

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Apêndice VI – Especificações de Manutenção e Conservação Predial

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Este apêndice do Termo de Referência informa os requisitos técnicos e funcionais desejados para a contratação de solução de Gestão de Atendimento e Agendamento ao público, para todas as unidades de atendimento do **DESCOMPLICA SP**;

1.2. Não será admitida a subcontratação.

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar – ETP.

2. OBJETO

2.1. Registro de Preços de Gestão Integrada de Serviços Contínuos, destinados ao funcionamento, asseio e manutenção de unidades fixas e móveis do Programa Descomplica SP, de responsabilidade da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e da Prefeitura de São Paulo.

2.2. Prestação de serviços de engenharia de operação, de manutenção predial preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, materiais de consumo, insumos e mão de obra, bem como realização de serviços eventuais diversos nos sistemas, equipamentos e instalações prediais utilizados pelas unidades do Descomplica SP, compreendendo, mas não se limitando:

- a. Manutenção preventiva, corretiva e preditiva nos sistemas, redes e instalações hidrossanitárias, gás liquefeito de petróleo (GLP), elétricas, lógicas e telefônicas, incluindo grupo gerador, barramento blindado, bombas de água e esgoto, existentes ou que venham a ser instalados;
- b. Manutenção preventiva, corretiva e preditiva nos sistemas de prevenção e combate a incêndio, que incluiu o sistema de proteção contra descargas atmosféricas, o sistema de rede de hidrantes e extintores portáteis, o sistema de pressurização de escada de emergência, o sistema eletrônico de detecção de fumaça e alarme contra incêndios, o sistema de iluminação de emergência e o sistema de sinalização de segurança e emergência, existentes ou que venham a ser instalados;
- c. Manutenção preventiva, corretiva e preditiva nos sistemas de exaustão, existentes ou que venham a ser instalados;
- d. Manutenção preventiva, corretiva e preditiva em obras civis, serralheria, soldagem, esquadrias, vidraçarias, gesso, marcenaria, persianas, pintura, alvenaria e divisória naval/especial;
- e. Limpeza e higienização das caixas d'água e dos reservatórios inferiores e superiores, inclusive dos reservatórios de esgoto existentes ou que venham a ser instalados, em conformidade com as legislações pertinentes e as normas técnicas;
- f. Realização de serviços eventuais diversos relacionados aos sistemas mantidos, tais quais: instalação de luminárias,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

substituição de lâmpadas e equipamentos hidrossanitários, instalações hidráulicas, bem como reconstituição de partes civis afetadas;

3. NORMAS APLICÁVEIS

3.1. A empresa contratada deverá seguir rigorosamente as diretrizes da **NBR 5674 (Manutenção de Edificações - Procedimento)**, que estabelece os requisitos e orientações para garantir a manutenção correta das edificações, prolongando a vida útil dos sistemas, minimizando falhas e otimizando os recursos empregados;

3.2. A empresa contratada será responsável pela elaboração e execução do **PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle)**, conforme a legislação vigente, abrangendo todos os aspectos necessários para a manutenção das instalações prediais, sistemas de climatização, e demais subsistemas da edificação, com o objetivo de viabilizar a manutenção preditiva, preventiva e corretiva.

3.3. O PMOC deverá ser apresentado no início da execução do contrato, atualizado periodicamente e submetido à apreciação do gestor do contrato, servindo como instrumento de planejamento e fiscalização das atividades.

3.4. Todos os materiais, equipamentos e insumos utilizados devem atender às especificações dos fabricantes, às normas técnicas aplicáveis (ABNT, NR's, INMETRO) e observar critérios de sustentabilidade e eficiência energética.

4. CONDIÇÕES E FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão executados conforme requisitos e especificações desse Termo de Referência, nas unidades do Descomplica SP, com exceção da unidade do Descomplica 24 horas, cuja área reduzida não demanda a inclusão neste Termo de Referência. Ademais, as instalações da unidade, situada no Smart Sampa, não estão abrangidas, uma vez que o local já dispõe de contrato próprio para manutenção, que engloba sua infraestrutura e serviços correlatos.

