CRUSP - Bloco “E”

CRUSP - Bloco “B”

CRUSP - Bloco “A”

CRUSP - Bloco “A1”

CRUSP - Bloco “F”

CRUSP - Bloco “C”

CRUSP - Bloco “G”

CRUSP - Bloco “D”

Rua do Anfiteatro, 295
Cidade Universitária - Butantã
CEP 05508-060 - São Paulo - SP - Brasil
www.usp.br/sas

MANUAL DO FUNCIONÁRIO

DIVISÃO DE PROMOÇÃO SOCIAL

Seção de Zeladoria e Manutenção

TELEFONES DE EMERGÊNCIA

Corpo de Bombeiros	**193**
Defesa Civil	**199**
Polícia Civil	**147**
Polícia Militar	**190**
Pronto-Socorro	**192**
Serviço Social	**(11) 3091-2036**
Divisão de Promoção Social	**(11) 3091-0118**
Serviço de Atuação Comunitária e Segurança	**(11) 3091-3508**
Seção de Zeladoria e Manutenção	**(11) 3091-3420**
Seção de Passe Escolar	**(11) 3091-3581**

OBSERVAÇÕES PESSOAIS

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

MANUAL DO FUNCIONÁRIO

SÃO PAULO
abril de 2013

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Prof. Dr. João Grandino Rodas
Reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Hélio Nogueira da Cruz
Vice-reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Waldyr Antonio Jorge
Superintendente
Superintendência de Assistência Social

Marília Rita Ribeiro Zalaf
Chefe Técnica de Divisão
Divisão de Promoção Social

Rosana Aparecida Campanhã da Silva
Chefe Técnida de Divsisão Substituta

Luiz Carlos Bastos da Silva
Chefe de Seção

Gilvan Ribeiro de Almeida
Chefe de Seção Substituto

Rua do Anfiteatro, 295
Cidade Universitária - Butantã
CEP 05508-060 - São Paulo - SP - Brasil
www.usp.br/sas

OBSERVAÇÕES PESSOAIS

OBSERVAÇÕES PESSOAIS

APRESENTAÇÃO

Prezados (as) Servidores (as)

Este manual da Seção de Zeladoria e Manutenção elaborado pela Divisão de Promoção Social visa esclarecer dúvidas e oferecer orientação aos nossos Servidores.

Procurou-se estabelecer princípios de atuação diante dos principais problemas e situações específicas da área, norteando condutas (preservando-se a liberdade de atuação pessoal) de cada servidor, buscando a harmonia do conjunto entre os diversos setores que resultem no bom andamento e execução de nossas responsabilidades.

Considerando a amplitude dos temas tratados, recomendo que as Chefias Imediatas esclareçam os pormenores de cada assunto, e que fiquem à disposição para acolher sugestões que possam aperfeiçoar este Manual de Recomendações.

Por último, e não menos importante, agradecemos à dedicação na feitura deste manual ao funcionário Luiz Carlos da Silva e a todas as colaborações recebidas dos envolvidos nas atividades pertinentes.

Agradecemos a participação na elaboração final do texto e diagramação realizada com extremo zelo pelos funcionários Lilian Garcia e Thiago Silva Santos.

Acreditando que este manual seja de utilidade e que sirva de modelo para o aprimoramento de outros serviços na SAS, de fomra a construir harmonia de responsabilidade e de uma trajetória pessoal de cada servidor na carreira

Prof. Dr. Waldyr Antonio Jorge
Superintendente
Superintendência de Assistência Social

OBSERVAÇÕES PESSOAIS

Serviços Manutenção	*Responsável*	*Suplente*	*Periodicidade*	*Orientações*
Gás			Média de 45 dias	-
Interfone			A cada 2 meses	Centrais solicitar manutenção emergencial
Lâmpadas para reciclagem			De acordo com a necessidade	-
Lavagem das placas de aquecimento solar			Dias 5 e 20 do mês	Sempre pela manhã
Varais			Verificar a necessidade	Passar pedido para Araújo via e-mail
Solicitações de manutenção			-	Emergências encaminhar para manutenção
Solicitações de móveis			-	Verificar a real necessidade da solicitação
Tinta			-	Solicitação dos dias 1 ao 10 de cada mês
Vidros e Janelas			Encaminhado a cada 2 meses	Atualizar planilha semanalmente
Coleta de Óleo			-	-
Vistoria Áreas Verdes			Diária	-
Compras			Mensal	-

Recomendações na execução de pequenos serviços:

Fazer o que se pode fazer.

