FLUXO DE DEMANDAS E FISCALIZAÇÃO

Sumário

OBJETIVO **3**
AGENTES ENVOLVIDOS NO FLUXO **4**
Gestor do contrato 4
Fiscal técnico 4
Fiscal setorial 5
Fiscal administrativo 5
Contratada e preposto 5
Unidade demandante 6
DIRETRIZES GERAIS DO FLUXO **7**
Projeto e orçamento da ordem de serviço 7
DEMANDAS PROGRAMADAS E PREDITIVAS **9**
DIRETRIZES 9
Programa de manutenção 9
Aprovação e execução dos serviços 10
FLUXO PADRÃO 11
DEMANDAS NÃO PROGRAMADAS **12**
DIRETRIZES 12
FLUXO PADRÃO 12
Solicitação inicial 12
Análise preliminar da demanda 13
Encaminhamento à contratada 13
Planilha orçamentária e ordem de serviço 13
Aprovação e execução dos serviços 14
Alterações dos serviços definidos na ordem de serviço 15
Recebimento, medição e encerramento 15
PRAZOS DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO **17**
REGISTROS, RELATÓRIOS E HISTÓRICO DAS DEMANDAS **19**
DISPOSIÇÕES FINAIS **20**
ANEXOS **20**
Anexo A - Fluxograma das demandas programadas e preditivas 21
Anexo B - Fluxograma das demandas não programadas 22

OBJETIVO

1. Este documento estabelece o fluxo de solicitação, análise, aprovação, execução, acompanhamento, recebimento e encerramento das demandas de manutenção predial sob demanda, no âmbito da presente contratação.

2. O fluxo tem por finalidade orientar a atuação das unidades demandantes, da gestão e fiscalização do contrato, da Contratada e de seu preposto, de modo a assegurar que as ordens de serviço sejam formalizadas, analisadas, aprovadas, executadas e medidas conforme previsto na contratação.

AGENTES ENVOLVIDOS NO FLUXO

1. A atuação dos agentes envolvidos no fluxo observará, no que couber, as atribuições de gestão e fiscalização previstas na Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, conforme sua versão atualizada, e no Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022. A IN nº 5/2017 diferencia as atividades de gestão da execução do contrato, fiscalização técnica, fiscalização administrativa e fiscalização setorial, enquanto o Decreto nº 11.246/2022 regulamenta, no âmbito da Lei nº 14.133/2021, as atribuições dos agentes que atuam na gestão e fiscalização contratual.

2. Para fins deste fluxo, participam do processo de solicitação, análise, aprovação, execução, acompanhamento, recebimento e encerramento das demandas os seguintes agentes: gestor do contrato, fiscal técnico, fiscal administrativo, fiscal setorial, unidade demandante ou responsável local, Contratada e preposto.

GESTOR DO CONTRATO

3. Nos termos do art. 40, inciso I, da IN nº 5/2017, a gestão da execução do contrato é:

> (...) a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;

4. No fluxo de demandas desta contratação, o gestor do contrato atuará na coordenação geral da gestão contratual, no acompanhamento dos registros realizados pelos fiscais, no encaminhamento das situações que ultrapassem a competência da fiscalização e no recebimento definitivo dos serviços, conforme as regras do contrato.

FISCAL TÉCNICO

5. Nos termos do art. 40, inciso II, da IN nº 5/2017, a fiscalização técnica é:

> (...) o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização de que trata o inciso V deste artigo;

6. No fluxo de demandas desta contratação, o fiscal técnico atuará na análise do enquadramento da demanda, na avaliação da solução proposta, na análise da planilha orçamentária da ordem de serviço, no acompanhamento técnico da execução, no recebimento provisório e no registro das ocorrências relacionadas ao serviço executado.

FISCAL SETORIAL

7. Nos termos do art. 40, inciso IV, da IN nº 5/2017, a fiscalização setorial é:

> (...) o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade;

8. No fluxo de demandas, caberá ao fiscal setorial receber as solicitações das unidades demandantes, verificar se as informações mínimas foram apresentadas, formalizar a solicitação de manutenção predial, acompanhar a execução local, comunicar ocorrências, confirmar a realização material do serviço e apoiar o fiscal técnico com informações, registros fotográficos e demais elementos necessários à análise, recebimento e encerramento da demanda.

9. Quando houver setores, equipes ou órgãos clientes distintos em um mesmo imóvel, as demandas deverão ser encaminhadas ao fiscal setorial responsável, que atuará como ponto formal de consolidação e encaminhamento das solicitações locais no fluxo contratual.

FISCAL ADMINISTRATIVO

10. Nos termos do art. 40, inciso III, da IN nº 5/2017, a fiscalização administrativa é

> (...) o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

11. Como esta contratação não prevê dedicação exclusiva de mão de obra, a atuação do fiscal administrativo ocorrerá no que couber, conforme definições da unidade gestora do contrato. No fluxo de demandas, o fiscal administrativo poderá atuar no apoio à instrução processual, no controle documental, na verificação da regularidade aplicável, no acompanhamento de pagamentos, glosas, garantias, registros administrativos e demais providências necessárias à execução contratual.

