


**INSTITUTO
FEDERAL**
Ceará

GUIA DE
PREENCHIMENTO

PARA
ABERTURA DE
CHAMADO E
ORDEM DE
SERVIÇO

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Apresentação | 3 |
| 1.1. Acessando o sistema | 4 |
| 1.2. Acessando o módulo chamado | 4 |
| 1.3. Acessando o módulo Ordem de Serviço | 8 |
| 1.4. Acessando o módulo notificação | 11 |
| 1.5. Perguntas frequentes | 12 |



1. Apresentação

O presente guia tem como objetivo instruir os fiscais designados por meio de portaria, cujo objeto são os serviços contínuos de manutenção predial com fornecimento de mão de obra especializada, equipamentos, materiais e peças de reposição das unidades do IFCE, por percentual de desconto sobre as tabelas de serviços e insumos do Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil – SINAPI – CE, referência mês 03/2023, com desoneração e subsidiariamente da SEINFRA/CE 27.1, a abrir e acompanhar um chamado e uma ordem de serviço de manutenção.

O Termo de Referência anexo do Edital referente ao pregão eletrônico N° 01/2023 exige que a empresa contratada disponibilize uma solução tecnológica para apoio ao gerenciamento da manutenção predial corretiva. A solução tecnológica proposta não substitui o sistema Comprasnet 4.0 Contratos, visto que o(s) software(s) a ser ofertado junto à solução do serviço de manutenção de predial tem por objetivo o apoio à execução do objeto, imprimindo mais eficiência no uso dos recursos humanos e materiais empregados ao futuro contrato. Portanto, a solução tecnológica abarcada no objeto tem por papel apoiar o trabalho da fiscalização e dar o devido suporte às informações prestadas - e gerenciadas - na plataforma de gestão contratual do Governo Federal.

A solução tecnológica disponibilizada pela contratada está localizada no endereço eletrônico (<https://contratos.algotecnologia.com.br/>) que contempla entre outros módulos a saber:

1. Módulo: Chamado
2. Módulo: Ordem de Serviço
3. Módulo: notificação

Desta forma, é necessário que cada unidade do IFCE, por meio do seu fiscal setorial, cadastre as informações requeridas pelos módulos.

1.1. Acessando o sistema

O acesso ao sistema ao sistema é realizado por meio do link (<https://contratos.algotecnologia.com.br/>).

Feito isso, será necessário realizar o login com USUÁRIO (e-mail que consta na portaria) e SENHA, conforme Fig.01 e 02, caso não possua cadastro, enviar e-mail a Diretoria de Infraestrutura e Engenharia da Reitoria (marcus.macedo@ifce.edu.br) solicitando o cadastro.



A imagem mostra a interface de login do sistema. No topo, o título "Sistema de Gerenciamento de Contratos" é exibido em uma fonte cinza. Abaixo, há dois campos de entrada: "Email" com o endereço "lindemberg.ferreira@ifce.edu.br" e "Senha" com caracteres ocultos por pontos. Um botão vermelho "LOGIN" está posicionado na base esquerda, e um link azul "Esqueceu a senha?" está na base direita.

Figura 01. Tela de login e senha do sistema.

1.2. Acessando o módulo chamado

Na tela “**tela de entrada**”, no ícone “**últimos chamados - ver todos**”, encontra-se disponível a opção “**abrir chamado**”. Esse caminho é o passo necessário para dar início ao cadastramento de um chamado conforme mostra a Fig. 02 e 03.



Figura 02. Tela de entrada.