SUMÁRIO

Introdução 09

Orientações Gerais 11

Guia de *Check Up* Predial 13

Item 1. Equipamentos de segurança contra incêndio 13

Escadas 13

Portas corta-fogo 13

Extintores 14

Hidrantes 15

Item 2. Limpeza 16

Item 3. Elevadores 17

Item 4. Edificações 18

Item 5. Instalações Elétricas 18

Item 6. Solicitação de Serviço - Moradores 18

Item 7. Instalações Hidráulicas 19

Item 8. Sistema de aquecimento solar - Bloco A1 19

Item 9. Caixa D'água 20

Item 10. Poda de árvores e arbustos 20

Item 11. Armadilhas AEDES 20

Item 12. Vidros e esquadrias 21

Item 13. Interfones 21

Item 14. Gás 22

Item 15. Filtros e bebedouros 22

Item 16. Desinsetização 23

Item 17. Baixa patrimonial 23

Item 18. Caçamba 23

Item 19. Cortinas 24

Item 20. Lâmpadas para reciclagem 24

Item 21. Varais/Lavanderia 24

Tabela I - Atribuições dos zeladores e funções das metas dos nos prédios/blocos de moradia 25

Observações Pessoais 27

Telefones de Emergência 31

Tabela 1—Atribuições e funções das metas dos prédios/blocos de moradia

Serviços Manutenção	***Responsável***	***Suplente***	***Periodicidade***	***Orientações***
Armadilhas Aedes			Mensal	Encaminha e-mail da PUSP-C indicando o dia.
Árvores/ Arbustos – Poda			A cada 2 meses	Árvores: encaminhar ofício à PUSP-C
Baixa patrimonial			Sempre que houver móveis/ materiais	Baixa via Mercúrio
Caçamba			Quando necessário	Solicitar substituição via e-mail
Caixas d'água			A cada 6 meses	Fechar o registro de uma das caixas no dia anterior
Cortinas			Fevereiro e Julho	Encaminhar
Desinsetização (abelhas, baratas etc.) Desratização			Mensal	Agendar com a empresa
Elevador			Semanal	Vistoriar funcionamento/ limpeza ao longo do dia
Extintores			Mensal	Encaminhar para SVA-TAP
Filtros Bebedouros			A cada 3 meses	-

ITEM 19 - CORTINAS

Existem cortinas em algumas salas de uso coletivo do CRUSP. Estas deverão ser vistoriadas periodicamente pelos zeladores a fim de verificar e relacionar a necessidade de limpeza ou troca.

Será atribuída, a um zelador (ver Tabela 1), a responsabilidade de relacionar todos os pedidos de limpeza, lavagem ou troca das cortinas (realizados pelos demais zeladores) e encaminhar ao responsável pelas requisições de compras (ver Tabela 1) que tomará as devidas providências.

ITEM 20 - LÂMPADAS PARA RECICLAGEM

Todas as lâmpadas queimadas e ou quebradas deverão ser agrupadas em separado, em embalagens adequadas para que estas sejam encaminhadas à reciclagem.

Será atribuída a um zelador (ver tabela 1) a responsabilidade de agrupar, empacotar e fazer a contagem das lâmpadas. Fica atrelado a ele a incumbência de encaminhar este material à reciclagem.

ITEM 21 - VARAIS/LAVANDERIAS

Nos blocos que existem lavanderias e/ou áreas de secagem de roupa, os zeladores deverão vistoriar e relacionar a necessidade de troca dos varais. Estas trocas deverão ser encaminhadas ao zelador responsável (ver tabela 1) que solicitará via *E-mail* ao responsável pelas requisições de compras (ver Tabela 1) que tomará as devidas providências.

INTRODUÇÃO

Atribuições da função de Auxiliar de Serviços Gerais - desenvolvendo as tarefas de Zelador na Superintendência de Assistência Social - SAS.

Em termos gerais, o ZELADOR deve executar tarefas operacionais, de nível básico, auxiliando diretamente, sob orientação, nas atividades manuais e de apoio relativas à sua área de atuação e que requeiram repetição de rotinas.

