



**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA, NO RAMO DE ENGENHARIA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, PARA MANUTENÇÃO PREDIAL (PREVENTIVA E CORRETIVA) SOB DEMANDA, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA, PEÇAS, MATERIAIS DE REPOSIÇÃO, EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS NECESSÁRIOS E ADEQUADOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS NAS INSTALAÇÕES PREDIAIS INTERNAS E EXTERNAS DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO NO ESTADO DE SERGIPE (SRA/SE) E SEUS ÓRGÃOS CLIENTES, NA FORMA ESTABELECIDADA EM PLANILHAS DE SERVIÇOS E INSUMOS DIVERSOS DESCRITOS NO SISTEMA NACIONAL DE PESQUISA DE CUSTOS E ÍNDICES DA CONSTRUÇÃO CIVIL – SINAPI**

FLUXO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS

Aracaju/SE

Abril/2026



<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. FLUXO DE SOLICITAÇÃO, ACOMPANHAMENTO, ATENDIMENTO E ENCERRAMENTO DE DEMANDAS DE MAUTENÇÃO PREDIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>10</b>
<b>5. ANEXO A - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREDIAL .....</b>	<b>11</b>



## 1. OBJETIVO

I. O objetivo do presente documento é o estabelecimento de um fluxo de acionamento de serviços para atender às demandas previstas de manutenção predial, compreendendo o fornecimento de mão de obra, peças, materiais de reposição, equipamentos e ferramentas necessários e adequados à execução dos serviços nas instalações prediais.

II. Está sendo previsto neste documento um fluxo utilizando ferramentas de uso comum, tais como arquivos editáveis de planilhas e editores de texto. A fiscalização tem a liberdade de utilizar o modelo proposto ou ferramentas sistêmicas mais bem elaboradas e que estejam à disposição da SRA/SE e de seus órgãos clientes ou que se desejem incluir na presente contratação.

## 2. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. **Ed. CGU/SE:** Praça Graccho Cardoso, 44, Bairro São José, CEP 49015-180, Aracaju/SE;
- 2.2. **Ed. PFN/SE:** Rua Francisco Portugal, 40, Bairro Salgado Filho, CEP 49020-390, Aracaju/SE;
- 2.3. **Ed. SRA/SE:** Av. Pres. Tancredo Neves, 4190 - Ponto Novo, CEP 49095-000, Aracaju/SE.
- 2.4. **Imóvel sob gestão da Ed. SRA/SE:** Av. Ivo do Prado, Nº 448, bairro Centro, CEP 49100-065, Aracaju/SE.
- 2.5. **Ed. SRTE/SE:** Rua Pacatuba, 171, Centro, CEP 49010-150, Aracaju/SE;
- 2.6. **Ed. ARTE/SE-ESTÂNCIA:** Rua Raimundo Costa Carvalho, 150, Centro, CEP 49200-000, Estância/SE;
- 2.7. **Ed. ARTE/SE-LAGARTO:** Rua Alfredo Batista Prata, 96, Centro, CEP 49400-000, Lagarto/SE;
- 2.8. **Imóvel sob gestão da SRTE/SE:** Rua Acre, 190, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-010, Aracaju/SE;
- 2.9. **Imóvel sob gestão da SRTE/SE:** Rua Itabaianinha, 164, Centro, CEP 49010-190, Aracaju/SE.



### **3. FLUXO DE SOLICITAÇÃO, ACOMPANHAMENTO, ATENDIMENTO E ENCERRAMENTO DE DEMANDAS DE MAUTENÇÃO PREDIAL**

#### **3.1. Agentes:**

I. Está sendo considerada a constituição de equipe de fiscalização do contrato com os seguintes agentes, que possuem suas competências reguladas e descritas pelo Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022:

- Gestor do Contrato;
- Fiscal Técnico;
- Fiscais Setoriais; e
- Fiscal Administrativo.

II. Para efeito deste documento, será tratado como Preposto o responsável indicado pela empresa que efetuará as tratativas com a fiscalização e com os profissionais operacionais da CONTRATADA. Este Preposto poderá ser um engenheiro, encarregado, técnico, etc., a ser definido antes do início da contratação.