The 'Chamados' table contains the following data:

| Id | Demandante | CPF Demandante | Telefone Demandante | Abertura | Estado | Ações |
|----|----------------------------------|----------------|---------------------|------------------|------------|--------------------------------------|
| 30 | Nadedja | *** 830.372.** | (85) 9 9901-5222 | 24/11/2023 11:29 | Aprovada | Visualizar Editar Finalizar Arquivos |
| 29 | Marcus Vinicius Silveira Macedo | *** 732.316.** | (85) 9993-8791 | 24/11/2023 10:13 | Aprovada | Visualizar Editar Finalizar Arquivos |
| 28 | Bruno S | *** 879.879.** | (69) 8 7965-4654 | 23/11/2023 14:01 | Rejeitada | Visualizar Editar Arquivos |
| 23 | José Pereira | *** 723.727.** | (85) 9 8995-5167 | 05/09/2023 18:28 | Finalizada | Visualizar Editar Arquivos |
| 22 | Priscila Cecilia Jéssica Drumond | *** 723.727.** | (85) 9 8995-5167 | 05/09/2023 18:14 | Finalizada | Visualizar Editar Arquivos |

Figura 03. Tela dos últimos chamados.

Na tela “**Criar chamado**”, o servidor se deparará com um formulário que deverá ser preenchido, Fig. 04, para poder dá início a um chamado. O servidor deve preencher os campos:

1. **Nome do demandante:** fiscal setorial em unidade descentralizada ou fiscal técnico na unidade da Reitoria responsável pelo chamado.
2. **CPF do demandante:** fiscal setorial em unidade descentralizada ou fiscal técnico na unidade da Reitoria deve preencher seu CPF (**Obs: o CPF vai está protegido conforme Lei de Proteção de Dados por meio de ***).
3. **Telefone Demandante:** o fiscal deve preencher com seu contato

telefônico de celular, de preferência que possua “*What’s App*” ou equivalente para que seja possível a empresa entrar em contato com o fiscal para obter informações.

4. **Ambiente:** o fiscal selecionar sua unidade.
5. **Arquivo/imagem apresentando a demanda :** o fiscal deve anexar uma foto do objeto alvo da manutenção predial ou um arquivo contendo todos os objetos que serão alvos da manutenção predial.
6. **Descrição do chamado:** o fiscal deve descrever sucintamente do que se trata o chamado.

The image shows a web form titled "Criar chamado" (Create call). The form contains the following fields, each highlighted with a red box:

- Nome do demandante**: A text input field.
- CPF do demandante**: A text input field.
- Telefone Demandante**: A text input field.
- Ambiente**: A dropdown menu.
- Arquivo/imagem apresentando a demanda**: A file upload area with a button labeled "Escolher arquivo" and the text "Nenhum arquivo escolhido".
- Descrição do chamado**: A large text area for describing the call.

At the bottom left of the form is a red button labeled "SALVAR" (Save).

Figura 04. Tela de formulário.

Após a abertura do chamado pelo fiscal setorial, a fiscalização técnica deverá realizar a análise do chamado, FIG. 06 e 07, aprovando (caso se enquadre como manutenção predial) ou rejeitando (caso não se enquadre como manutenção predial). O fiscal setorial deve acompanhar o andamento do seu chamado até que o mesmo seja finalizado, FIG. 05.

Contratante Contratos Home Relatórios Chamados Cadastros Gerais Contratos LS Lindemberg

O chamado foi salvo com sucesso!

Demandante CPF Demandante Estado Data Inicio Data Fim

dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa

Filtrar Limpar filtros

Chamados ABRIR CHAMADO

| Id | Demandante | CPF Demandante | Telefone Demandante | Abertura ↑ | Estado | Ações |
|----|---------------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------|--------------------------------------|
| 31 | Lindemberg Ferreira dos Santos | *** 301 493-** | (85) 3 4012-300 | 27/11/2023 18:10 | Análise | Visualizar Editar Arquivos Analisar |
| 30 | Nadejja | *** 830 372-** | (85) 9 9901-5222 | 24/11/2023 11:29 | Aprovada | Visualizar Editar Finalizar Arquivos |
| 29 | Marcus Vinicius Silveira Macedo | *** 732 316-** | (85) 9993-8791 | 24/11/2023 10:13 | Aprovada | Visualizar Editar Finalizar Arquivos |
| 28 | Bruno S | *** 879 879-** | (69) 8 7965-4654 | 23/11/2023 14:01 | Rejeitada | Visualizar Editar Arquivos |

Figura 05. Tela de acompanhamento do chamado.