CONTRATADA E PREPOSTO

12. Nos termos do art. 44 da IN nº 5/2017, "o preposto da empresa deve ser formalmente designado pela contratada antes do início da prestação dos serviços", devendo constar no instrumento de designação "os poderes e deveres em relação à execução do objeto".

13. No fluxo de demandas desta contratação, o preposto será o canal formal de interlocução entre a Contratada e a Administração, cabendo-lhe receber as solicitações encaminhadas pela fiscalização, providenciar avaliação técnica, elaborar ou coordenar a elaboração da planilha orçamentária, acompanhar a execução dos serviços, atualizar as informações de andamento e encaminhar os registros necessários ao recebimento e encerramento da demanda.

14. Caberá ao preposto manter a comunicação formal entre a Contratada e a Administração, utilizando e-mail institucional ou outra ferramenta indicada expressamente pela Fiscalização. As comunicações relacionadas ao fluxo de demandas, especialmente solicitação, análise, aprovação, alteração, suspensão, execução, recebimento, medição, pagamento ou registro de ocorrência, deverão ocorrer por esses canais, de modo a garantir a rastreabilidade das informações e a adequada instrução da fiscalização contratual.

UNIDADE DEMANDANTE

15. A unidade demandante é o órgão demandante da contratação, podendo ser representado pelo setor ou equipe que identifica a necessidade de manutenção predial no imóvel.

16. Para fins deste fluxo, a unidade demandante poderá comunicar a demanda ao fiscal setorial responsável pelo respectivo imóvel, unidade ou órgão cliente, apresentando a descrição do problema, local de ocorrência, registros disponíveis, impacto no funcionamento do ambiente e demais informações úteis à análise.

17. A identificação da demanda pela unidade demandante não autoriza, por si só, a execução do serviço, nem substitui a análise da fiscalização. A demanda deverá ser formalizada no fluxo pelo fiscal setorial e submetida à análise da gestão e fiscalização do contrato, conforme as etapas previstas neste documento.

DIRETRIZES GERAIS DO FLUXO

18. As demandas de manutenção predial deverão seguir fluxo formal de solicitação, análise, aprovação, execução, acompanhamento e recebimento, conforme as regras deste documento, do Termo de Referência e de seus anexos.

19. Para fins operacionais, o fluxo será organizado em dois grupos: **demandas programadas e preditivas** e **demandas não programadas**. Essa divisão orienta a forma de acionamento, análise, aprovação, execução e acompanhamento das ordens de serviço, sem alterar os tipos de manutenção adotados no Anexo - Delimitação do Escopo e Não Escopo (62418775).

20. As demandas programadas e preditivas são aquelas organizadas previamente pela unidade demandante, com base em rotinas, cronogramas, inspeções, verificações periódicas, diagnósticos, monitoramento ou análise das condições dos sistemas, instalações, equipamentos, elementos e componentes prediais.

21. As demandas não programadas são aquelas identificadas a partir de necessidade superveniente no imóvel, como falha, dano, perda de funcionalidade, risco de interrupção de uso ou necessidade de correção não prevista.

PROJETO E ORÇAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO

22. As ordens de serviço deverão observar, conforme a natureza e a complexidade da demanda, os conceitos de anteprojeto, projeto básico e projeto executivo previstos no art. 6º, incisos XXIV, XXV e XXVI, da Lei nº 14.133/2021, no que couber à execução de serviços de engenharia sob demanda. No âmbito deste fluxo, esses elementos serão consolidados na própria instrução da ordem de serviço, de modo a assegurar informações técnicas e orçamentárias suficientes para caracterizar a intervenção, definir a solução, orientar a execução, permitir a fiscalização, subsidiar a medição e viabilizar o recebimento dos serviços.

23. Conforme o caso, a ordem de serviço poderá ser acompanhada de descrição da situação identificada, registros fotográficos, croquis, plantas, levantamentos, memória de cálculo, especificações técnicas, solução proposta, planilha orçamentária, cronograma, critérios de medição, verificações, testes e registros exigidos para recebimento.

24. Os documentos que instruírem a ordem de serviço deverão apresentar nível de detalhamento suficiente para a execução completa da intervenção aprovada, com identificação dos serviços, materiais e equipamentos a serem empregados, suas especificações técnicas, quantitativos, método de execução, critérios de controle e demais elementos necessários à execução, fiscalização, medição e recebimento da demanda.

25. Quando a demanda exigir projeto, estudo ou peça técnica de maior complexidade, autônoma ou não acessória à manutenção predial, esses elementos deverão ser disponibilizados pela Administração ou providenciados por instrumento próprio, não se confundindo com a execução ordinária da manutenção predial sob demanda.