#### **3.2. Solicitação de serviços:**

- I. Ao se vislumbrar a necessidade de manutenção predial, o órgão demandante deverá efetuar a abertura de processo no SEI, buscando o maior detalhamento possível e encaminhar à SRA/SE para que se faça a avaliação da demanda apresentada.
- II. O(s) fiscal(is) técnico(s) avaliará (ão) a solicitação encaminhada para verificar se é pertinente ao escopo contratual, a complexidade da demanda e uma perspectiva de prazos. Caso a demanda não seja pertinente ao escopo contratual, deve ser retornada ao fiscal setorial com a justificativa do não atendimento.



- III. Havendo pertinência na solicitação, o(s) fiscal(is) técnico(s) encaminhará (ão) a Ordem de Serviço (OS) ao Preposto para atendimento.

### **3.3. Atendimento**

- I. O Preposto, ao tomar ciência da solicitação, encaminhará ao profissional da disciplina correspondente para avaliar as condições do local, quantificar materiais, equipamentos, serviços e planejar o atendimento.
- II. Havendo necessidade de aquisição de materiais e/ou serviços, o preposto deverá verificar os itens nas tabelas de referência (SINAPI ou ORSE). No caso de itens constantes nas tabelas de referência (SINAPI ou ORSE), a CONTRATADA será reembolsada pelo valor constante nesta tabela, aplicando-se o desconto informado na sua proposta de preços, não existindo a necessidade de apresentar pesquisas de preços de mercado.
- III. Para os itens de serviços ou materiais que não constem nas tabelas de referência e em publicações especializadas, a estimativa de custos poderá ser apurada através de pesquisa de mercado com a apresentação de no mínimo 03 (três) orçamentos de empresas diferentes de forma detalhada.
- IV. O ônus desses serviços demandados ocorrerá por conta da CONTRATANTE, mediante ressarcimento à CONTRATADA, sendo medidos ao final de sua execução pela equipe de fiscalização.
- V. Para a elaboração dos orçamentos dos serviços e dos materiais, a CONTRATADA deverá:
  - a. Considerar os valores de custos e índices da construção civil divulgados pelo Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI) da Caixa Econômica Federal de acordo com o Estado de Sergipe ou Orçamento de Obras de Sergipe (ORSE) referentes à data do Orçamento base da licitação



- ou à data da última repactuação contratual e aplicado o percentual de desconto apresentado na proposta de preços que a CONTRATADA apresentou para vencer a licitação, em relação ao preço referencial;
- b. Em caso de inviabilidade da definição dos custos conforme o disposto no item acima, a estimativa de custos poderá ser apurada por meio da utilização de dados contidos em tabela de referência formalmente aprovada por órgãos ou entidades da Administração Pública Federal, Estadual ou Distrital e em publicações técnicas especializadas, referentes à data do orçamento-base da licitação ou à data da última repactuação contratual e aplicado o percentual de desconto apresentado na proposta de preços que a CONTRATADA apresentou para vencer a licitação, em relação ao preço referencial;
  - c. Para os itens de serviços ou materiais que não constem nas tabelas de referência e em publicações especializadas, a estimativa de custos poderá ser apurada através de pesquisa de mercado com a apresentação de no mínimo 03 (três) orçamentos de empresas diferentes de forma detalhada. Este orçamento retroagirá até a data do orçamento-base da licitação ou a data da última repactuação contratual, pelo Índice INCC/FGV, e será aplicado o percentual de desconto apresentado na proposta de preços que a CONTRATADA apresentou para vencer a licitação, em relação ao preço referencial;
  - d. Os orçamentos apresentados pela CONTRATADA serão objetos de aprovação por parte da CONTRATANTE. Neste caso poderá ser realizada pesquisa de preços no mercado, por parte da fiscalização, e será considerado o menor dos preços encontrados pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE.
- VI. Para formalização dos orçamentos, o Preposto deverá encaminhar ao(s) fiscal(is) técnico(s) juntando: cópias dos orçamentos com descritivo, quantidades, valores, nome e CNPJ da empresa,



informação de contato; cópias das páginas das tabelas SINAPI ou ORSE em que constem os códigos dos itens relacionados.