Chamados

| Id | Demandante | CPF Demandante | Telefone Demandante | Abertura ↑ | Estado | Ações |
|----|--------------------------------|----------------|---------------------|------------------|---------|--|
| 31 | Lindemberg Ferreira dos Santos | ***.301.493.** | (85) 3 4012-300 | 27/11/2023 18:10 | Análise | Visualizar Editar Arquivos Analisar |

Figura 06. Tela de acompanhamento do chamado.

Análise de chamado

Resultado

Aprovar

Rejeitar

SALVAR

Figura 07. Tela de análise de chamado.

Os status referente aos chamados, são:

1. **Análise:** O chamado foi criado, mas ainda está pendente de análise por parte do fiscal técnico responsável pela sua unidade.
2. **Aprovada:** O chamado foi aprovado pelo fiscal técnico e está aguardando que a empresa contratada realize a atividade demandada pelo chamado.
3. **Rejeitada:** O fiscal técnico considerou não procedente a justificativa para a

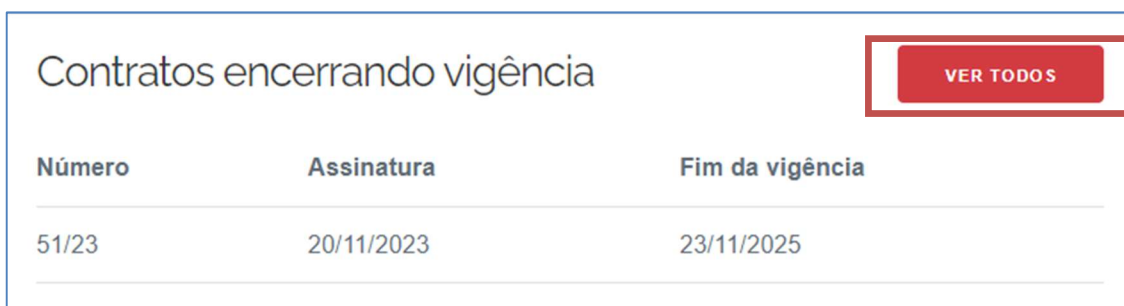
abertura do chamado.

- Finalizada:** O fiscal setorial após averiguar as atividades realizadas pela empresa contratada deverá finalizar o chamado.

1.3. Acessando o módulo Ordem de Serviço

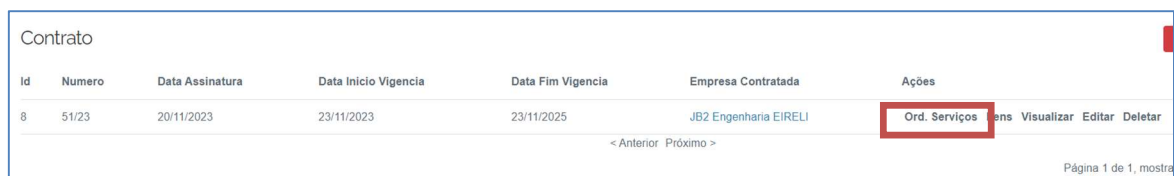
Na tela “**tela de entrada**”, no ícone “**Contratos encerrando vigência - ver todos**”, encontra-se disponível a opção “**Ord. de Serviços**”. Esse caminho é o passo necessário para dar início ao cadastramento de uma Ordem de Serviço conforme mostra a Fig. 08, 09 e 10.

Após a aprovação do chamado pela fiscalização técnica, o fiscal setorial deverá abrir uma Ordem de Serviço (O.S) no SEI e preencher o formulário da O.S.



| Número | Assinatura | Fim da vigência |
|--------|------------|-----------------|
| 51/23 | 20/11/2023 | 23/11/2025 |

Figura 08. Tela de entrada.



| Id | Numero | Data Assinatura | Data Inicio Vigencia | Data Fim Vigencia | Empresa Contratada | Ações |
|----|--------|-----------------|----------------------|-------------------|-----------------------|---|
| 8 | 51/23 | 20/11/2023 | 23/11/2023 | 23/11/2025 | JB2 Engenharia EIRELI | Ord. Serviços Ins Visualizar Editar Deletar |

Figura 09. Tela inicial do contrato.



| Id | Itens | Data do documento † | Arquivo | Ações |
|----|----------------------|---------------------|-------------|---|
| 15 | Manutenção corretiva | 23/11/2023 | Ver arquivo | IMR Visualizar Editar Excluir |

Figura 10. Tela de abertura de O.S.