4.2. Sempre que necessário, o atendimento emergencial deverá ser prestado antes das 8h ou após as 20h de segunda a sexta-feira ou em qualquer horário em sábados, domingos e feriados, com aviso prévio por parte da Contratante;

4.3. O atendimento emergencial fora do horário normal será realizado sem ônus adicional, salvo se caracterizado como serviço extraordinário e previamente autorizado pelo fiscal do contrato.

4.4. Os profissionais especializados, quando requisitados para a execução de serviços eventuais, desempenharão suas atribuições de acordo com a necessidade da Secretaria, em dias e horários previamente acordados;

4.5. A Contratada obriga-se a observar as normas técnicas de segurança na execução dos serviços, bem como a informar a Contratante, por meio de relatório técnico circunstanciado, que servirão de subsídio ao ateste do fiscal do contrato, com os pontos ou itens apurados que estejam em desacordo com as normas técnicas e de segurança e as sugestões para a correção dos mesmos;

4.6. Os serviços serão executados dentro das normas técnicas da ABNT, em atendimento às exigências das concessionárias locais de energia, água e saneamento, dentro das especificações técnicas dos fabricantes dos materiais e em obe-

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

diência as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

4.7. Para execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar profissionais com formação, habilidades e conhecimentos compatíveis com a **Classificação Brasileira de Ocupações**, Convenções Coletivas de Trabalho e a **Resolução nº 1025/2019 do CONFEA**, sempre com supervisão de responsável técnico registrado.

4.8. A Contratada deverá atender aos chamados de manutenção corretiva de acordo com a classificação estabelecida no **Programa de Chamadas de Manutenção Corretiva** (cláusula 7 deste Anexo), respeitando os prazos de resposta para **URGENTES, PRIORITÁRIAS, NECESSÁRIAS e EM ESPERA**. O descumprimento dos prazos implicará a aplicação das penalidades previstas no contrato e na Lei n. 14.133/21.

4.9. Qualquer alteração no escopo ou nas condições estabelecidas deverá ser formalmente acordada entre as partes por meio de aditivo contratual.

5. DA EQUIPE TÉCNICA

5.1. Para assegurar a eficiência, a qualidade e a abrangência da prestação dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar equipes de trabalho específicas para cada lote de unidade (descritos na cláusula 3.1 – **“(DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS)”**):

- Equipe A: responsável pelo Lote 1;
- Equipe B: responsável pelo Lote 2;
- Equipe C: responsável pelo Lote 3;
- Equipe D: responsável pelo Lote 4;

4.2. As equipes permanecerão alocadas na sede da Contratada, sendo mobilizadas mediante abertura de chamados para manutenção corretiva ou conforme o calendário de manutenção preventiva previamente estabelecida, de cumprimento obrigatório.

4.3. A composição mínima de cada equipe deverá atender aos seguintes requisitos:

4.3.1. Encarregado Técnico – profissional com experiência comprovada em manutenção predial geral, responsável pela coordenação da equipe;

4.3.2. Técnico Eletricista – com experiência comprovada em manutenção de instalações elétricas de média e baixa tensão, devidamente qualificado e habilitado de acordo com as Normas Regulamentadoras aplicáveis;

4.3.3. Técnico de Manutenção Geral – com experiência comprovada em serviços de manutenção predial, incluindo hidráulica, pintura, gesso e serviços correlatos descritos neste Termo de Referência;

4.3.4. Engenheiro Civil ou Engenheiro Eletricista – integrante do quadro da Contratada, indicado no momento da assinatura do contrato, responsável técnico pela execução e supervisão dos serviços, emissão da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao CREA, bem como pela elaboração de laudos e pareceres técnicos quando demandados.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

4.4. A comprovação da experiência e qualificação técnica dos profissionais deverá ser realizada mediante apresentação de, no mínimo, um dos seguintes documentos:

- a) Atestados de capacidade técnica emitida por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que descrevam as atividades executadas, o período de atuação e a área de especialização;
- b) Registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou documentos equivalentes que indiquem cargo e funções exercidas;
- c) Certificados de cursos ou treinamentos específicos em manutenção predial, expedidos por instituições reconhecidas.

4.5. A Contratada deverá disponibilizar, para deslocamento das equipes e transporte de materiais e equipamentos, veículo de carga adequado ao atendimento das unidades contratadas.

