sanção administrativa a condôminos infratores do Condomínio Céu Azul.

O Céu Azul é um condomínio residencial, caracterizado por compor-se de 12 unidades autônomas, sendo duas por andar e estar situado na zona norte do Recife.

A administração do condomínio oferece o serviço de registro de ocorrência e acompanhamento das tratativas para cada uma delas, por exemplo, lixo depositado em local inapropriado e carro estacionado em vaga indevida.

Cada tipo de ocorrência pode ser de três tipos, menor, média e maior gravidade, por exemplo:

* Uma ocorrência de menor ou média gravidade resultará numa advertência;
* Uma ocorrência de maior gravidade resultará numa multa.

O condomínio dispõe de circuito interno de tv, onde são registradas imagens de toda área comum do residencial. Esse conteúdo pode ser utilizado como evidência na constatação de infrações cometidas.

O registro de cada ocorrência é realizado no Livro de Ocorrências, que encontrasse na portaria em posse do porteiro do condomínio. Para ter acesso ao livro deve ser protocolada a retirada do mesmo, onde deve constar a o dia, hora e quem o retirou. O prazo para relatar o fato e devolução do livro são vinte e quatro horas, na oportunidade será protocolada a devolução do mesmo.

Após lavrada a ocorrência no livro, este é encaminhado ao síndico que dará o ciente do fato e iniciará as diligências para tratar o problema, aplicando-lhe a sanção administrativa cabível em concordância com o que prescreve as regras do condomínio.

Os tipos de sanções poderão ser de 4 modalidades:

* + Advertência verbal – feita pelo administrador diretamente ao infrator, não gera pena pecuniária;
  + Advertência por escrito – feita pelo administrador mediante documento por escrito, na qual o infrator dará o recebido do mesmo. Não gera pena pecuniária;
  + Multa – emitida pelo administrador mediante documento por escrito, na qual o infrator dará o recebido do mesmo. Gera pena pecuniária.
  + Multa e reparo de material danificado – emitida pelo administrador mediante documento por escrito, na qual o infrator dará o recebido do mesmo. Gera pena pecuniária.

Todo infrator terá direito a defesa. A defesa será apesentada ao Conselho Fiscal ou a Assembleia Geral Extraordinária. O CF julgará a defesa para ocorrências de menor e média gravidade, e compete a AGE julgar a defesa para ocorrências de maior gravidade.

Quando o fato ocorrido não é de competência administrativa do condomínio, ou seja, não está elencado nas normas do condomínio, não caberá o registro no Livro de Ocorrências. Ficando as partes envolvidas responsáveis pela solução da mesma.

Os funcionários são obrigados a registrar a ocorrência que presenciar, desde que esteja normatizada no condomínio, e devem comunicar de imediato o fato ao síndico.

Processo de registro de ocorrência:

Caso 1: Para lavrar uma ocorrência, o autor solicita ao porteiro o livro. Deverá constar na escrita do fato o local

Processo de agendamento:

Caso 1: Para marcar uma consulta o paciente ou seu responsável entra em contato com a atendente e informa o nome do médico ou a especialidade médica para o qual deseja marcar a consulta. Se for informada a especialidade médica, a atendente informa quais médicos atendem pela especialidade desejada, para que o paciente escolha um dos médicos. Em ambos os casos a atendente também informa os dias da semana e horários que o médico atende. Depois que o paciente escolhe o dia, horário e médico da consulta, a atendente registra na agenda do médico a marcação da consulta, realizando o pré-cadastro do paciente (nome, data de nascimento, telefone e nome do responsável quando o paciente for menor de idade). Consulta de encaixe também precisará ser marcada na agenda do médico e identificada como tal.

Caso 2: Para marcar um exame de verificação o paciente ou o seu responsável entra em contato pessoalmente ou por telefone com a atendente e informa o exame que deseja realizar. A atendente informa os dias da semana e horários que estão disponíveis para realizar o exame. Depois que o paciente escolhe o dia, horário e médico do exame, a atendente registra na agenda correspondente a marcação do exame, realizando o pré-cadastro do paciente (nome, data de nascimento, telefone e nome do responsável quando o paciente for menor de idade).

Caso 3: Para marcar a entrega ou coleta de amostra para exame o paciente ou o seu portador, dirige-se até a atendente e informa o exame que deseja realizar e a atendente marca a entrega ou coleta do exame na agenda correspondente, anotando o nome do paciente.

Atendimento do paciente:

Por ocasião da chegada do paciente à clínica para realizar uma consulta ou um exame de verificação ele se apresenta a atendente que deverá marcar na agenda a confirmação da consulta ou exame agendado. Após a confirmação a atendente faz ou atualiza a ficha do paciente a partir das informações obtidas na marcação, acrescentando o endereço e RG do paciente ou do responsável quando o paciente for menor de idade.

Por ocasião da chegada do paciente ou seu responsável à clinica para coletar ou entregar uma amostra a atendente faz ou atualiza a ficha do paciente, onde anota o nome do paciente, data de nascimento, telefone, RG, nome do responsável e RG do responsável, quando o paciente for menor de idade, e o nome do exame realizado.

Quando o paciente for chamado para realizar a consulta, realizar um exame, entregar ou coletar uma amostra a atendente marca na agenda a consulta como atendida. No final do dia, todas as consultas ou exames que não foram realizadas são marcadas como ausentes.

Remarcação e cancelamento:

A marcação de uma consulta ou exame poderá ser cancelada ou remarcada. Os cancelamentos com menos de 72 horas de antecedência precisam permanecer registrados para fins de controle. Os cancelamentos com mais de 72 horas de antecedência não precisam ficar registrados. As remarcações só poderão acontecer com antecedência de 24 horas.