- VII. Após avaliação e aprovação da autoridade competente do órgão, a CONTRATADA deverá efetuar os serviços necessários para conclusão da demanda.
- VIII. Em caso de dúvida sobre a pertinência, o teor ou solução técnica da demanda, o fiscal técnico deverá ser consultado para esclarecimento.
- IX. Na elaboração de orçamentos, a CONTRATADA deverá obedecer ao disposto no Decreto nº 7.983, de 08 de abril de 2013 (estabelece regras e critérios para elaboração do orçamento de referência de obras e serviços de engenharia, contratados e executados com recursos dos orçamentos da União, e dá outras providências), ou, em caso de sua revogação, dispositivo que o substitua.

#### **3.4. Caráter dos Serviços**

- I. Os serviços de manutenção predial são separados como, de caráter programado e de caráter emergencial, a empresa deverá atender ao chamado, de acordo com os prazos previstos no item 3.5 deste documento, contados a partir do acionamento pela Fiscalização do Contrato.
- II. A ordem de serviço especificará o caráter do serviço (programada ou emergencial).
- III. Serão consideradas situações de emergência, aquelas que estiverem relacionados aos eventos seguintes:
  - a. Rompimentos e vazamentos nas tubulações que possam ocasionar danos a pessoas e instalações;
  - b. Risco de ocorrências iminentes que afetem a segurança das pessoas ou instalações;
  - c. Ocorrências envolvendo ambientes críticos como subestações de energia elétrica, salas de servidores de redes de computadores, salas de no-breaks;
  - d. Defeitos em equipamentos críticos como geradores;



- e. Risco de ocorrências iminentes que causem danos ambientes internos e externos;
- f. Paralisações em sistemas essenciais como fornecimento de energia, água, etc;
- g. Defeitos nos quadros gerais de distribuição de energia elétrica e em quaisquer de seus elementos. Atuação também em ocorrências envolvendo os circuitos de alimentação do sistema de iluminação de emergência e sistemas de detecção combate e alarme a incêndio;
- h. Inundações decorrentes de vazamentos ou águas pluviais;
- i. Qualquer outro evento que possa ocasionar prejuízos ou comprometer a segurança de pessoas, serviços, equipamentos e outros bens.

### **3.5. Prazos**

- I. As demandas deverão ser atendidas dentro do prazo estabelecido pela Fiscalização de acordo com a complexidade do serviço, conforme apresentado a seguir. Demandas não atendidas ou atendidas fora do prazo serão objeto de apuração para fins de aplicação de Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e das sanções previstas no Edital e seus anexos.
  - II. No caso de solicitação pela fiscalização para refazer serviços não aprovados, os prazos permanecerão os mesmos elencados nos itens a seguir.
- 3.5.1. Para atendimento de solicitações emergenciais:
- I. Prazo de até 2 (duas) horas para se dirigir ao local do serviço e realizar vistoria, contados a partir do acionamento pela equipe de fiscalização do contrato, para imóveis localizados na capital e de até 4 (quatro) horas para aqueles no interior do Estado.
  - II. Prazo de até 2 (duas) horas para apresentar orçamentos, contados a partir da realização da vistoria.
  - III. Prazo de até 2 (duas) horas para início da execução dos serviços deve ser imediato, contado a partir da aprovação do orçamento.



- IV. O Prazo para conclusão dos serviços deverá ser acordado entre as partes e serão definidos conforme a complexidade, relevância e volume dos serviços a serem prestados, e não poderão exceder injustificadamente ao limite de 30 (trinta) dias corridos.
- V. Classificam-se como demandas emergenciais serviços com grande impacto no bom funcionamento do órgão, tal como especificado no item 3.4 deste documento.
- VI. A CONTRATADA deve estar disponível para o recebimento e atendimento de solicitações de serviços emergenciais fora do horário comercial.

3.5.2. Para atendimento de solicitações programadas:

- I. Prazo de até 01 (um) dia útil para se dirigir ao local do serviço e realizar vistoria, contado a partir do acionamento pela equipe de fiscalização do contrato para imóveis localizados na capital e no interior do Estado.
- II. Prazo de até 03 (três) dias úteis para apresentar orçamentos, contados a partir da realização da vistoria.
- III. Prazo de até 05 (cinco) dias úteis para início da execução dos serviços, contados a partir da aprovação do orçamento.
- IV. O prazo para conclusão dos serviços deverá ser acordado entre as partes e serão definidos conforme a complexidade, relevância e volume dos serviços a serem prestados, e não poderão exceder injustificadamente ao limite de 30 (trinta) dias corridos.