Na SAS deve executar trabalhos básicos e rotineiros de infra-estrutura e conservação em geral nas dependências de seu local de trabalho, utilizando materiais e equipamentos adequados e rotinas de previamente definidas.

Compete ao Zelador da SAS executar atividades de zeladoria, contribuindo para a segurança das pessoas e para a conservação do patrimônio, conforme as rotinas descritas nesse manual.

ITEM 16 - DESINSETIZAÇÃO

O zelador deve acompanhar e vistoriar no prédio de sua responsabilidade todo o serviço de desinsetização e desratização. Tal serviço deverá ser agendado mensalmente com empresa Ambiental. Nas áreas de entorno ao CRUSP a vistoria deverá ser realizada pelo zelador responsável (ver Tabela 1).

Em caso de aparecimento de alguma colônia de abelhas/ marimbondos, o zelador deverá comunicar a empresa Ambiental para que execute a remoção da colônia.

ITEM 17 - BAIXA PATRIMONIAL

Será designada a um zelador a responsabilidade de executar a baixa patrimonial (ver Tabela 1). Sempre que houver necessidade de dar baixa em algum bem patrimonial da SAS, deverá ser encaminhado o pedido de baixa ao zelador responsável que solicitará junto ao funcionário de manutenção da especialidade em questão a avaliação da situação do bem e posteriormente elaborar memorando e encaminhar à Seção de Patrimônio solicitando a baixa do bem.

ITEM 18 - CAÇAMBAS

Será atribuída a um zelador (ver Tabela 1) a responsabilidade de verificar a necessidade de troca ou solicitação de uma nova caçamba para descarte de entulho e demais objetos. Este zelador deverá encaminhar via E-mail ao responsável pelas compras da seção (ver Tabela 1) a troca ou reposição de uma nova caçamba.

ITEM 14 - GÁS

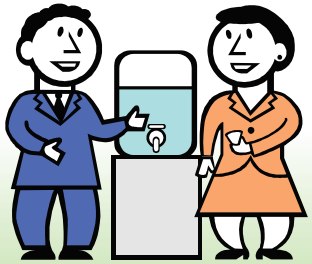
Será atribuída a um zelador (ver Tabela 1) a incumbência de verificar periodicamente o nível dos galões de gás que abastecem as cozinhas dos blocos do CRUSP a fim de que não falte gás. Fica a cargo dele, ligar para a empresa fornecedora de gás sempre que houver necessidade de recarga ou substituição dos botijões.

Em caso de constatação por algum zelador da falta de gás no prédio de sua responsabilidade, este deverá notificar o zelador responsável (ver Tabela 1) para que tome as devidas providências.

ITEM 15 - FILTROS E BEBEDOUROS

Será atribuído a um zelador (ver Tabela 1) o controle da situação de limpeza e necessidade de manutenção dos filtros, bebedouros e condicionadores de ar. Este deverá estar atento aos prazos das etiquetas que indicam data de vencimento de higienização de troca de filtros.

A higienização dos filtros e bebedouros é periódica, portanto o zelador responsável (ver Tabela 1) deverá ficar atento a estas datas e notificar com antecedência a chefia para que seja solicitado o serviço de higienização.



ORIENTAÇÕES GERAIS

* Cuidar do bem-estar e da boa aparência do local com atenção à estrutura do prédio.
* Orientar moradores, verbalmente e por escrito (cartaz), quanto à infra-estrutura e normas de funcionamento da rotina do prédio.
* Fiscalizar as áreas de uso comum dos blocos residenciais (cozinhas, salas de TV, salas de estudos, lavanderias e áreas de secagem de roupa), verificar o funcionamento das instalações elétricas e hidráulicas do prédio, assim como os aparelhos de uso comum, de acordo com regimento interno do CRUSP ou com as normas e orientações afixadas na portaria de cada bloco e nos hall – corredores interiores de cada andar.
* Cuidar da manutenção preventiva e eventual execução dos itens específicos elencados ao final destas orientações e não apenas apontar ao superior hierárquico para o que deve ser reparado a todo momento.
* Diariamente, até as 08:30, checar o relógio de água do prédio, ver o funcionamento dos elevadores; até as 16:00 verificar se a limpeza está a contento e notificar a chefia imediata até as 16:30, que tomará as providências devidas com a empresa responsável.
* Acompanhar serviços de profissionais internos e externos para manutenção, conserto e limpeza, E informar à chefia imediata através de relatório.
* Realizar levantamentos diários da situação predial e bens pertencentes aos blocos do CRUSP e informar a chefia imediata.