Adicionar ordem de serviço

Data do arquivo da Ordem de Serviço

dd/mm/aaaa

Arquivo da ordem de serviço

Nenhum arquivo escolhido

Itens de contrato relacionados a ordem de serviço

02 - Manutenção corretiva

Chamados do contrato relacionados à ordem de serviço

30 - Nadedja - 2023-11-24 11:29:56.697036
 29 - Marcus Vinicius Silveira Macedo - 2023-11-24 10:13:34.842008
 31 - Lindemberg Ferreira dos Santos - 2023-11-27 18:10:55.552844

Figura 11. Tela de cadastro de O.S.

Na tela “**Adicionar Ordem de serviço**”, o servidor se deparará com um formulário que deverá ser preenchido, Fig. 11, para poder dá início a uma Ordem de Serviço. O servidor deve preencher os campos:

1. **Data do arquivo da Ordem de Serviço:** fiscal setorial em unidade descentralizada ou fiscal técnico na unidade da Reitoria responsável pelo chamado deverá preencher a data da Ordem de Serviço.
2. **Arquivo/imagem apresentando a demanda:** o fiscal deve anexar a Ordem de Serviço que foi gerada no sistema SEI.
3. **Itens de contrato relacionados à ordem de serviço:** o fiscal deve selecionar qual o nível do atendimento conforme os tipos de ocorrências.
4. **Chamados do contrato relacionados à ordem de serviço:** o fiscal deve

selecionar qual o chamado aprovado correspondente que irá gerar a O.S.

O Termo de Referência define os tipos de ocorrências:

Manutenção Corretiva (Nível I): Ocorrências que impedem o funcionamento da Unidade ou que acarretam o risco iminente de impedimento total e qualquer demanda das Unidades de processamento de dados.

Prazo máximo para início de atendimento: 24 horas

Manutenção Corretiva (Nível II): Ocorrências que comprometem parcialmente o funcionamento da Unidade e que poderão vir a agravar em um curto espaço de tempo.

Prazo máximo para início de atendimento: 48 horas

Manutenção Corretiva (Nível III): Ocorrências que não comprometem o funcionamento, porém incomodam servidores, alunos e/ou colaboradores ou ainda prejudicam a imagem da CONTRATANTE.

Prazo máximo para início de atendimento: 72 horas

Manutenção Corretiva (Nível IV): Ocorrências que poderão ser atendidas em prazo maior, mas que podem vir a comprometer ou prejudicar o funcionamento ou a imagem da CONTRATANTE em curto prazo

Prazo máximo para início de atendimento: 96 horas

Manutenção Corretiva (Nível V): Ocorrências não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.

Prazo máximo para início de atendimento: 5 dias úteis

Após a execução dos serviços pela empresa contratada, o fiscal setorial precisar preencher o Instrumento de Medição de Resultado – IMR e colocar as pontuações finais no ícone “IMR”, Fig. 12 e 13.

| Ordens de serviço | | | | |
|-------------------|----------------------------------|---------------------|-------------|-------------------------------|
| Id | Itens | Data do documento ↑ | Arquivo | Ações |
| 16 | Manutenção corretiva emergencial | 27/11/2023 | Ver arquivo | IMR Visualizar Editar Excluir |
| 15 | Manutenção corretiva | 23/11/2023 | Ver arquivo | IMR Visualizar Editar Excluir |

< Anterior Próximo >

Figura 12. Tela de cadastro de O.S.

Dados de IMR

Índice de mensuração de resultado (I)

Valor da ordem de serviço (S)

Percentual de glosa (G)

Valor do faturamento (F)

Figura 13. Cadastro dos Dados de IMR.