4.6. Deverão ser fornecidos, ainda, ferramentas e equipamentos mínimos necessários à execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, em conformidade com as normas técnicas vigentes.

4.7. Todos os profissionais da equipe deverão apresentar-se devidamente uniformizados, com crachá de identificação contendo foto e nome, e utilizando obrigatoriamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) exigidos para o exercício seguro de suas funções, em atendimento às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.

6. ORIENTAÇÕES GERAIS

6.1. Serão desenvolvidos serviços de manutenção em cada unidade predial nas áreas de instalações civis, instalações hidrossanitárias e pluviais, bombas d'água, instalações elétricas, instalações de lógica e telefonia, cabines de entrada de energia, subestações, grupo gerador, exaustores eletromecânicos, sinalização visual, divisórias, fechaduras/chaves, limpeza e higienização das caixas d'água/reservatórios inferiores/superiores e equipamentos de prevenção e combate a incêndio, incluindo o sistema de proteção contra descargas atmosféricas, o sistema de rede de hidrantes e extintores portáteis, o sistema de iluminação de emergência e o sistema de sinalização de segurança e emergência, observada a periodicidade mínima prevista e sempre que ocorram fatos que determinem a intervenção;

6.2. Essas intervenções terão o caráter preventivo e corretivo, e serão executadas pela CONTRATADA por meio de serviços caracterizados como verificações, reparos, substituições, inspeções, exames, medições, limpezas, lubrificações, testes, regulagens, reaperto, fixações, recolocações, substituição, pintura, repintura, solda, etc;

6.3. Nos serviços de manutenção preventiva, todos os gastos envolvidos com mão de obra, materiais e equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem quaisquer encargos adicionais para a CONTRATANTE;

6.4. A finalidade básica desses serviços será a de manter as instalações prediais em perfeito estado de conservação, propiciando um ininterrupto e perfeito funcionamento dos mesmos e a detecção de desgastes ou defeitos para sua imediata correção pela CONTRATADA, que deverá apresentar como documento de habilitação a inscrição/registro no CREA e seu respectivo responsável técnico;

6.5. Dessa forma, todas as ações que visem manter as instalações prediais em perfeito estado de conservação deverão ser desenvolvidas sempre que necessário, mesmo que não constem neste Anexo, pois este é uma síntese dos serviços a

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

serem realizados;

6.6. Está incluída no escopo a manutenção de equipamentos de uso comum, tais como bebedouros, geladeiras, micro-ondas, cafeteiras e ventiladores, bem como de instalações especiais, centrais telefônicas e detectores de metal.

6.6.1. A manutenção de equipamentos de transporte vertical e especiais tais como elevadores e plataformas elevatórias, deverá ser executada por profissional habilitado e com emissão de ART específica, em conformidade com as normas técnicas vigentes. Os materiais empregados nesses serviços devem ter suas especificações equivalentes às existentes nas instalações originais do projeto e terão seus custos cobertos pela CONTRATADA como despesas normais da cobertura de risco;

6.6.1.1. Todos os materiais empregados deverão possuir especificações equivalentes ou superiores às originais do projeto, atender às normas técnicas brasileiras (**ABNT, NR's, INMETRO**, quando aplicável) e terão seus custos cobertos integralmente pela Contratada, sem encargos adicionais para a Contratante.

6.7. A equipe deverá preencher o Relatório de Serviços Periódicos em todas as visitas e inspeções, e encaminhar juntamente com a medição mensal;

6.8. A rotina básica de manutenção inclui inspeções, verificações, limpezas, operações, consertos, reparos, substituições, pequenas adaptações e modificações e outras atividades a serem realizadas nas instalações objeto deste Termo de Referência;

6.9. A listagem detalhada dos serviços neste Termo de Referência é exemplificativa, podendo ser acrescida de outros serviços de manutenção predial, mediante necessidade comprovada e autorização formal da Contratante e aprovação da Contratada;

6.10. Caso haja necessidade de retirada de peças e equipamentos para conserto fora das dependências da Secretaria, o fato deverá ser previamente comunicado à Contratante, que deverá autorizar, por escrito, a saída do equipamento, ficando as despesas com a retirada e devolução do mesmo por conta da Contratada;

6.11. A Contratada deverá apresentar à Contratante, a cada 06 (seis) meses, Relatório de Visitas de Inspeção para cada unidade, contendo informações detalhadas sobre o estado das instalações e sistemas prediais, de modo a subsidiar o planejamento da manutenção preditiva, preventiva e corretiva;

7. ROTINA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA – ROL EXEMPLIFICATIVO

7.1. Ressalta-se que as rotinas abaixo são apresentadas para fins de parâmetro para a licitante no que tange ao que é executado no contrato vigente. Elas se constituem de verificações que produzirão diagnósticos para proceder-se à imediata correção das anomalias encontradas pela CONTRATADA e/ou GESTORES, dentro do escopo da manutenção preventiva e corretiva, sob-responsabilidade da CONTRATADA:

a) A rotina básica de manutenção inclui inspeções, verificações, limpezas, operações, consertos, reparos, substituições,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

pequenas adaptações e modificações e outras atividades a serem realizadas nas instalações-objeto deste Termo de Referência;

b) A listagem detalhada dos serviços neste Termo de Referência é exemplificativa, podendo ser acrescida de outros serviços de manutenção predial, mediante entendimento mútuo e aprovação prévia pela Contratada;

7.2. São serviços de MANUTENÇÃO PREVENTIVA de periodicidade SEMANAL:

- Verificar o aquecimento nos condutores de alimentação e distribuição;
- Verificar ruídos anormais;
- Inspeção visual de todos os componentes, providenciando a substituição dos defeituosos;
- Verificação da existência de ruídos nos reatores;
- Verificação e reparos em circuitos elétricos;
- Medir nível de iluminação;
- Ligar e desligar disjuntores, chaves e contadores diversos, conforme programação;
- Verificar o estado de conservação das caixas de distribuição e substituir quando necessário;
- Verificação, conserto, troca e substituição de cabeamento, fiação e todos os outros componentes do sistema quando necessário;
- Verificar tubulações de esgoto entupidas e desentupi-las;
- Verificar e sanar problemas com assentos dos vasos sanitários;
- Inspeção visual dos equipamentos elétricos quanto ao seu estado geral;
- Verificar o funcionamento de todos os disjuntores, inclusive quanto ao aquecimento em excesso;
- Verificar a existência de ruídos anormais, elétricos e mecânicos;
- Medir a corrente dos alimentadores de todas as saídas dos disjuntores;
- Verificação da concordância com as condições limites de amperagem permitidos para cada disjuntor, inclusive os da cabine primária;
- Limpar reatores e bocais das lâmpadas, ou substituí-los quando defeituosos;

7.3. São serviços de MANUTENÇÃO PREVENTIVA de periodicidade MENSAL:

- Realizar testes e revisão geral dos circuitos de iluminação e substituição dos componentes se necessário;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Verificar o estado de conservação e adequação de calhas elétricas e condutores e corrigir imperfeições;
- Inspeção, limpeza e substituição, quando necessário, das luminárias, lâmpadas e reatores, devendo os últimos ser eletrônicos, com alto fator de potência e partida rápida;
- Verificar o funcionamento e o estado de conservação, reparar e substituir, quando preciso, equipamentos elétricos e mecânicos;
- Reaperto dos parafusos de sustentação das luminárias;
- Reaperto dos parafusos de fixação das tampas;
- Reaperto dos parafusos de fixação dos soquetes das lâmpadas e braçadeiras;
- Verificação dos interruptores quanto às condições operacionais e, caso necessário, a sua substituição;
- Verificação dos parafusos de contato das tomadas;
- Medir e anotar os valores de correntes e tensões;
- Medição da resistência ôhmica e continuidade dos cabos;
- Medição da amperagem da fiação e verificação da conformidade com as tabelas de amperagem máxima permitida;
- Verificação da corrente de serviço e sobreaquecimento;
- Teste geral na tensão da rede de tomadas;
- Reaperto de carcaças, tampas e blocos de tomadas;
- Verificar a concordância dos polos das tomadas (fase, neutro e terra);
- Verificar a existência de corrosão em tubulações;
- Verificar o estado da fixação das tubulações aéreas e reparar (inclusive pintura) se necessário;
- Inspecionar o estado de conservação de isolamento térmico de tubulações;
- Inspeção em toda rede hidráulica quanto ao Índice de oxidação e estado de conservação;
- Inspecionar e verificar o estado de conservação das superfícies de revestimento quanto à existência de falhas, furos, manchas, e proceder com sua correção;
- Realizar inspeção nas dependências, e propor adequação dos acabamentos deteriorados ou em mau estado de conservação, indicando por relatório e mapeamento as ocorrências junto à Contratante, e providenciando sua pronta correção;

7.4. São serviços de MANUTENÇÃO PREVENTIVA de periodicidade TRIMESTRAL:

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Realizar teste de carga dos diversos circuitos;
- Revisão e verificação das cargas;
- Verificar o dimensionamento de cabos e fios;
- Verificar a temperatura de todos os terminais de disjuntores e equipamentos e, caso sejam constatadas temperaturas além do normal, devem ser limpos e reapertados;
- Verificar os terminais e, caso estejam oxidados, devem ser limpos e protegidos com produto adequado;
- Verificar a existência de pontos de ferrugem nas caixas e eliminá-los;
- Realizar a limpeza geral dos barramentos e conexões, com produto adequado;
- Realizar a limpeza externa dos quadros e painéis, com produto adequado e aspirador de pó;
- Realizar o teste de isolamento dos quadros;
- Limpar os condutores aparentes com produto adequado;
- Reapertar todos os parafusos de contato dos disjuntores, barramentos e aterramentos;
- Verificar a tensão das molas dos disjuntores;
- Verificar o balanceamento das fases;
- Verificação do isolamento dos circuitos quanto ao estado dos condutores e fios;
- Verificação do aterramento das luminárias;
- Verificação do sistema de fixação das luminárias;
- Limpeza das caixas de fiação das tomadas;
- Medição da resistência de aterramento das estruturas do bloco;
- Realizar lubrificação e manutenção nas ferragens e dobradiças de portas em geral;

7.5. São serviços de MANUTENÇÃO PREVENTIVA de periodicidade SEMESTRAL:

- Limpeza e higienização, das caixas d'água e dos reservatórios inferiores e superiores, inclusive dos reservatórios de esgoto, existentes ou que venham a ser instalados;

7.6. São serviços de MANUTENÇÃO PREVENTIVA de periodicidade EVENTUAL (quando necessário):

- Realizar quaisquer correções ou substituições no sistema elétrico, em seus componentes e equipamentos sempre que necessário;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Verificar caixa de descarga acoplada e proceder com a troca do reparo quando necessário;
- Verificar as válvulas de descarga, reparos, registros e torneiras e suas vedações e proceder com a regulagem ou troca quando necessário;
- Verificar a origem de vazamentos, desperdícios ou usos inadequados nas tubulações, conexões e nos pontos de consumo externos, tais como torneiras, aspersores, válvulas e registros, efetuando as correções necessárias;
- Verificar estado das tubulações, conexões e elementos de corte e controle de fluxo;
- Verificar parafusos de fixação dos vasos sanitários;
- Verificação de entupimentos em vasos sanitários, pias e ralos e saná-los;
- Verificação de vazamentos em vasos sanitários, pias, registros, válvulas de descarga, torneiras e engates e saná-los;
- Verificar o estado de conservação de ferragens e louças dos sanitários e trocar as danificadas;
- Verificar se todos os metais estão com sua vedação em estado de conservação e corrigir as irregularidades;
- Verificação do estado das pias, vasos e drenos, correção de obstruções;
- Verificar e substituir, quando necessário, vidros internos e ferragens de portas, divisórias e esquadrias;
- Substituir massas ou borrachas endurecidas e ressecadas dos painéis de vidro;
- Verificar e ajustar ferragens e fechaduras das portas e divisórias;
- Instalar, remanejar e substituir partes danificadas de painéis divisórios, quando solicitado pela Contratante;
- Revisar, regular ou substituir, se necessário, fechaduras, ferragens, pinos, travas e molas de portas e divisórias;
- Substituir portas que não possam ser recuperadas;
- Efetuar manutenção de persianas e cortinas, quando não cobertas por garantia do fornecedor (retirada para limpeza ou conserto, recolocação, fixação de peças soltas ou danificadas);
- Executar montagem, desmontagem e reparo de móveis em geral (mesas, cadeiras, estantes e armários), incluindo lixamento, reaperto de parafusos, instalação ou substituição de peças, tais como gaveteiros, portas, prateleiras;
- Retocar pintura de paredes e tetos, onde foram executados serviços elétricos e hidráulicos, com massa, gesso e pintura;
- Detectar e solucionar pontos de umidade existentes;
- Detectar problemas e realizar reparos em partes de pisos, paredes e forros de gesso;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Repintura geral de paredes e forros de gesso, quando necessário ou por eventual solicitação da Contratante;
- Atender a demandas de alteração de espaço físico interno (mudanças de leiaute, reposicionamento de móveis e equipamentos), reparos em janelas, persianas e portas;

