

**INSTITUTO
FEDERAL**


Ceará

GUIA DE
PREENCHIMENTO

PARA
ABERTURA DE
CHAMADO

Sumário

1. Apresentação	3
1.1. Acessando o sistema PRODUTTIVA	4
1.2. Acessando o módulo chamado.....	4
1.3. Perguntas frequentes.....	9



1. Apresentação

O presente guia tem como objetivo instruir a equipe de fiscalização designados por meio de portaria, cujo objeto são os serviços contínuos de manutenção preventiva e corretiva das subestações do IFCE, a abrir e acompanhar um chamado de manutenção.

O Termo de Referência anexo do Edital referente ao pregão eletrônico N° 02/2023 exige que a empresa contratada disponibilize uma solução tecnológica para apoio ao gerenciamento da manutenção preventiva e corretiva das subestações. 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 subestação 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 é a PRODUTTIVO localizada no endereço eletrônico (<https://www.produttivo.com.br>) que contempla entre outros módulos a saber:

1. Módulo: Chamado

Desta forma, é necessário que cada unidade do IFCE, por meio da equipe de fiscalização, cadastre as informações requeridas pelo módulo.

1.1. Acessando o sistema PRODUATIVA

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

Feito isso, será necessário realizar o login com USUÁRIO e SENHA enviadas por e-mail, 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.

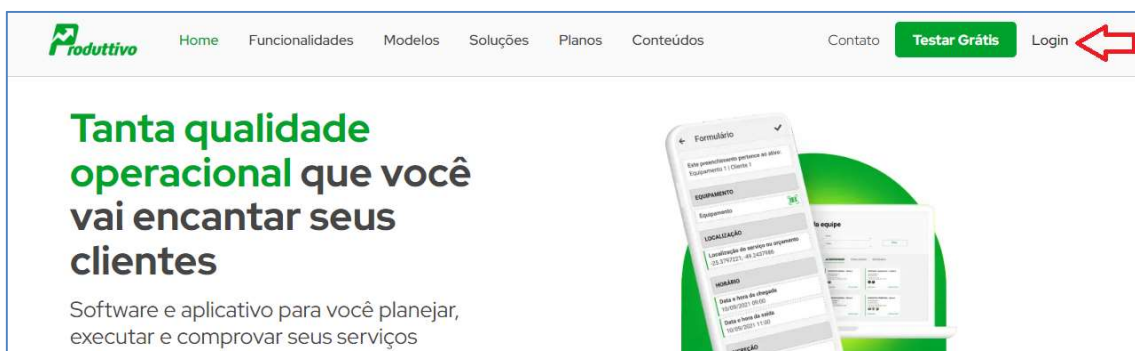


Figura 01. Tela de entrada do sistema.

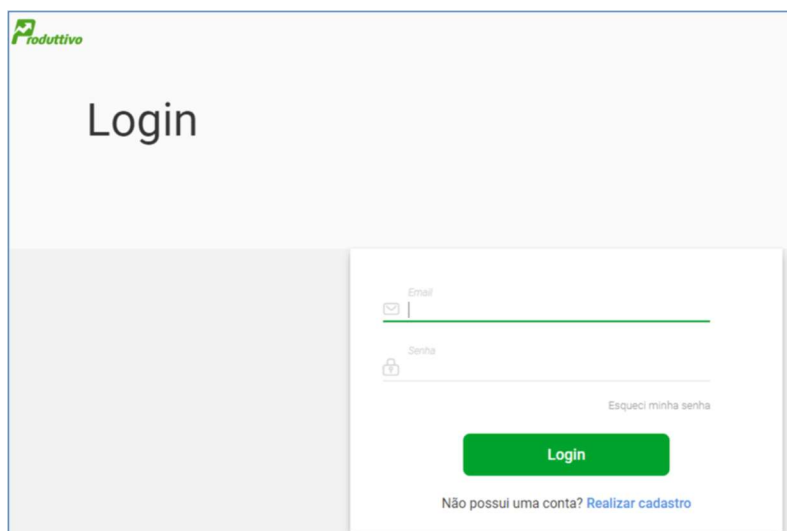


Figura 02. Tela de login e senha do sistema.

1.2. Acessando o módulo chamado

Na tela “**atividades da equipe**”, no ícone “**Criar Atividade**”, encontra-se disponível a opção “**Meus Formulários**”. Esse caminho é o passo necessário para dar início ao

cadastramento de um chamado conforme mostra a Fig. 03 e 04. No menu “**Meus Formulários**”, o servidor deve optar por um dos três formulários disponíveis conforme Fig. 04.



Figura 03. Tela Atividades da equipe.

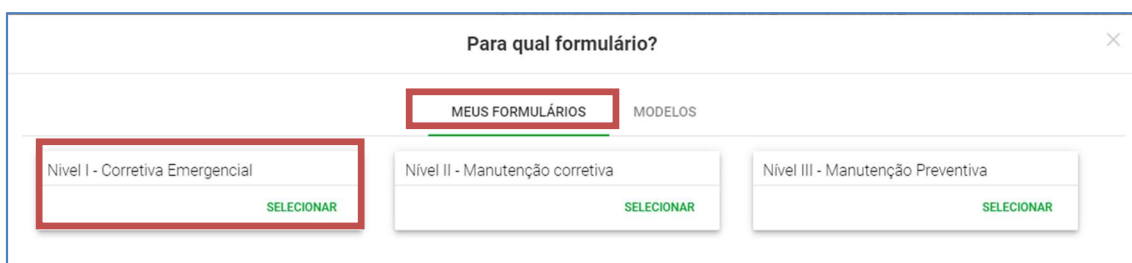


Figura 04. Tela de opções de formulário.