* Auxiliar na remoção de móveis e equipamentos.
* Vistoriar na medida do possível, apartamentos para verificar a necessidade de aquisição de novos móveis. Atender às solicitações dos alunos usuários e encaminhar à Seção de Zeladoria e Manutenção.
* Desenvolver suas atividades utilizando as normas e procedimentos estabelecidos de segurança do trabalho.
* Transmitir as ordens emanadas dos seus superiores hierárquicos e fiscalizar o seu cumprimento.
* Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.
* Comprometer-se com as metas estabelecidas do dia-a-dia na manutenção do prédio (bloco) de acordo com o cronograma e fluxograma estabelecido na relação de atribuições de funções da tabela 1.
* Fornecer respostas rápidas e, informações corretas quando solicitado. Em caso de dúvidas, orientar o interessado que será informado logo após ser esclarecido o assunto com a chefia imediata.
* Demonstrar tratamentos e abordagens participativas com os usuários internos e externos, sempre de maneira educada, ponderada, incisiva, equilibrada e positiva.
* Mostrar boa vontade e pontualidade; proatividade e comprometimento com a instituição.
* Para melhor servir ao CRUSP, o ideal é que o profissional se dedique a evitar que os problemas aconteçam sempre se apoiando na manutenção preventiva dos itens.
* A chefia da Seção de Zeladoria e Manutenção entregará a cada zelador uma lista check-list de afazeres diários e mensais. Dessa forma, é possível manter a manutenção preventiva do condomínio em dia, evitando contratempos.

ITEM 12 - VIDROS E ESQUADRILHAS

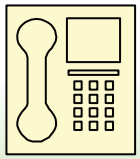
Será fornecida ao zelador uma planilha como ferramenta de controle, contendo todo o mapeamento de vidros e esquadrias dos blocos do CRUSP para que seja relacionado periodicamente toda e qualquer manutenção ou troca que necessite ser realizada. Esse mapeamento formará um histórico que poderá ser consultado a qualquer momento.

Feito o levantamento, estes dados deverão ser encaminhados ao zelador responsável (ver tabela 1) que irá unificar todos estes dados e direcioná-los ao funcionário responsável pelas requisições de compra de serviço (ver Tabela 1).

A periodicidade do levantamento é mensal, podendo a planilha, ser atualizada diariamente.

ITEM 13 - INTERFONE

Em caso de solicitações de manutenção de interfone, fica a cargo do zelador a primeira visita para verificar se há a necessidade de se contratar o serviço de manutenção. Ele deverá fazer um teste, que implica em substituir o aparelho de interfone por um novo. Caso fique constatado após o teste que o aparelho novo também não funciona, essa solicitação deverá ser repassada ao responsável pelas requisições de compras (ver Tabela 1) para que seja efetuada a compra do serviço de manutenção junto à empresa especializada.



ITEM 9 - CAIXAS D'ÁGUA

As tampas de vedação das caixas d'água não devem ter marcas de ferrugem ou estar corroídas.

Verificar se as bordas de alvenaria para conter o acesso da água das chuvas estão em perfeitas condições.

As caixas d'águas deveram ser lavadas semestralmente por empresa contratada.

ITEM 10 - PODA DE ÁRVORES E ARBUSTOS

Será atribuída aos zeladores responsáveis pelas áreas verdes do CRUSP (ver Tabela 1) a responsabilidade por relacionar todas as árvores e arbustos que necessitem de poda e encaminhar à chefia a listagem para que seja elaborado um oficio ao setor responsável para realização da poda.

ITEM 11 - ARMADILHAS AEDES (Dengue)

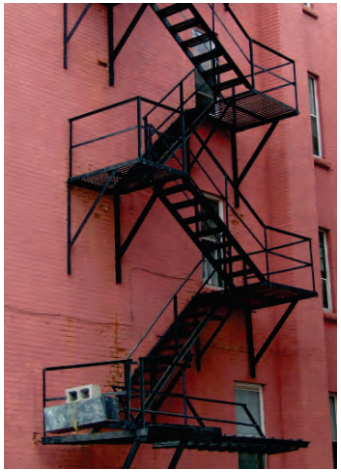
A divisão de Meio Ambiente da PUSP-C vem desenvolvendo um projeto junto à SAS que consiste em uma armadilha de identificação da presença do mosquito Aedes aegypti (mosquito da dengue). Sendo assim, será atribuída a um zelador (ver Tabela 1) a incumbência de instalar, retirar e informar mensalmente (por E-mail que será fornecido pela chefia) os resultados das armadilhas ao setor responsável pelo projeto na PUSP-C.