7.7. São serviços de **MANUTENÇÃO CORRETIVA** aqueles que envolvam reparo nos sistemas elétrico, hidráulico e civil nas instalações da Contratante, com ou sem substituição de peças e materiais que venham a apresentar defeito ou quebra durante seu uso, e que devam ser realizados prontamente após solicitação da Contratante, em até 2 (duas) horas a partir do chamado ou, em casos de alta complexidade comprovada, em prazo formalmente acordado entre Contratante e Contratada;

7.8. Em casos de serviços de manutenção corretiva, deve ser preenchido o Relatório de Serviços Periódicos.

8. SISTEMA DE CHAMADAS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

8.1. A Contratada deverá implantar um **Programa de Chamadas de Manutenção Corretiva**, que será utilizado para registrar, classificar e gerenciar os chamados de manutenção de acordo com a criticidade de cada ocorrência. Esse programa deve garantir a comunicação ágil entre a **SMIT** e a equipe responsável, através de relatórios e registros deverá estar disponível em plataforma digital acessível à fiscalização, permitindo auditoria e rastreabilidade dos serviços;

8.2. As chamadas de manutenção corretiva deverão ser classificadas conforme a seguinte prioridade:

- **URGENTE:** Situações que ofereçam risco iminente ou impeçam o funcionamento e o atendimento da unidade. Exige tempo de resposta de 1 hora;
- **PRIORITÁRIA:** Situações que, embora não ofereçam risco nem impeçam o funcionamento, atrapalham o desempenho das atividades e causam desconforto. Exige tempo de resposta de 4 horas;
- **NECESSÁRIA:** Ocorrências que não oferecem risco, nem impedem ou atrapalham o funcionamento, mas podem causar desconforto. Exige tempo de resposta de 1 dia;
- **EM ESPERA:** Ocorrências que não causam risco, não impedem ou atrapalham o funcionamento, nem causam desconforto, podendo ser tratadas de acordo com a programação de manutenção preventiva ou com o PMOC;

8.2.1. O descumprimento dos prazos de atendimento acima implicará aplicação de sanções e penalidades previstas na Lei n. 14.133/21;

8.3. O sistema deve registrar todos os dados relacionados à chamada, incluindo:

- Data e hora do chamado;
- Unidade solicitante;
- Classificação da chamada (**URGENTE, PRIORITÁRIA, NECESSÁRIA ou EM ESPERA**);

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Data e hora da resposta e atendimento;
- Descrição do serviço realizado;
- Observações sobre materiais utilizados e equipe envolvida.

8.4. O sistema disponibilizado pela Contratada deve permitir que a Contratante, por meio de fiscal designado, acompanhe e gerencie de acordo com art. 117 da Lei n. 14.133/21;

- Abertura de chamados de manutenção corretiva;
- Monitoramento e acompanhamento dos chamados;
- Acompanhamento da execução do plano de manutenção preventiva;
- Registro de informações relacionadas aos serviços prestados;
- Emissão de relatórios gerenciais de execução de serviços preventivos e corretivos por semana, mês e ano, com registros dos tempos de execução e data e hora de conclusão dos serviços, desde o início do Contrato;
- Elaboração de arquivos em formato de texto, tabelas e gráficos;