Na tela “**Criar Atividade**”, o servidor se deparará com um formulário que deverá ser preenchido, Fig. 05, para poder dá início a um chamado. O servidor deve preencher os campos:

1. **O que será realizado:** tipo de serviço a ser realizado, por exemplo: “**manutenção corretiva de emergência**”.
2. **Instrução para os responsáveis:** o fiscal deve relatar brevemente o

problema apresentado na subestação de sua unidade.

3. **Onde será realizado:** local de realização do serviço, o fiscal deve selecionar a unidade do IFCE, onde ocorrerá o serviço.
4. **Informações de contato:** o fiscal deve preencher com seu nome completo.
5. **Celular do contato:** 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 com urgência.
6. **E-mail de contato:** o fiscal deve preencher com o e-mail institucional.
7. **Quem deve acompanhar essa atividade:** o fiscal deve selecionar dentre a lista cadastrada quem será o responsável pelo acompanhamento do serviço em sua unidade. Ressalta-se que só estão cadastrados os integrantes que fazem parte da portaria referente ao contrato.
8. **Quem deve executar essa atividade:** o fiscal deve sempre selecionar dentre a lista cadastrada os seguintes colaboradores da empresa contratada, Amanda Medeiros (contratos@dinamicaempreendimentos.com.br) e Janecely Castro (tecnica@dinamicaempreendimentos.com.br).
9. **Data/hora inicial e Data/hora final:** o fiscal deve selecionar a data e a hora de início e a data e hora de fim no qual se espera que o serviço deverá ser executado.

Criar Atividade

O que será realizado?

Título da atividade

Como será realizado?

Formulário/Checklist

Nível I - Corretiva Emergencial

Instruções para os responsáveis

Onde será realizado?

Cliente ou Local

Pesquise um Cliente ou Local cadastrado

Cadastrar novo
cliente ou local

Informações de contato

Nome do contato

Celular/WhatsApp do contato com DDD

E-mail do contato

Notificar automaticamente andamento da atividade por WhatsApp para este contato [Contratar agora](#)

Quem são os responsáveis?
Selecione quem deve acompanhar essa atividade (apenas web)
Pesquise um usuário por email

Selecione quem deve executar essa atividade
Pesquise um usuário por email

Quando será realizado?
Data e hora inicial
Data e hora final

Figura 05. Tela de formulário.

Vale Ressalatar que, conforme Termo de Referência:

- 1 O fiscal setorial ficou responsável pela abertura de chamado de **Nível I (corretiva emergencial)**;
- 2 O fiscal técnico ficou responsável pela abertura de chamado de **Nível II (corretiva programada)**;
- 3 O fiscal técnico fica responsável pela abertura de chamado de **Nível III (preventiva programada)**.

O Termo de Referência define os tipos de ocorrências:

Manutenção Corretiva Emergencial (Nível I): Ocorrências que impedem o funcionamento da Unidade. Tem objetivo de colocar em funcionamento equipamento paralisado ou eventual falha ou interrupção de energia.

Manutenção Corretiva (Nível II): Ocorrências que não comprometem o funcionamento da Unidade, porém oferecem risco iminente de funcionamento

ou interrupção no fornecimento de energia. Tem objetivo de consertar ou substituir o equipamento em funcionamento irregular.

Manutenção preventiva (Nível III): Manutenção preventiva programada.

Após a abertura do chamado, a fiscalização pode seguir acompanhando o chamado na aba “**Atividades da equipe**” até que o mesmo seja finalizado. Após finalizado o chamado, a empresa CONTRATADA anexará no próprio chamado o relatório final de execução do serviço.

Observação: a solução tecnológica implantou todos os dados da Ordem de Serviço (O.S) no próprio chamado, logo a O.S será substituída pelo próprio chamado.

1.3. Perguntas frequentes

1.3.1. Posso abrir um chamado para realizar a manutenção corretiva no Quadro Geral de Baixa Tensão (QGBT) da minha unidade?

R: **Sim, o contrato de manutenção preventiva e corretiva em subestações contempla a manutenção corretiva dos QGBT's até a chegada na subestação.**

1.3.2. Posso abrir um chamado para realizar a manutenção corretiva nas instalações elétricas, tais como tomadas, lâmpadas e quadros de distribuição da minha unidade?

R: **Não, o contrato de manutenção preventiva e corretiva em subestações não contempla a manutenção corretiva em instalações elétricas que não envolvam o QGBT's e a subestação. Para esses casos, deve-se usar o contrato de manutenção predial.**

1.3.3. 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.**

1.3.4. Posso entrar em contato diretamente com os colaboradores da empresa contratada?

R: **Não, o chamado deve ser aberto dentro do sistema PRODUTTIVO. Em caso de dúvida, entrar em contato com o fiscal técnico referente ao contrato da sua unidade.**

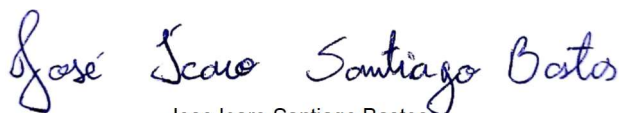


Marcus Vinicius Silveira Macedo
Engenheiro de Segurança do Trabalho
Diretor de Infraestrutura e Engenharia
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia



Siomara Peixoto Lima
Engenheira Eletricista

Coordenadoria de Estudo e Desenvolvimento de Eficiência Energética
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia



Jose Icaro Santiago Bastos
Tecnico em Eletrotecnica

Coordenadoria de Estudo e Desenvolvimento de Eficiência Energética
Diretoria de Infraestrutura e Engenharia