26. A execução dos serviços somente poderá ocorrer após a aprovação dos elementos técnicos e orçamentários necessários pela fiscalização competente e a emissão da respectiva ordem de serviço, ressalvadas as medidas emergenciais autorizadas e registradas nos termos deste fluxo.

DEMANDAS PROGRAMADAS E PREDITIVAS

DIRETRIZES

27. As demandas programadas e preditivas deverão observar os conceitos, limites e enquadramentos definidos no Anexo - Escopo e Não Escopo, especialmente quanto à finalidade de conservar ou recuperar a capacidade funcional da edificação e de suas partes constituintes.

28. Essas demandas deverão ser organizadas a partir de **programa de manutenção**, conforme diretrizes da ABNT NBR 5674. Quando a unidade ainda não dispuser de programa formalizado, as demandas programadas e preditivas poderão ser estruturadas de forma progressiva, conforme suas necessidades locais, disponibilidade orçamentária, capacidade de acompanhamento e condições dos imóveis atendidos, sempre com observância do escopo contratual e aprovação prévia das respectivas ordens de serviço.

29. O programa de manutenção poderá ser elaborado diretamente pela Administração, por meio de equipe técnica própria, ou por contratação, seja específica ou no âmbito desta contratação.

30. Quando a unidade optar pela elaboração de programa de manutenção com apoio da Contratada, deverá ser emitida ordem de serviço específica para essa finalidade. Essa ordem de serviço deverá delimitar o objeto a ser elaborado, indicar o imóvel ou conjunto de imóveis abrangidos, definir os produtos esperados e observar a metodologia de orçamento prevista para a contratação.

PROGRAMA DE MANUTENÇÃO

31. O programa de manutenção elaborado pela Contratada deverá observar, no que couber, os parâmetros previstos na ABNT NBR 5674 e em outras normas técnicas aplicáveis.

32. Para fins desta contratação, o programa deverá conter, no mínimo:

a) identificação dos imóveis abrangidos;

b) indicação dos sistemas, instalações, equipamentos, elementos ou componentes contemplados;

c) descrição das atividades essenciais de manutenção, inspeção, verificação, teste, diagnóstico ou monitoramento a serem realizadas;

d) periodicidade prevista para cada atividade;

e) identificação dos responsáveis pela execução, acompanhamento e validação das atividades;

f) documentos de referência utilizados, como projetos, memoriais, manuais de uso, operação e manutenção, orientações de fabricantes, relatórios de inspeção e histórico de manutenções, quando disponíveis;

g) referências normativas aplicáveis;

h) recursos necessários para execução das atividades, incluindo mão de obra, materiais, peças, equipamentos, ferramentas e demais insumos, quando aplicável;

i) formas de comprovação das atividades realizadas, como registros fotográficos, relatórios, medições, testes, checklists, certificados ou outros documentos pertinentes;

j) modo de verificação dos sistemas, instalações, equipamentos, elementos ou componentes avaliados;

k) estimativa de custos e, quando aplicável, previsão cronológica e financeira das atividades;

l) escala de prioridades das intervenções, considerando estado de conservação, segurança dos usuários, impacto no funcionamento do imóvel, condições de uso e disponibilidade orçamentária.

33. Na elaboração do programa, deverão ser considerados, quando disponíveis, projetos, memoriais, orientações de fornecedores, manuais de uso, operação e manutenção, idade e regime de uso da edificação, histórico de manutenções realizadas, solicitações dos usuários, relatórios de inspeção, rastreabilidade dos serviços, impactos das condições climáticas e ambientais, escala de prioridades e previsão financeira, conforme aplicável à realidade do imóvel.

34. O programa de manutenção servirá como instrumento de apoio à gestão das demandas, sem autorizar, por si só, a execução automática de serviços. As intervenções identificadas a partir do programa deverão ser formalizadas em ordem de serviço própria, por período, imóvel, sistema, equipamento ou conjunto de atividades, conforme a forma mais adequada de organizar a execução, o acompanhamento, a medição e o recebimento.

APROVAÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

35. A execução dos serviços programados para o período somente poderá ocorrer após a aprovação da planilha orçamentária e a emissão da respectiva ordem de serviço pela fiscalização competente.

36. A ordem de serviço deverá indicar, quando aplicável, o escopo das atividades, o imóvel atendido, os sistemas, instalações, equipamentos, elementos ou componentes envolvidos, os prazos, o cronograma de execução, os critérios de recebimento e os registros mínimos a serem apresentados pela Contratada.

37. Durante a execução, o fiscal setorial acompanhará a realização dos serviços no local, registrará ocorrências relevantes e comunicará à fiscalização técnica eventuais dúvidas, divergências ou necessidade de ajuste.

38. O fiscal técnico prestará apoio na análise técnica, na validação da execução e no recebimento provisório, conforme a complexidade da demanda e a organização definida para a fiscalização contratual.

39. Ao final da execução, a Contratada deverá apresentar os registros necessários ao recebimento da demanda, incluindo, quando aplicável, relatório de execução, registros fotográficos, medições, testes, verificações realizadas, materiais empregados e demais informações exigidas na ordem de serviço.