ITEM 1 - EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO

São equipamentos de pouco uso, mas que devem estar sempre em ordem e em perfeito estado de manutenção.

Escada de emergência

Vistoriar a situação estrutural e limpeza das escadas e cuidar para que fiquem sempre desobstruídas.



Portas corta-fogo

As portas corta-fogo devem estar em bom estado e fechadas, mas nunca trancadas. Nada deve obstruir sua abertura.

Extintores

Observar se não houve despressurização de algum extintor (acionado acidentalmente ou por vandalismo). Se estiver despressurizado, o manômetro indica. Neste caso, providenciar recarregamento.

Verifique a vigência da recarga e do teste hidrostático. Confira o selo do extintor que garante que o equipamento ou serviço de manutenção foi certificado por uma instituição credenciada pelo INMETRO.

Verifique se o lacre não está violado. Verificar se a sequência dos extintores nos corredores está de acordo com o planejado.

Será fornecida ao zelador uma planilha como ferramenta de controle, contendo toda a relação de extintores existentes e quais seus devidos lugares.

O zelador do CRUSP deverá fazer sua vistoria e quando avaliar que o extintor foi acionado acidentalmente ou por vandalismo, ou constatar ausência do extintor, deverá relatar em sua planilha e encaminhá - la ao responsável (ver Tabela 1) por elaborar o memorando que será direcionado à Seção de Serviços Gerais – SAS solicitando sua substituição (recarga do extintor).

Na planilha/mapa que será fornecida, o zelador responsável deverá anotar data de prazo de validade para substituição/recarga do extintor. Com antecedência de prazo vencimento de 30 dias deverá encaminhá - la ao responsável (ver Tabela 1) que elaborará um memorando direcionado à Seção de Serviços Gerais – SAS solicitando sua substituição/recarga.

ITEM 7 - INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS

Em cada andar, observar as paredes e teto para ver se há infiltrações. São sinais de infiltrações: bolhas, fissuras, queda da massa fina ou gesso, manchas escuras, parede molhada.

São comuns as infiltrações pelos pontos de luz. Podem ocorrer por falha na impermeabilização da laje do topo, ou por vazamentos do sistema hidráulico. Infiltrações ocasionais em dias de chuva não devem ser negligenciadas, pois podem indicar uma falha na impermeabilização.

Manter atenção aos vazamentos de torneiras e encanamentos das cozinhas de uso coletivo.

Verificar, seguindo um *check list*, torneiras, sifões, ralos e demais mecanismos hidráulicos a fim de identificar possíveis defeitos propiciando uma manutenção preventiva.

Sempre que for identificada a necessidade de um reparo, o zelador responsável pelo prédio em questão deverá providenciar uma solicitação de serviço e encaminhá-la aos responsáveis pela manutenção hidráulica.

ITEM 8 - SISTEMA DE AQUECIMENTO SOLAR - BLOCO A1

As placas de aquecimento solar deverão ser lavadas duas vezes ao mês em datas previamente definidas. Serão designados dois zeladores (ver Tabela 1) para realização da lavagem.

O zelador deverá checar diariamente os painéis de controle e valores de temperatura da água que vai para os chuveiros do bloco A1.

ITEM 4 - EDIFICAÇÕES

Os zeladores deverão observar a situação da estrutura predial, e listando problemas como infiltrações, troca de piso, aparecimento de rachaduras e etc.

Identificado o defeito, deverá ser elaborada uma solicitação de serviço e encaminhada ao responsável pela manutenção de edificações. Caso haja necessidade, o funcionário responsável pela manutenção de edificações deverá ser solicitado para que faça a analise da real necessidade de manutenção.

ITEM 5 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

O bom funcionamento das instalações elétricas depende muito do serviço inicial e da manutenção, por isso:

Verifique se não há nos corredores dos blocos e demais áreas de uso coletivo, luzes desnecessariamente acesas durante o dia.

Sempre que for identificada a necessidade de um reparo, o zelador responsável pelo prédio deverá elaborar uma solicitação de serviço e encaminhá-la aos funcionários responsáveis pela manutenção elétrica.

ITEM 6 - SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - MORADORES

Serão atribuídas algumas ordens de solicitações de serviço feitas por moradores aos zeladores. O zelador deverá checar constantemente a caixa contendo as solicitações de serviço dos moradores do CRUSP a fim de realizar o serviço solicitado em prazo médio de até 3 dias. Caso haja necessidade, ele solicitará o auxilio do funcionário de manutenção responsável pela especialidade em questão.

Hidrantes

Os sistemas de hidrantes compõem-se basicamente de redes de distribuição, providas de pontos de hidrantes (simples ou duplos) compreendendo. Abrigo metálico; Mangueiras de incêndio; Válvula globo angular; Adaptadores, chaves e tampões Storz; Esguichos sólidos ou reguláveis.

Confira se os hidrantes têm a mangueira corretamente enrolada e dispõem de bico e chave “Storz”.

A mangueira não deve ter água em seu interior, nem a caixa de hidrante. Isso ocasionaria o apodrecimento do tecido da mangueira.

O registro do barrilete do hidrante deve estar sempre aberto.

As mangueiras devem ser testadas periodicamente por empresas especializadas, e receber o anel de certificação deste teste

Verificar a situação e existência de todos os itens que compõe um hidrante.

Será fornecida ao zelador uma planilha como ferramenta de controle, contendo toda a relação de itens que deve conter um hidrante e sua localização.

Em caso de falta de algum item ou data de teste de mangueira vencido, o zelador deverá relatar em sua planilha e encaminhá - la ao responsável (ver Tabela 1) que irá elaborar um memorando solicitando a normalização da situação do equipamento.

ITEM 2 - LIMPEZA

Verificar diariamente a situação da limpeza em todas as áreas dos blocos (corredores, escadas, elevadores, cozinhas, banheiros, salas de estudo, salas de TV, lavanderias, casa de máquinas e demais áreas que compreendem os blocos do CRUSP) e em todos os arredores dos blocos (áreas verdes).

A limpeza deve seguir um cronograma previamente definido. O zelador deve acompanhar para que este cronograma seja seguido.

Será fornecida ao zelador uma planilha como ferramenta de controle, contendo toda a relação de áreas a serem limpas e o cronograma dessa limpeza, onde ele deverá fazer anotações da situação diariamente.

Serão designados zeladores (ver Tabela 1) responsáveis pelo controle da limpeza de todas as áreas ao redor dos blocos do CRUSP, e estes deverão vistoriar diariamente estas áreas (designadas como áreas-verdes).

A limpeza deverá ser realizada a contento, em caso contrário, o zelador deverá relatar em sua planilha e notificar a chefia que tomará as devidas providências.

ITEM 3 - ELEVADORES

São uns dos principais equipamentos em um prédio residencial, de maior acesso pelos moradores e que deve ter um cuidado maior também.

Na sala de máquinas, deve haver ventilação permanente e cruzada (duas janelas). Não deve haver infiltrações, nem poças de óleo no chão.

Atenção aos ruídos anormais no elevador, bem como trancos, trepidações e parada em desnível maior que 5 cm.

Atenção à limpeza no elevador e nas suas proximidades, não deixe que a água escorra pelas portas, ou para o poço (isso ocasiona deterioração no mecanismo).

Verificar diariamente se os elevadores estão funcionando dentro da normalidade.

Verificar o funcionamento da iluminação interna da cabina.

Em caso de o elevador apresentar defeito técnico, acionar o serviço de manutenção junto à empresa responsável. Caso haja alguma pessoa presa dentro do elevador, solicitar para que a mesma mantenha a calma e informar que o técnico já será chamado para liberá-la. A abertura das portas do elevador deverá ser realizada **apenas** por técnico treinado ou pelo corpo de bombeiros.

Na Seção de Zeladoria e Manutenção existe uma planilha contendo os números telefônicos e todo o histórico de solicitações de reparo técnico nos elevadores, e este deverá ser preenchido sempre que um novo chamado for realizado. O chamado deverá ser realizado pelo zelador responsável pelo prédio a ser atendido.

Será designado um zelador responsável (ver Tabela 1) por elaborar semanalmente um relatório de controle do funcionamento de todos os elevadores dos prédios do CRUSP.