



MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DE PESSOAL, SAÚDE, DESPORTO E PROJETOS SOCIAIS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS
SEÇÃO DE PRÓPRIOS NACIONAIS RESIDENCIAIS DO HFA

APÊNDICE K

**MATRIZES DE EVENTOS, RESPONSABILIDADES E PRAZOS NOS PROCESSOS DE MANUTENÇÃO
DE PNR DO HFA**

K.1 PROCESSO DE MANUTENÇÃO PARA OCUPAÇÃO

EVENTO	RESPONSABILIDADE PELA REALIZAÇÃO	PRAZO MÁXIMO (DIAS ÚTEIS)	A PARTIR DA (O)
Abertura do chamado no Sistema de Gestão de PNR (SGP)	Seção de Próprios Nacionais Residenciais (SPNR) / Div Infra / HFA	--	--
Vistoria do local do serviço	Subdivisão Técnica (SDT) / Div Infra / HFA	5 (CINCO)	Abertura do chamado no SGP.
Planilhamento do serviço	Empresa contratada	8 (OITO)	Vistoria do local do serviço.
Revisão de planilha	Subdivisão Técnica (SDT) / Div Infra / HFA	5 (CINCO)	Conclusão da planilha do serviço.
Replanilhamento (caso seja indicado pela SDT)	Empresa contratada	3 (TRÊS)	Recebimento da planilha revisada.
Emissão da Ordem de Serviço (OS)	Equipe de Gestão do Contrato (EGC)	5 (CINCO)	Conclusão da revisão da planilha ou, quando houver determinação de replanilhamento, do recebimento da planilha devidamente ajustada
Apresentação do cronograma do serviço, quando exigível em razão da natureza, complexidade ou duração da intervenção	Empresa contratada	5 (CINCO)	Aprovação da Ordem de Serviço – OS.
Mobilização dos meios para o serviço	Empresa contratada	5 (CINCO)	Apresentação do cronograma do serviço, quando exigível, ou aprovação da OS, nos demais casos.

Execução do serviço	Empresa contratada	Definido na Ordem de Serviço ou no cronograma aprovado pela CONTRATANTE, conforme a natureza e a complexidade da intervenção	Mobilização dos meios.
Vistoria de conclusão da intervenção e elaboração do Relatório de Vistoria – RV	Subdivisão Técnica (SDT) / Div Infra / HFA	5 (CINCO)	Conclusão do serviço.
Correção de eventuais imperfeições	Empresa contratada	Até 5 (cinco) dias úteis, ou prazo inferior fixado pela fiscalização quando a natureza da imperfeição exigir correção mais célere, admitido prazo diverso mediante justificativa técnica aceita pela CONTRATANTE	Divulgação do RV.
Execução de serviço por garantia contratual	Empresa contratada	Até 10 (DEZ) dias úteis, ou prazo inferior fixado pela fiscalização quando a natureza do vício exigir intervenção mais célere, admitido prazo diverso mediante justificativa técnica aceita pela CONTRATANTE	Notificação por vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou materiais empregados.

K.1.1. O Relatório de Vistoria – RV deverá registrar, quando houver, as imperfeições, pendências ou desconformidades identificadas na intervenção, indicando as medidas corretivas necessárias e o respectivo prazo para saneamento, observado o limite estabelecido nesta matriz, sem prejuízo das providências previstas no Termo de Referência para o recebimento provisório e definitivo dos serviços.