**3.6. Acompanhamento**

- I. O Preposto deve elaborar e alimentar uma planilha online em ambiente em nuvem, permitindo que a fiscalização efetue consultas via *web*, com informações sobre a situação das suas solicitações, incluindo a informação sobre a previsão de data de atendimento, status, etc.



- II. A planilha deve ser alimentada com informações de cada solicitação enviada à CONTRATADA e atualizada até seu encerramento.

### **3.7. Encerramento**

- I. Após a execução dos serviços, a CONTRATADA providenciará o preenchimento da ordem de serviço com as informações pertinentes e encaminhará ao fiscal setorial que procederá com a avaliação e assinatura da ordem de serviço.
- II. Após avaliação por parte do fiscal técnico, deverá ser atualizado o status na planilha online.

### **3.8. Manutenção Preventiva**

- I. O cronograma de manutenção preventiva deverá ser definido de acordo com as necessidades dos Órgãos, sendo que seguirá o rito de solicitação, atendimento e prazos conforme itens citados anteriormente para demandas programadas.

## **4. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- I. São ainda obrigações da CONTRATADA:
  - a. Emitir relatório mensal quanto a todos os parâmetros cadastrados por tipo de serviço: reparos, manutenção preventiva, manutenção corretiva (atendimento), manutenção preditiva (monitoramento), gráficos de acompanhamento do atendimento;
  - b. A CONTRATADA, ao final da vigência contratual, deverá entregar todos os documentos pertinentes, tais como plantas, layouts, relatórios, gráficos e outros que tiverem sido produzidos, de acordo com a CONTRATANTE.



## 5. ANEXO A - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREDIAL

ORDEM DE SERVIÇO Nº XXX/MNTPRED/2026			
Objeto:	Contratação de empresa especializada, no ramo de engenharia, para prestação de serviços contínuos, sem dedicação exclusiva de mão de obra, para manutenção predial (preventiva e corretiva) sob demanda, compreendendo o fornecimento de mão de obra, peças, materiais de reposição, equipamentos e ferramentas necessários e adequados à execução dos serviços nas instalações prediais internas e externas da Superintendência Regional de Administração no Estado de Sergipe (SRA/SE) e seus Órgãos Clientes, na forma estabelecida em planilhas de serviços e insumos diversos descritos no Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil – SINAPI, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.		
Contratada:		CNPJ:	
Número do contrato:			
<b>SOLICITANTE</b>			
Órgão Parceiro:			
Local do serviço:			
Nome solicitante:			
Telefone:	(79) 99687-9499	E-mail:	<a href="mailto:mgi.sra-se.engenharia@gestao.gov.br">mgi.sra-se.engenharia@gestao.gov.br</a>
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:	<input type="checkbox"/> EMERGENCIAL <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMADA		
Natureza:	<input type="checkbox"/> Civil <input type="checkbox"/> Elétrica <input type="checkbox"/> Hidrossanitária <input type="checkbox"/> Lógica <input type="checkbox"/> Outros _____		
Descrição Detalhada do(s) Serviço(s) Solicitado (s):			
<b>USO EXCLUSIVO DA GESTÃO DO CONTRO - SRA/SE</b>		<b>Autorização Digital</b>	
Procedimento:	<input type="checkbox"/> Verificar e executar <input type="checkbox"/> Orçar Materiais/Mão de obra <input type="checkbox"/> Detalhar Cronograma	<input type="checkbox"/> Detalhar Serviços <input type="checkbox"/> Verificar e informar <input type="checkbox"/> _____	
Data da Solicitação:	Observações		
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO EXECUTADO</b>			
Recebimento (Contratada)	Previsão de atendimento	Início dos Serviços	Término dos Serviços
/ /	/ /	/ /	/ /
Funcionário(s) que executou(aram) o serviço:	Técnico:	Engenheiro Responsável:	
<b>USO EXCLUSIVO DA UNIDADE</b>			
Grau de satisfação do serviço solicitado (preenchimento obrigatório após a execução dos serviços): <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo			
Observação:	Responsável da Unidade ( carimbo, data, assinatura)		
<b>(Regular, ruim ou péssimo: justificar)</b>			
Obs: Não serão executados serviços de reforma. Para estes serviços a CONTRATADA deverá entrar em contato com a Equipe de Engenharia da SRA/SE para levantamentos e elaboração de projeto básico para contratação. Telefone: (79) 99687-9499			