40. O recebimento e a medição observarão as regras do Termo de Referência, do contrato e deste fluxo.

FLUXO PADRÃO

41. O fluxo das demandas programadas e preditivas observará, em linhas gerais, as seguintes etapas:

a) identificação, pela unidade, da necessidade de organizar demanda programada ou preditiva;

b) verificação da existência de programa de manutenção formalizado ou da necessidade de sua elaboração;

c) consolidação das necessidades pelo fiscal setorial;

d) apoio do fiscal técnico, quando necessário, para avaliação do enquadramento, da solução e da forma de execução;

e) nos períodos programados, encaminhamento da demanda à Contratada, quando houver necessidade de avaliação técnica ou elaboração de planilha orçamentária;

f) apresentação da planilha orçamentária e, quando aplicável, do cronograma de execução;

g) análise e aprovação pela fiscalização competente;

h) emissão da ordem de serviço;

i) execução dos serviços pela Contratada;

j) acompanhamento pelo fiscal setorial, com apoio do fiscal técnico quando necessário;

k) apresentação dos registros pela Contratada;

l) recebimento, medição e encerramento da demanda.

DEMANDAS NÃO PROGRAMADAS

DIRETRIZES

42. As demandas não programadas deverão observar os conceitos, limites e enquadramentos definidos **no** Anexo - Escopo e Não Escopo**,** especialmente quanto à finalidade de conservar ou recuperar a capacidade funcional da edificação e de suas partes constituintes.

43. As demandas não programadas são aquelas identificadas a partir de necessidade superveniente no imóvel, como falha, dano, perda de funcionalidade, risco de interrupção de uso ou necessidade de correção não prevista em programa de manutenção, rotina, cronograma ou planejamento prévio da unidade.

44. A demanda será registrada em solicitação inicial, que abrirá o fluxo de análise pela fiscalização. Após a avaliação do enquadramento no escopo contratual, a solicitação poderá ser encaminhada à Contratada para avaliação técnica e elaboração da planilha orçamentária. A ordem de serviço será emitida após a aprovação da planilha pela fiscalização competente.

45. Quando a demanda envolver risco à segurança de pessoas, ao patrimônio ou ao funcionamento do imóvel, poderão ser adotadas medidas imediatas de proteção, como isolamento de área, interrupção de uso, desligamento de sistema ou outra providência necessária para reduzir o risco. A execução emergencial de serviço pela Contratada, antes da conclusão integral do fluxo ordinário de aprovação, somente poderá ocorrer em caráter excepcional, mediante autorização prévia da Administração, registro da ocorrência e adoção concomitante dos procedimentos de formalização, orçamento, aprovação e emissão da ordem de serviço, conforme o caso.

FLUXO PADRÃO

SOLICITAÇÃO INICIAL

46. A demanda poderá ser identificada por usuários, setores internos, equipes de apoio ou pela própria fiscalização, conforme a realidade de cada imóvel.

47. Identificada a necessidade, a unidade demandante deverá comunicar o fato ao fiscal setorial responsável pelo acompanhamento do contrato no imóvel, apresentando, sempre que possível, a descrição da ocorrência, o local afetado, registros fotográficos, o impacto no funcionamento do ambiente, o grau aparente de urgência e demais informações úteis à análise.

48. O fiscal setorial deverá receber as informações e formalizar a solicitação de demanda por meio de Formulário de Solicitação de Serviços de Manutenção Predial, ou por outro formulário ou ferramenta definida pela Administração para acompanhamento do fluxo.

ANÁLISE PRELIMINAR DA DEMANDA

49. Após o registro da solicitação inicial, o fiscal setorial deverá verificar, de forma preliminar, a pertinência da demanda com o objeto contratado e sua compatibilidade com o Anexo - Escopo e Não Escopo.

50. Quando houver dúvida quanto ao enquadramento da demanda, à solução aplicável, aos riscos envolvidos, aos quantitativos ou à forma adequada de execução, caberá ao fiscal setorial solicitar apoio do fiscal técnico.

50.1 O fiscal setorial somente poderá decidir sobre o encaminhamento da demanda quando dispuser de conhecimento técnico suficiente para isso ou quando sua decisão estiver devidamente subsidiada por orientação do fiscal técnico.

51. Caso a demanda não se enquadre no escopo da contratação, deverá ser registrada a justificativa do não atendimento no contrato, sem encaminhamento para execução pela Contratada.

ENCAMINHAMENTO À CONTRATADA

52. Confirmada a pertinência da demanda e reunidas as informações necessárias, a fiscalização encaminhará a solicitação à Contratada, por meio do preposto, utilizando e-mail institucional ou ferramenta indicada pela Administração, para avaliação técnica da situação identificada.

53. A Contratada deverá avaliar a demanda, realizar vistoria quando necessária, indicar a solução proposta e levantar os serviços, materiais, peças, componentes, equipamentos e demais insumos necessários ao atendimento.

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA E ORDEM DE SERVIÇO

54. A Contratada deverá elaborar a planilha orçamentária da demanda conforme a metodologia definida para a contratação, observando a Nota Técnica SEI nº 13870/2025/MGI, que trata da padronização de procedimentos para orçamentação de obras e serviços de engenharia no âmbito das SRAs (SEI nº 49702091).

55. A planilha observará as fontes de preços, a data-base, os encargos sociais, o regime previdenciário e o BDI de referência da Administração, normal ou diferenciado, quando cabível, conforme a metodologia de orçamentação da contratação. O desconto contratado para o item/SRA será aplicado ao preço unitário de referência de cada serviço, após sua formação. Os parâmetros próprios declarados pela contratada não substituirão os parâmetros de referência da Administração.

56. A planilha orçamentária deverá indicar, conforme a natureza da demanda, os serviços a serem executados, os quantitativos, os materiais, peças, componentes, equipamentos e demais custos vinculados à intervenção, além do prazo de execução e, quando aplicável, do cronograma necessário ao atendimento.

57. Os quantitativos deverão ser apresentados com memória de cálculo e justificativa técnica compatível com a complexidade da demanda, com base nos elementos disponíveis, como vistoria, levantamento de campo, registros fotográficos, croquis, plantas, planilhas técnicas ou outros documentos que permitam verificar a origem das quantidades adotadas.

58. A planilha orçamentária deverá ser acompanhada dos elementos técnicos necessários à compreensão da solução proposta, incluindo, conforme a natureza da demanda, especificações técnicas, memória de cálculo, registros de vistoria, croquis, plantas, levantamentos, critérios de medição, cronograma e demais documentos necessários à análise pela fiscalização.

59. A especificação técnica deverá ser compatível com a complexidade da demanda e suficiente para orientar a execução, permitir a conferência dos quantitativos, subsidiar a medição e assegurar o recebimento dos serviços executados.

60. A definição dos custos deverá observar a ordem de prioridade do art. 23, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, os procedimentos do Decreto nº 7.983/2013 e da IN SEGES/ME nº 91/2022, conforme diretrizes da Nota Técnica SEI nº 13870/2025/MGI.

61. A fiscalização deverá analisar a planilha apresentada, verificando o enquadramento da demanda, a compatibilidade da solução proposta, a adequação dos quantitativos, a pertinência dos itens orçados, a referência de preços utilizada, a aplicação do desconto contratual e a observância das regras do Termo de Referência e dos demais documentos da contratação.

62. A ordem de serviço somente será emitida após aprovação, pela fiscalização competente, da planilha orçamentária e dos elementos técnicos necessários à execução da demanda. A emissão da ordem de serviço autoriza a execução nos limites aprovados, incluindo escopo, solução técnica, quantitativos, materiais, prazo, cronograma, valor e condições de medição e recebimento.

62.1 A análise e aprovação da planilha orçamentária poderá ser realizada pelo fiscal setorial quando este possuir conhecimento técnico compatível com a natureza da demanda e com os elementos apresentados.

62.2 Quando o fiscal setorial não dispuser de elementos técnicos suficientes para decisão, a aprovação deverá contar com manifestação do fiscal técnico ou de profissional habilitado indicado pela Administração.

63. Quando a análise da demanda indicar necessidade de projeto, estudo ou peça técnica autônoma de maior complexidade, voltada à concepção, dimensionamento ou definição de solução de engenharia que extrapole a manutenção predial sob demanda, a execução não deverá ser autorizada neste fluxo, devendo a necessidade ser tratada por instrumento próprio.

APROVAÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

64. A execução dos serviços não programados somente poderá ocorrer após a emissão da respectiva ordem de serviço, ressalvadas as medidas imediatas de proteção necessárias à segurança de pessoas, bens e instalações, quando previamente autorizadas pela Administração e devidamente registradas.

65. A Contratada deverá executar os serviços conforme o escopo, os quantitativos, os prazos, o cronograma, os materiais e as demais condições aprovadas na ordem de serviço.

66. Durante a execução, o fiscal setorial acompanhará a realização dos serviços no local, registrará ocorrências relevantes e comunicará à fiscalização técnica eventuais dúvidas, divergências ou necessidade de orientação técnica.

67. O fiscal técnico prestará apoio ao fiscal setorial sempre que a natureza da demanda exigir análise técnica, validação de solução, avaliação de conformidade ou orientação quanto à execução dos serviços.

ALTERAÇÕES DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NA ORDEM DE SERVIÇO

68. Os serviços, quantitativos, materiais, prazos, soluções técnicas e demais condições definidos na ordem de serviço poderão ser ajustados durante a execução, quando houver fato superveniente, constatação técnica em campo, necessidade de adequação da solução, divergência de quantitativos, indisponibilidade justificada de item previsto ou outra situação que recomende a revisão da demanda aprovada.

69. Essas alterações deverão permanecer vinculadas ao escopo contratual, à finalidade da demanda e aos limites da manutenção predial, conforme o Anexo - Escopo e Não Escopo. A alteração da ordem de serviço não poderá ser utilizada para incluir objeto estranho ao contrato, ampliar indevidamente o escopo da intervenção ou executar serviço que deva ser tratado como obra, reforma, ampliação, recuperação substancial, serviço especial de engenharia ou contratação específica.

70. Quando houver necessidade de alteração, a Contratada deverá comunicar a fiscalização antes da continuidade da execução do item afetado, apresentando a justificativa técnica, os impactos no escopo, nos quantitativos, no prazo, no valor ou na forma de execução, conforme o caso.

71. A fiscalização competente deverá analisar a justificativa apresentada e, quando concordar com a alteração, solicitar ou aprovar a atualização da planilha orçamentária, do cronograma, dos registros técnicos e dos demais documentos vinculados à ordem de serviço, conforme a metodologia prevista no Termo de Referência, no contrato e na Nota Técnica SEI nº 13870/2025/MGI.

72. A alteração aprovada deverá ser formalizada por retificação da ordem de serviço, preservando a rastreabilidade da decisão, a justificativa técnica, a memória de cálculo, a composição orçamentária atualizada e a autorização da fiscalização competente.

73. A retificação da ordem de serviço não configura, por si só, alteração do contrato, desde que permaneça restrita à demanda aprovada, observe o escopo contratado, utilize as referências de preço admitidas e não modifique as condições essenciais da contratação.

RECEBIMENTO, MEDIÇÃO E ENCERRAMENTO

74. Ao final da execução, a Contratada deverá comunicar a conclusão dos serviços e apresentar os registros necessários ao recebimento da demanda, incluindo, quando aplicável, relatório de execução, registros fotográficos, medições, testes, verificações realizadas, materiais empregados e demais informações exigidas na ordem de serviço.

75. O fiscal setorial deverá confirmar a realização material do serviço no local, registrar eventuais pendências, inconformidades ou observações e encaminhar as informações necessárias à fiscalização técnica e à gestão do contrato, conforme a organização definida para a fiscalização contratual.

76. O fiscal técnico deverá apoiar a análise da conformidade técnica dos serviços executados, especialmente quanto à compatibilidade com o escopo aprovado, a solução técnica definida, os quantitativos medidos, os materiais empregados e os critérios de recebimento previstos na ordem de serviço.

77. O recebimento provisório e o recebimento definitivo observarão as regras do Termo de Referência, do contrato e da legislação aplicável, com atuação da equipe de fiscalização e do gestor do contrato conforme suas atribuições. O fiscal administrativo atuará, no que couber, no apoio à conferência documental, regularidade aplicável, instrução de pagamento, glosas, garantias e demais registros administrativos.

78. Nas ordens de serviço com prazo de execução de até 45 dias, a medição poderá ocorrer ao final da execução, desde que compatível com a natureza da demanda e com as regras do contrato.

79. Nas ordens de serviço com prazo superior a 45 dias, deverão ser previstas medições mensais ou por etapas, conforme cronograma aprovado, de modo a permitir o acompanhamento da evolução física e financeira dos serviços e a regularidade dos pagamentos correspondentes ao que for efetivamente executado.

80. A medição deverá observar a planilha orçamentária aprovada, a memória de cálculo, o cronograma, os registros de execução e os critérios de medição definidos na ordem de serviço, em conformidade com a metodologia prevista na Nota Técnica SEI nº 13870/2025/MGI.

81. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), previsto em anexo do Termo de Referência, deverá ser aplicado conforme os critérios estabelecidos na contratação, especialmente para avaliação do desempenho da Contratada, cumprimento de prazos, qualidade da execução, atendimento das obrigações assumidas e eventual aplicação de glosas ou ajustes cabíveis.

PRAZOS DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO

82. Os prazos de atendimento e execução deverão considerar a natureza da demanda, a criticidade da situação, a complexidade da intervenção, a localização do imóvel, a disponibilidade de materiais e a necessidade de avaliação técnica pela Contratada ou pela fiscalização.

83. As demandas programadas e preditivas deverão observar os prazos definidos no programa de manutenção, no cronograma aprovado ou na respectiva ordem de serviço.

84. As demandas não programadas serão classificadas pela fiscalização como prioritárias ou ordinárias, conforme o impacto no funcionamento do imóvel, o risco à segurança de pessoas, bens e instalações, a possibilidade de agravamento do dano e a complexidade provável da intervenção.

85. A tabela a seguir apresenta os prazos aplicáveis:

TIPO DE DEMANDA	CAPITAL	INTERIOR
Prioritária simples	Até 8 horas	Até 48 horas
Prioritária complexa	Até 24 horas	Até 96 horas
Ordinária, planilha orçamentária	Até 15 dias	Até 15 dias
Ordinária, análise pela fiscalização	Até 5 dias úteis	Até 5 dias úteis
Início da execução após emissão da OS	Até 5 dias úteis	Até 5 dias úteis
OS superior a 45 dias	Medição mensal ou por etapa	Medição mensal ou por etapa

86. Considera-se **atendimento inicial** a primeira atuação destinada a avaliar, vistoriar, diagnosticar, orientar, conter ou encaminhar a demanda, não se confundindo necessariamente com a conclusão definitiva do serviço.

87. Considera-se **demanda prioritária simples** aquela que exige resposta célere em razão de impacto no funcionamento do imóvel, mas cuja solução provável seja localizada e de menor complexidade técnica. Enquadram-se nessa situação, por exemplo, pequenos vazamentos, falhas pontuais em componentes hidrossanitários, desarme de disjuntores, falhas simples em iluminação, componentes soltos ou situações similares.

88. Considera-se **demanda prioritária complexa** aquela que exige resposta célere e envolve maior impacto, risco ou complexidade técnica, podendo demandar avaliação especializada, mobilização de equipe, materiais específicos ou intervenção em sistemas prediais relevantes. Enquadram-se nessa situação, por exemplo, vazamentos com potencial de dano ao patrimônio, curtos-circuitos, falhas críticas em bombas ou grupos geradores, elementos com risco de queda ou situações similares.

89. As **demandas ordinárias** correspondem às demandas não programadas que não apresentem urgência ou prioridade especial, seguindo o rito ordinário de elaboração da planilha orçamentária, análise pela fiscalização e execução após emissão da ordem de serviço.

90. O prazo para início da execução após a emissão da ordem de serviço poderá ser ajustado pela fiscalização quando a demanda exigir mobilização específica, aquisição de materiais, logística de deslocamento, autorização de acesso, liberação de área ou outra condição necessária à execução. O prazo deverá ser definido de forma razoável, considerando a complexidade do objeto, o tempo necessário para mobilização e as condições concretas de execução, com o devido registro no fluxo da demanda.

91. O prazo de execução dos serviços deverá ser definido na respectiva ordem de serviço, conforme a natureza, complexidade e extensão da intervenção, com base na planilha orçamentária e, quando aplicável, no cronograma físico-financeiro aprovado.

92. O prazo para elaboração da planilha orçamentária poderá ser dilatado quando a complexidade da demanda exigir vistoria mais detalhada, levantamento complementar, avaliação técnica especializada, pesquisa de custos, compatibilização de informações ou obtenção de elementos adicionais para adequada definição da solução. A dilação deverá ser justificada pela Contratada e aprovada pela fiscalização competente.

93. O descumprimento injustificado dos prazos definidos neste fluxo, na ordem de serviço ou no cronograma aprovado deverá ser registrado pela fiscalização e poderá ensejar a aplicação das medidas previstas no Termo de Referência, no contrato e em seus anexos.

REGISTROS, RELATÓRIOS E HISTÓRICO DAS DEMANDAS

94. A Contratada deverá apresentar os registros e relatórios necessários ao acompanhamento, recebimento, medição e encerramento das demandas, conforme a natureza dos serviços executados, as exigências da ordem de serviço e as regras do Termo de Referência.

95. Os registros deverão conter, quando aplicável:

a) relatório de execução;

b) registros fotográficos antes, durante e depois da intervenção;

c) medições e memória de cálculo dos quantitativos executados;

d) testes, verificações e resultados obtidos;

e) materiais, peças, componentes e equipamentos empregados;

f) pendências identificadas e providências adotadas;

g) recomendações técnicas relacionadas à manutenção do sistema, equipamento, elemento ou componente atendido.

96. A Contratada deverá produzir, alimentar e disponibilizar os registros das demandas de manutenção predial de forma organizada, rastreável e compatível com a ferramenta de acompanhamento adotada, de modo que essas informações componham o histórico técnico dos imóveis, sistemas, equipamentos, elementos e componentes prediais atendidos.

97. Esse histórico será gerenciado pela Administração e deverá funcionar como base de apoio à gestão dos ativos prediais, subsidiando o acompanhamento contratual, a identificação de falhas recorrentes, a priorização de intervenções, a programação de serviços, a avaliação do desempenho dos sistemas e equipamentos e o planejamento de futuras contratações.

98. Ao final da vigência contratual, a Contratada deverá disponibilizar à Administração os registros consolidados das demandas sob sua responsabilidade, em formato compatível com a ferramenta de acompanhamento adotada, preservando a continuidade da gestão da manutenção predial e o aproveitamento institucional das informações produzidas.

DISPOSIÇÕES FINAIS

99. As demandas de manutenção predial deverão observar o fluxo definido neste documento.

100. As situações não previstas neste fluxo deverão ser analisadas pela gestão e fiscalização do contrato, considerando o escopo contratado, a natureza da demanda, a segurança das pessoas e do patrimônio e a continuidade do funcionamento do imóvel.

101. A Administração poderá ajustar os procedimentos operacionais de registro, comunicação e acompanhamento das demandas, desde que preservadas as regras contratuais, a rastreabilidade das informações, a aprovação das ordens de serviço e a atuação da gestão e fiscalização do contrato.

102. As demandas que não se enquadrarem no escopo da contratação não poderão ser executadas pela Contratada no âmbito deste contrato, devendo ser registrado o motivo do não atendimento.

ANEXOS

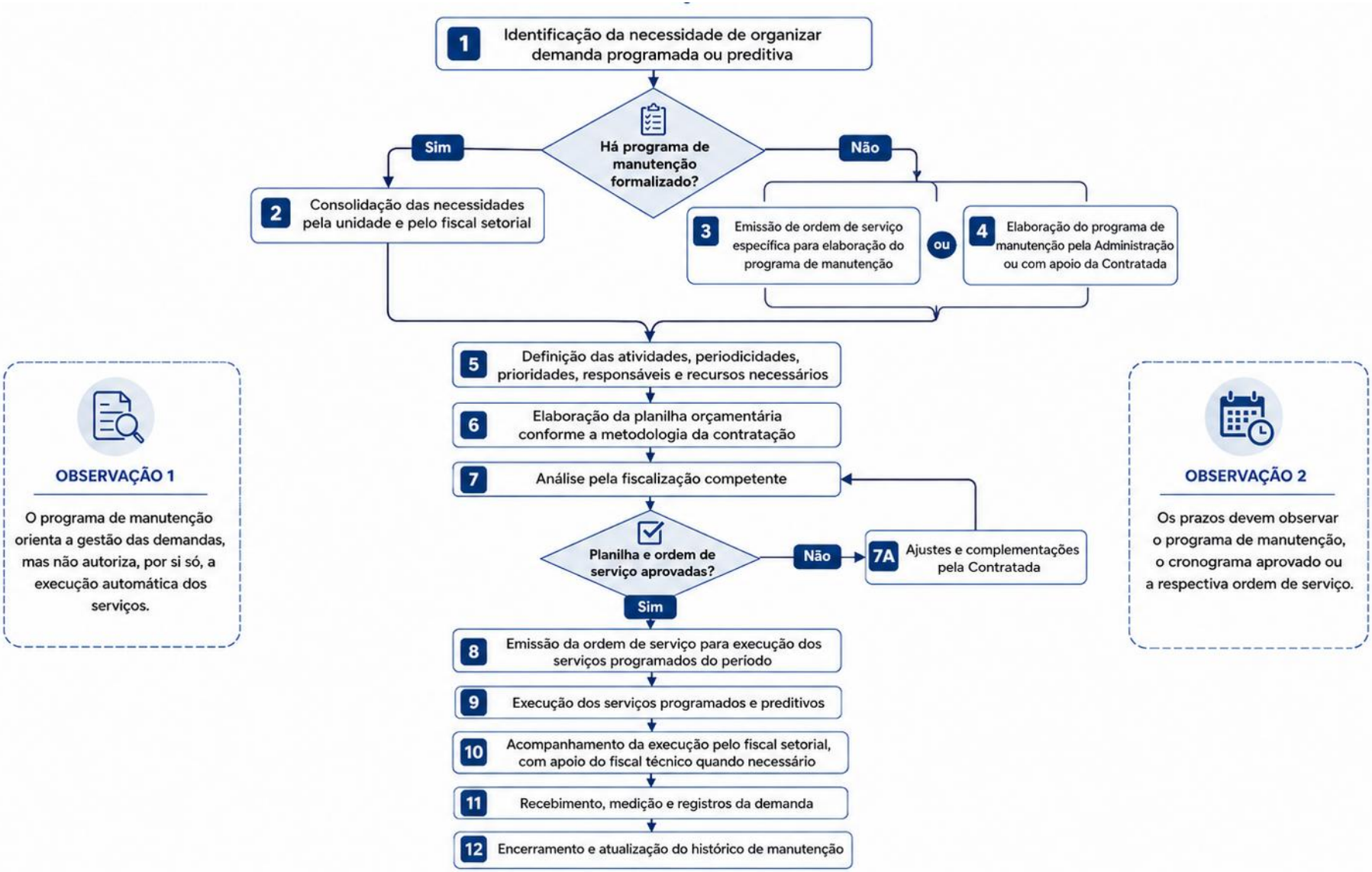
Anexo A - Fluxograma das demandas programadas e preditivas;

Anexo B - Fluxograma das demandas não programadas.

gov.br
Documento assinado digitalmente
JOHN ALISON RIBEIRO DA COSTA MAIA
Data: 15/10/2026 09:51:46-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Documento assinado eletronicamente
JOHN ALISON RIBEIRO DA COSTA MAIA
Coordenador-Geral de Gestão da Infraestrutura Predial Descentralizada

ANEXO A - FLUXOGRAMA DAS DEMANDAS PROGRAMADAS E PREDITIVAS



ANEXO B - FLUXOGRAMA DAS DEMANDAS NÃO PROGRAMADAS