K.2. PROCESSO DE MANUTENÇÃO EMERGENCIAL

EVENTO	RESPONSABILIDADE PELA REALIZAÇÃO	PRAZO MÁXIMO	A PARTIR DA
Abertura do chamado no Sistema de Gestão de PNR (SGP)	Permissionário, SPNR ou outro usuário/agente autorizado no SGP	--	--
Mobilização dos meios e atendimento inicial da emergência	Empresa contratada	Até 2 (duas) horas corridas, quando o chamado ocorrer durante o horário de execução dos serviços	Abertura do chamado no SGP.
Execução das medidas necessárias à eliminação ou contenção da situação emergencial	Empresa contratada	Até 2 (DOIS) dias úteis, ressalvada a necessidade de prazo diverso tecnicamente justificado e autorizado pela fiscalização	Atendimento inicial da emergência
Planilhamento do serviço	Empresa contratada	8 (OITO)	Conclusão das medidas emergenciais de eliminação ou contenção do risco.
Revisão de planilha	Subdivisão Técnica (SDT) / Div Infra / HFA	5 (CINCO)	Conclusão da planilha do serviço.
Replanilhamento (caso seja indicado pela SDT)	Empresa contratada	3 (TRÊS)	Recebimento da planilha revisada.
Emissão da Ordem de Serviço (OS)	Equipe de Gestão do Contrato (EGC)	5 (CINCO)	Conclusão da revisão da planilha ou, quando houver determinação de replanilhamento, do recebimento da planilha devidamente ajustada
Execução de serviço por garantia contratual	Empresa contratada	Até 10 (dez) dias úteis, ou prazo inferior fixado pela fiscalização quando a natureza do vício exigir intervenção mais célere, admitido prazo diverso mediante	Notificação por vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou materiais empregados.

		justificativa técnica aceita pela CONTRATANTE	
--	--	---	--

K.2.1. O fluxo emergencial será utilizado exclusivamente quando a natureza da ocorrência exigir intervenção imediata para prevenir ou conter risco à segurança das pessoas, à habitabilidade, às instalações ou ao patrimônio, admitindo-se, excepcionalmente, a adoção das medidas estritamente necessárias à contenção da emergência antes da conclusão do planilhamento e da formalização da Ordem de Serviço, devendo o correspondente planilhamento e a formalização da Ordem de Serviço ser realizados posteriormente, na sequência prevista nesta matriz.

K.2.2. Os chamados emergenciais abertos durante o horário regular de execução dos serviços deverão receber atendimento inicial no prazo máximo estabelecido nesta matriz. Quando a ocorrência for registrada fora desse período, a CONTRATADA deverá adotar as providências de mobilização no início da jornada subsequente, ressalvadas as situações em que, pela gravidade e pelo risco à segurança das pessoas, à habitabilidade, às instalações ou ao patrimônio, a fiscalização determine atendimento excepcional fora do horário regular, observadas as disposições do Termo de Referência e dos Apêndices D e I relativas à execução excepcional dos serviços.

K.2.3. A abertura do chamado no SGP pelo permissionário ou por outro usuário autorizado possui natureza exclusivamente comunicativa e não constitui Ordem de Serviço, autorização de execução ou determinação direta à CONTRATADA. A caracterização da ocorrência como emergencial e a autorização ou determinação para adoção das medidas previstas no item K.2.1 competem à fiscalização do contrato, observadas as competências estabelecidas no Termo de Referência.

Brasília, DF, 30 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **NILO VELOSO MAGALHAES**
 Data: 02/10/2026 09:02:14-0300
 Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

NILO VELOSO MAGALHÃES – Tenente-Coronel (EB)
 Integrante Requisitante da EPC

Documento assinado digitalmente
 **HEDGE CALDEIRA LIMA**
 Data: 02/10/2026 10:29:05-0300
 Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

HEDGE CALDEIRA LIMA - 1º Tenente OTT (EB)
 Integrante Técnico da EPC

Documento assinado digitalmente
 **LEANDRO FRANCISCO SANTOS DA SILVEIRA**
 Data: 30/09/2026 13:56:02-0300
 Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

LEANDRO FRANCISCO SANTOS DA SILVEIRA – Subtenente (EB)
 Integrante Administrativo da EPC

De acordo:



Documento assinado digitalmente

EDNALDO CANDIDO DA SILVA

Data: 02/10/2026 09:32:49-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

EDNALDO CÂNDIDO DA SILVA – Cel/R1

Chefe da Divisão de Infraestrutura