1.4. Acessando o módulo notificação

As notificações são um mecanismo de chamar atenção da empresa por algum motivo ocorrido durante a execução do contrato. O fiscal pode registrar as notificações e avaliar as manifestações dadas pela empresa.

O fiscal setorial em unidade descentralizada ou fiscal técnico na unidade da Reitoria poderá, caso haja necessidade, inaugurar uma notificação contra a empresa **CONRATADA** no ícone **“Chamados”**, clicar em **“Notificações”** e depois selecionar a opção **“ADICIONAR NOTIFICAÇÃO”**, Fig. 14 e Fig. 15.

| Id | Contrato | Arquivo | Responsável Rec. | Criação | Atualização | Estado | Ações |
|----|-------------------------------|-------------|------------------------|------------------|------------------|----------|---------------------------|
| 15 | 51/23 - JB2 Engenharia EIRELI | | Nadedja Maia Guimaraes | 28/11/2023 19:49 | 28/11/2023 19:50 | Avaliada | Visualizar Editar Deletar |
| 14 | 51/23 - JB2 Engenharia EIRELI | | Nadedja Maia Guimaraes | 24/11/2023 17:44 | 24/11/2023 18:05 | Avaliada | Visualizar Editar Deletar |
| 8 | 51/23 - JB2 Engenharia EIRELI | Notificação | João Batista | 05/09/2023 18:22 | 05/09/2023 18:25 | Avaliada | Visualizar Editar Deletar |

Figura 14. Tela de Notificações.

Adicionar notificação

Contrato

Descrição

Arquivo

Escolher arquivo | Nenhum arquivo escolhido

SALVAR

Figura 15. Tela de cadastro das Notificações.

Na tela “**Adicionar Notificação**”, o servidor se deparará com um formulário que deverá ser preenchido, Fig. 15, para poder dá início a uma Notificação. O servidor deve preencher os campos:

1. **Contrato:** fiscal setorial em unidade descentralizada ou fiscal técnico na unidade da Reitoria responsável pela abertura da notificação deverá selecionar o contrato correspondente a sua unidade.
2. **Descrição:** fiscal deve descrever resumidamente do que se trata a notificação.
3. **Arquivo:** o fiscal deve anexar a Notificação que foi gerada no sistema SEI.

Os *status* referente a notificação são:

1. **ABERTO:** A manifestação foi aberta e espera por alguma manifestação da empresa contratada.
2. **EM MANIFESTAÇÃO:** A empresa contratada registra alguma manifestação para com a notificação. Nesse estado, pode ocorrer algumas trocas de manifestações entre as partes.
3. **AVALIADA:** Um agente da empresa contratante avalia o resultado daquela notificação, mediante as manifestações apresentadas

1.5. Perguntas frequentes

1.5.1. Posso abrir um chamado para realizar a instalação de equipamentos ou

a instalação de pontos de rede e elétricos que não existiam no local?

R: Não, o contrato de manutenção predial contempla apenas a correção de instalações preexistentes e que por algum motivo deixaram de funcionar.

1.5.2. Posso abrir um chamado para realizar a reforma e/ou a construção de uma edificação?

R: Não, o contrato de manutenção predial contempla apenas a correção de instalações ou equipamentos preexistentes e que por algum motivo deixaram de funcionar.

1.5.3. O que é Instrumento de Medição de Resultado (IMR), quem e quando devo preenche-lo?

R: IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. O IMR deve ser preenchido pelo responsável que está acompanhando o serviço no local e no momento em que o serviço está sendo executado.



Marcus Vinicius Silveira Macedo
Engenheiro de Segurança do Trabalho
Diretor de Infraestrutura e Engenharia
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia



Bruno Silva Nunes
Engenheiro Civil

Coordenadoria de Manutenção de Obras e Engenharia
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia

Nadedja Maia Guimaraes

Engenheira Civil

Coordenadoria de Manutenção de Obras e Engenharia
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia

Clarissa Marinho Alencar

Engenheira Civil

Coordenadoria de Manutenção de Obras e Engenharia
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia

Francisco Hilario da Silva Neto
Engenheiro Civil
Coordenadoria de Infraestrutura
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia