

Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação Geral de Infraestrutura dos Campi

APÊNDICE 01

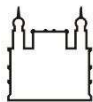
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Serviços de Gestão

- I. Serviços de Gestão da Operação e Manutenção das Facilities
- II. Serviço de fornecimento de Sistema Informatizado, integrado, para a gestão da manutenção e operação das Facilities

CONTRATAÇÃO INTEGRADA - *Full Facility Management*, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA FIOCRUZ CEARÁ.

09 DE JULHO DE 2021 – EMISSÃO INICIAL



SUMÁRIO

1. SERVIÇOS DE GESTÃO DAS FACILITIES FIOCRUZ CE	3
1.1. Disposições Gerais	3
1.2. SERVIÇOS DE GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS FACILITIES	3
1.2.1. Postos de trabalho e atribuições e rotinas mínimas	4
1.2.2. Estimativa e Métrica para medição do serviço	5
1.2.3. EPIs e Uniformes	5
1.2.4. Ferramentas, equipamentos e afins necessários aos serviços	6
1.2.5. Serviço e Resultados	6
1.2.5.1. Plano de Trabalho dos Serviços Contratados	6
1.2.5.1.1. Conteúdo e prazo para a entrega Parcial:	7
1.3. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO DAS FACILITIES	10
1.3.1. Requisitos a serem considerados na para o sistema	10
1.3.2. Dos prazos de atendimento por tipo de ocorrência	13
1.3.3. Métrica para medição do serviço	13

1. SERVIÇOS DE GESTÃO DAS FACILITIES FIOCRUZ CE

1.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Os serviços detalhados e respectivos resultados estão apresentados neste documento.

Os serviços deverão ser executados e os respectivos resultados gerados serão medidos conforme as métricas descritas neste documento.

Os resultados listados são os mínimos desejados que deverão ser obrigatoriamente atendidos pela CONTRATADA.

ACONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE Relatórios Técnicos Mensais (RTM ou Relatório Gerencial) demonstrando, em síntese e objetivamente os serviços executados no período de medição.

1.2. SERVIÇOS DE GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS FACILITIES

Os Serviços de Gestão da Operação e Manutenção das Facilities consistem em que a CONTRATADA busque, constantemente, garantir o funcionamento permanente e com a qualidade necessária a todos os sistemas prediais existentes na Fiocruz Ceará, incluindo a gestão de equipes técnicas e operacionais.

A solução proposta busca a otimização e sinergia dos serviços envolvidos nessa modelagem. Para isso, espera-se uma atuação ativa da equipe de gestão da operação e manutenção das facilidades, que deve possuir a expertise do negócio apoiados pela medição maciça e instantânea dos serviços e pelo uso intensivo do sistema informatizado.

A gestão da operação envolve aspectos como o planejamento do trabalho conforme suas periodicidades, o controle da qualidade do serviço executado, a supervisão das equipes executoras, as vistorias e o levantamento de problemas relacionados à conservação predial, análise das ocorrências, a verificação de conformidade das execuções, a elaboração de relatórios operacionais e pareceres técnicos.

Este serviço contempla, em síntese, a efetiva gestão com controle de toda a operacionalização de todos os serviços e atividades desta contratação divididos em: Serviço Técnicos; Serviços de Apoio; Serviços Ambientais, de Limpeza, Asseio e Conservação; Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial.

Para esta contratação a Fiscalização, sem a necessidade da exposição dos motivos, poderá:

1. Interromper a execução dos serviços, a qualquer momento e sem ônus para a Fiocruz, nos casos em que o serviço não esteja de acordo com as condições de segurança patrimonial, de terceiros ou ainda em discordância quanto a métrica (unidade de medida) proposta pela CONTRATADA e em discordância com a legislação vigentes, Normas Técnicas e boas práticas.
2. Nos casos mencionados acima, a CONTRATADA deverá corrigir tempestivamente providenciando todos os meios legais e técnicos para solucionar as questões e sem ônus para a Fiocruz, cabendo a Fiscalização julgar aplicações de advertência entre outras sanções contratuais.

Para todos os casos, a CONTRATADA deverá:

1. Verificar todos os serviços que necessitem de autorização prévia da Fiscalização;
2. Realizar avaliação prévia sobre as condições e riscos envolvidos, bem como adotar a melhor alternativa técnica;
3. Gerenciar todos os recursos materiais e humanos necessários à correta e tempestiva execução do contrato;

1.2.1. POSTOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES E ROTINAS MÍNIMAS

Tendo por base a contratação anterior, para a execução do Serviço de Gestão e Operação Predial a Fiocruz Ceará estima ser necessário, minimamente, os recursos humanos descritos no quadro abaixo, no entanto, ainda que possa refletir a expectativa da Administração para o nível de serviços que serão executados, tal dimensionamento reflete mera estimativa, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA o correto dimensionamento do efetivo, não sendo aceita qualquer justificativa em caso de subdimensionamento.

Quantidade estimada	Posto de Trabalho	Principais Atribuições e rotinas
01	Gerente de Facility	<ul style="list-style-type: none"> – Gerente Geral, responsável principal por operar o Sistema de Gestão de Faciliteis; – Conhecer e inteirar-se (como um todo e em detalhes) dos prédios, suas Faciliteis e documentos existentes retirando daí os subsídios para o desenvolvimento e concepção das melhores práticas a serem adotadas para a gestão; – Elaborar Planejamento: Conceber e desenvolver todas as etapas das atividades para cada serviço conforme exigências e necessidades, incluindo o Sistema de Gestão; – Orientar os Chefes de Equipe de cada Serviço respondendo por quaisquer eventos. – Ser o interlocutor junto ao Fiscal da CONTRATANTE, de modo a apresentar o planejamento, o uso do Sistema, as soluções propostas e responder questionamentos; – Sempre que ocorrer questões em que o Fiscal precise atuar, apresentar justificativas objetivas e pautadas em fatos qualitativos documentados e normas técnicas; – Ser o responsável técnico pelo respectivo serviço/atividade vinculando-o à emissão de ART ou RRT, conforme Conselho de Classe; – Ser o responsável técnico por todas e quaisquer atividades que estiverem relacionadas com a execução e prestação de serviço contratado, vinculado à ART ou RRT e ao que foi estabelecido no Planejamento acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA; – Coordenar as correções, complementações e alterações nos serviços/atividades realizadas em todas as etapas, conforme exigências e necessidades da CONTRATANTE e/ou da própria Facility, reportando-as, tempestivamente e sistematicamente à Fiscalização ou a quem ela determinar, incluindo, apresentação de propostas e alternativas de soluções técnicas formalizadas e protocoladas, ou ainda, solicitar alterações com justificativas técnicas para análise da Fiscalização, conforme cada caso; – Gerar ou orientar a elaboração de relatórios técnicos, operação e monitoramento do Sistema Informatizado Integrado de Gestão do Facilities, conferindo dados e informações sobre equipamentos e sistemas instalados das Faciliteis respectivas a sua atuação técnico-profissional; – Coordenar atentamente e cuidadosamente todas as pessoas sob sua responsabilidade permitindo que conduzam e executem adequadamente suas atribuições e, caso isto não ocorra, agir tempestivamente tanto para auxiliar o trabalhador quanto para não causar dano à atividade ou à CONTRATANTE; – Zelar pela redução do consumo de energia através da realização do monitoramento de sistemas críticos e consumo em horários de ponta; – Orientar as equipes quanto ao controle da temperatura de conforto ou de processo nos ambientes; – Orientar as manutenções e inspeções dos sistemas prediais, do SDAI, do CFTV; – Orientar e acompanhar a realização de manobras e operações junto aos sistemas prediais (elétrico, HVAC, água de reuso, abastecimento) e ETE; – Orientar e registrar procedimentos emergenciais, em casos de contingências no campus – Ter formação acadêmica em Engenharia ou Administração; – Calcula e gerencia os indicadores de manutenção; – Gerencia, com proximidade, os custos das atividades objeto do contrato; – Atua como “termostato” e não como termômetro, transformando informações qualitativas em dados quantitativos; – Mantém a FISCALIZAÇÃO municiada de dados, em tempo real.

Quantidade estimada	Posto de Trabalho	Principais Atribuições e rotinas
01	Assistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> – Apoio ao gestor do facility, com perfil mais administrativo, ligado à gestão de pessoas e gerência de equipes; – Acompanha tarefas e escalas de colaboradores; – Realiza a gestão das rotinas das atividades administrativas; – Elabora relatórios e planilhas eletrônicas para controles e faturamento; – Alimenta os sistemas informatizados; – Elabora, envia e recebe correspondências, documentos e relatórios; – Auxilia a área técnica em questões administrativas e de controle.
01	Técnico de Segurança do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> – Elaborar parecer técnico, sobre os riscos exigentes nos ambientes de trabalho, bem como orientar sobre as medidas de eliminação e neutralização; – Executar programas de prevenção de acidentes do trabalho, doenças profissionais e do trabalho nos ambientes de trabalho; – Promover debates, encontros, campanhas com objetivo de divulgar as normas de segurança e higiene do trabalho existentes; – Executar as atividades ligadas à segurança e higiene do trabalho; – Levantar e estudar os dados estatísticos de acidentes do trabalho, doenças profissionais e do trabalho, calcular a frequência e a gravidade destes para ajustes das ações preventivas, normas regulamentos e outros dispositivos de ordem técnica, que permitam a proteção coletiva e individual; – Comunicar a Fiscalização a ocorrência de acidentes e trabalho com e sem afastamentos – Informar os trabalhadores e o empregador sobre as atividades insalubre, perigosas e penosas existentes na empresa, seus riscos específicos, bem como as medidas e alternativas de eliminação ou neutralização dos mesmos; – Implementar ações de 5S; – Desenhar fluxo de processos de atendimento; – Desenvolver Instruções de Trabalho e Procedimentos Operacionais padrão para os serviços contratados.

1.2.2. ESTIMATIVA E MÉTRICA PARA MEDIÇÃO DO SERVIÇO

Para a execução do Serviço de Gestão estima-se a necessidade mínima dos recursos descritos no quadro abaixo, no entanto, ainda que possa refletir uma expectativa da Administração para o nível de serviços que serão executados, tal dimensionamento reflete mera estimativa, sendo de total responsabilidade da contratada o correto dimensionamento do efetivo, não sendo aceita qualquer justificativa em caso de subdimensionamento.

Posto	Métrica	Turno	Quantidade de postos
Gerente de facility	Posto de trabalho residente	Segunda a Sexta (08:00h às 17:00hs)	01
Assistente Administrativo	Posto de trabalho residente	Segunda a Sexta (08:00h às 17:00hs)	01
Técnico em Segurança do Trabalho	Posto de trabalho residente	Segunda a Sexta (08:00h às 17:00hs)	01
Almoxarife	Posto de trabalho residente	Segunda a Sexta (08:00h às 17:00hs)	01
Sistema informatizado	Insumo/ferramenta	-	01

1.2.3. EPIS E UNIFORMES

Para a realização desses serviços será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer aos seus trabalhadores e/ou subcontratados quaisquer EPIS necessários à execução dos serviços, tanto quanto uniformes com identificação, entre quaisquer outros.

SERVIÇO	UNIFORME
Serviço de Gestão e Operação Predial	<ul style="list-style-type: none"> – Camisa social em algodão com identificação da CONTRATADA; – Calça Jeans – modelo tradicional na cor azul; – Cinto social na cor preta; – Meia de algodão tipo soquete; – Sapato fechado na cor preta ou sapatênis em couro
<p>Para todos os postos o fornecimento dos uniformes deverá ser efetivado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 02 (dois) conjuntos de peças, no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, em no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após comunicação por escrito da CONTRATANTE por julgar que não atendem as condições mínimas de apresentação; b) 01 (uma) peça do crachá de identificação, no início da execução do contrato, devendo ser substituído a qualquer época, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, após comunicação por escrito da CONTRATANTE por julgar que não atendem as condições mínimas de apresentação; c) As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os seguintes parâmetros mínimos: d) As peças deverão ser novas, não sendo aceitas peças reaproveitadas; e) No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que necessário, sem ônus ao trabalhadora; f) Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo assinado pelo colaborador, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, poderá ser solicitada pela Fiscalização do contrato. 	

1.2.4. FERRAMENTAS, EQUIPAMENTOS E AFINS NECESSÁRIOS AOS SERVIÇOS

Para a realização desses serviços será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer aos seus trabalhadores todas as ferramentas, equipamentos e mobiliários necessários à execução dos serviços.

1.2.5. SERVIÇO E RESULTADOS

1.2.5.1. Plano de Trabalho dos Serviços Contratados

A CONTRATADA deverá elaborar Planos de Trabalho e apresentá-los à Fiscalização visando prévia aprovação e o conhecimento da sua forma de atuação diante das diversas demandas CONTRATADAS. Após aprovação pela Fiscalização, a CONTRATADA deverá implementar os Planos de Trabalho para a execução do objeto contratual.

A CONTRATADA deverá manter os Plano de Trabalho atualizados e apresentá-los à Fiscalização quando solicitado.

Mesmo após a aprovação do Plano de Trabalho da CONTRATADA, durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá notificar a CONTRATADA caso identifique que os métodos, procedimentos e equipes originalmente alocados por ela não são os adequados ou são insuficientes.

Os serviços a serem executados devem ser precedidos de permissão de trabalho (PT), cuja responsabilidade de emissão é da Fiocruz Ceará.

Para a elaboração dos procedimentos de execução dos serviços a CONTRATADA deverá utilizar-se de normas técnicas ABNT, NR's, padrões e instruções internas, além de legislação específica sobre os serviços contratados.

A CONTRATADA deverá apresentar para a Fiscalização a comprovação dos treinamentos da equipe antes do início da execução dos serviços, incluindo supervisores e engenheiros.

A Fiscalização poderá, a seu critério, encaminhar os respectivos procedimentos para liberação de execução como trabalho rotineiro, descartando a necessidade de emissão de PT.

O plano de trabalho será considerado implantado quando:

- 1- Todos os equipamentos estiverem cadastrados nos sistemas informatizado, com identificação (TAG), histórico e garantias (quando existirem);
- 2- O(s) profissional(is) responsável por inserir as informações no sistema informatizado estiverem devidamente treinados;

3- O fluxo de informações estiver totalmente esclarecido entre todos os envolvidos.

A partir do início dos serviços, mensalmente e até o quinto dia do mês subsequente a CONTRATADA realizará a prestação de serviço por meio de Reuniões de Análises Mensais (RAM) apresentar o relatório gerencial.

A entrega final dos referidos Planos de Trabalho será o último dia útil do mês previsto, sem pendências por parte da CONTRATADA e com o devido aceite pela Fiscalização.

A CONTRATADA deve atender o cronograma de entrega dos Planos de Trabalho apresentado na tabela abaixo:

PLANOS DE TRABALHO	ENTREGA		
	1º MÊS	2º MÊS	3º MÊS
Plano de Gestão e Desempenho	Parcial	Parcial	Final
Plano de Serviço de Apoio	Parcial	Parcial	Final
Plano de Conservação e Limpeza	Parcial	Parcial	Final
Plano de Segurança Patrimonial	Final		
Plano de Contingência e Emergência	Parcial	Final	
Plano de Manutenção Predial	Parcial	Final	
Plano de controle de Pragas e Vetores	Final		
Plano de Gerenciamento de Resíduos	Parcial	Parcial	Final

1.2.5.1.1. Conteúdo e prazo para a entrega Parcial:

Caso algum procedimento não seja aprovado pela Fiscalização a CONTRATADA terá mais 10 (dez) dias corridos para realizar as alterações necessárias, após a devolução pela Fiscalização.

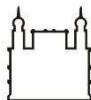
O não cumprimento dos prazos definidos na tabela acima, sem justificativa aceita pela Fiscalização, será considerado inexecução parcial do contrato estando sujeito às glosas definidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), além das sanções administrativas da lei nº 8.666/1993 e 10.520/2002.

Tabela 1 - Serviço e Resultados – Plano de Trabalho dos Serviços Contratados

Item	Escopo:
	Elaborar Plano de Trabalho para a CONTRATANTE (considerando 52 semanas, subdividido por área de atuação)
	Resultados Esperados:
1	Plano de Gestão e Desempenho a) Forma de atuação da CONTRATADA; b) Organograma geral; c) Fluxograma geral das operações e processos; d) Plano de atendimento a emergências de seus empregados e usuários Fiocruz e) Indicadores de desempenho de gestão; f) Plano de Fiscalização operacional; g) Estratégia para acompanhamento, liberação e medição dos serviços.
2	Plano de Serviço de Apoio a) Forma de atuação da CONTRATADA; b) Fluxograma geral das operações e processos; c) Estratégia para acompanhamento, liberação e medição dos serviços.
3	Plano de Conservação e Limpeza, incluindo: a) Organograma geral b) Manuais de Limpeza e Manutenção com detalhamento de rotinas, procedimentos, prazos e tarefas c) Produtos e equipamentos utilizados por área; d) FISPQ dos produtos utilizados no contrato; e) Diagnóstico das áreas; f) Plano de limpeza g) Distribuição do efetivo por área h) Indicadores de desempenho i) Estratégia para acompanhamento, liberação e medição dos serviços



4	<p>Plano de Segurança Patrimonial</p> <ul style="list-style-type: none">a) Organograma geral;b) Contingentec) Contato emergenciais;d) Procedimento de monitoramento por câmeras;e) Diagnóstico do Campus e entorno;f) Análise e Avaliação de riscos;g) Plano de ação;h) Plano de disseminação interna das normas de segurançai) Indicadores de desempenho
5	<p>Plano de Contingência e Emergência, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Plano de contingência para casos fortuitos;b) Plano de atendimento à emergência.c) Análise dos riscos das edificações;d) Identificação e situação dos sistemas de prevenção e combate a incêndio;e) Identificação das áreas acessíveisf) População fixa e volanteg) Identificação dos riscos ambientais das áreas (mapa de riscos)h) Identificação e sinalização de rotas de fugai) Definição de pontos de encontro;j) Agenda de treinamentos;k) Formação de brigadas voluntárias;l) Primeiros socorros;m) Efetivo e hierarquia;n) Suporte e contato de serviços externos (Polícia, bombeiros, hospital)
6	<p>Plano de Manutenção Predial</p> <ul style="list-style-type: none">a) Forma de atuação da CONTRATADA;b) Organograma geral;c) Fluxograma geral das operações e processos;d) Indicadores de desempenho de gestão;e) Estratégia para acompanhamento, liberação e medição dos serviços.f) PMOC (cumprimento da Portaria 3.523 GM do Ministério da Saúde e NBR 13971/97)g) Mapeamento das atividades a serem executadas, detalhando toda mão de obra a ser empregada;h) Identificação e mapeamento dos riscos ambientais, materiais e humanos inerentes as atividadesi) Descrição das ações mitigadoras (nos moldes da APR — Análise Preliminar de Risco);j) Levantamento das informações dos ativos;k) Modelo de cadastro no sistema informatizadol) Criação de checklist de manutenção;m) Definição de cronograma e periodicidades;n) Relação de equipamentos utilizados;o) Legislações e normas vigentes a serem atendidas;p) Plano de gestão das garantias dos equipamentos.q) Procedimentos específicos e detalhados para realização das tarefas/atividades, devendo, de forma cronológica, abordar a realização das mesmas desde sua preparação (movimentação da equipe, inspeção prévia e transporte dos equipamentos, liberação da área para trabalho, sinalização, isolamento e demarcação do local etc.). Contemplando EPI's e ferramentas a serem utilizadas, operação dos equipamentos e orientações de segurança etc., mais procedimentos do encerramento.
7	<p>Plano de Controle de Pragas e Vetores</p> <ul style="list-style-type: none">a) Plano completo de execução dos serviços (cronograma físico);b) Tipos de equipamentos e composto químico a ser utilizado nas áreas específicas de cada local;c) Os locais prioritários para a execução;d) A necessidade de desocupação do local e o tempo deste;e) Definição das equipes, com a descrição e quantitativo dos profissionais que realizarão os serviços, devendo obedecer à qualificação profissional exigida na presente contratação e na legislação vigente.
8	<p>Plano de Gerenciamento de Resíduos, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none">f) Forma de atuação da CONTRATADA;g) Organograma geral;h) Fluxograma geral das operações e processos;i) Indicadores de desempenho de gestão;j) Estratégia para acompanhamento, liberação e medição dos serviços (pesagem).k) Inventário de Resíduos e geração de relatórios, incluindo:l) Procedimentos a serem adotados para a otimização do processo produtivo;



	<ul style="list-style-type: none">m) Procedimentos a serem adotados para a identificação das fontes de geração de resíduos;n) Procedimentos a serem adotados para o acompanhamento das etapas de caracterização, segregação, armazenamento temporário, transporte, tratamento e/ou disposição final dos resíduos (quando aplicável);o) Diagnóstico dos resíduos gerados;p) Local de destinação final por classe de resíduoq) Legislações e normas vigentes atendidas;r) Treinamento para orientação e redução da geração de resíduos.
--	--

1.3. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO DAS FACILITIES

A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerir um sistema informatizado e integrado para a gestão operacional dos serviços.

O objetivo principal é que o uso de um sistema informatizado permita à Fiocruz-CE a realização de consultas, geração de relatórios, gráficos e estatísticas a qualquer momento e, desta forma, obter todas as informações necessárias para tomadas de decisão.

1.3.1. REQUISITOS A SEREM CONSIDERADOS NA PARA O SISTEMA

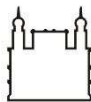
O Sistema deverá estar capacitado a fornecer dados on-line, via internet, em meio digital e impressos (relatórios), abrangendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Software gerenciador
- b) Sistema de gerenciamento de chamados, capaz de efetuar troca de dados e atualização via da internet;
- c) Histórico de intervenção por equipamento ou instalação e peças substituídas, inclusive controle de prazo de garantia;
- d) Cadastro de peças;
- e) Cadastro de equipamentos e instalações, com foto;
- f) Dados técnicos dos equipamentos (tipo, patrimônio, número de série, marca, modelo, data de fabricação, capacidade, tensão, potência, entre outros);
- g) Localização (sala, andar, pavilhão, campus);
- h) Especificação dos acabamentos das instalações;
- i) Dados do ambiente (Sala da aula, laboratório, administrativo, uso comum, número de ocupantes, metragem quadrada, carga térmica)
- j) Demonstrativo por equipamento, por modalidade de chamado, por unidade, edificação e por período;
- k) Registro de histórico de movimentação dos atos
- l) Relatórios mensais;
- m) Comunicação integral dos dados registrados na regional e o sistema de gestão utilizado pelo departamento de manutenção da Coordenação geral de infraestrutura dos campi - Cogic, localizado na Fiocruz-RJ.
- n) Ser provido de recursos de segurança (senha, antivírus, firewall, etc.)
- o) Acesso à CONTRATANTE ao sistema informatizado de gerenciamento da operação do total Facilities - Sistema de Gestão de Faciliteis.

É responsabilidade da CONTRATADA a aquisição das licenças do software de gestão da manutenção e operação. As licenças a serem adquiridas pela CONTRATADA serão de propriedade da CONTRATANTE e, por isso, a compra dos softwares deverá ser realizadas e concluídas, preferencialmente, em nome da CONTRATANTE.

Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA será a responsável pela operação do sistema, incluindo toda alimentação e planejamento dos serviços, tais como:

- a) Cronograma de manutenção (plano de 52 semanas) – Gestão das preventivas
- b) Cadastro de equipamentos
- c) Histórico de equipamento (visualizável por equipamento);
- d) Produtividade da M.O.;
- e) Taxa de falha dos ativos;



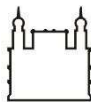
- f) Taxa de reparo;
- g) Equipe responsável;
- h) Programação das preventivas
- i) Emissão automática de Ordens de Manutenção Preventiva
- j) Registro de solicitação de serviços com:
- k) Emissão de Solicitação de manutenção corretiva;
- l) Registo de serviços com data e horário de abertura;
- m) Categorização quanto a criticidade de atendimento;
- n) Registro de tempo de atendimento;
- o) Registro de tempo de solução;
- p) Cadastro dos recursos utilizados (M.O., materiais, insumos);
- q) Registro da produtividade;
- r) Histórico das corretivas realizadas;
- s) Equipe responsável.
- t) Relatórios, com:
- u) Recursos utilizados;
- v) Lista de pendência;
- w) Tempo médio de atendimento;
- x) Ordens de serviços;

A CONTRATADA será responsável por um Sistema que trata as Ordens de Serviço, considerando:

- a) Classificação por situação (pendente, aguardando Fiscalização, cancelada, concluída)
- b) Recebida e executadas por área de atuação;
- c) Por identificação do aparelho (Nº Patrimônio, Nº de Série, Marca, Modelo);
- d) Por família de equipamentos;
- e) Por tipo de manutenção (preventiva ou corretiva);
- f) Por procedimento realizado (conforme PMOC);
- g) Por quantidade de hora-homem gasto na preventiva;
- h) Por quantidade de hora-homem gasto na corretiva;
- i) Por quantidade de hora-homem médio
- j) Por material / serviço eventual realizado;
- k) Por quantidade de materiais utilizados por mês;
- l) Por quantidade de serviço atendida no prazo;
- m) Por Pavilhão;
- n) Por Localização (sala/andar);
- o) Quantidade total de demandas;
- p) Custo por equipamentos/ambiente

A CONTRATADA deverá disponibilizar e operar um Sistema com as seguintes características:

1. Os filtros devem poder ser combinados entre si de forma livre, seja pela análise de apenas 1 (um) filtro, seja através da combinação de múltiplos filtros entre si.
2. A conclusão dos serviços e a apropriação dos insumos utilizados nas ordens de serviço é condição obrigatória para pagamento à CONTRATADA.



3. A CONTRATADA deverá manter o histórico de solicitações, atendimento e relatórios durante todo o período de vigência do contrato.
4. Todo serviço executado por empresa terceira é de responsabilidade da CONTRATADA e deve também constar no sistema de gerenciamento.
5. A CONTRATADA deverá realizar o cadastro de todas os ativos escopo do contrato conforme prazo a ser informado em seu plano de trabalho, cujo o prazo máximo de implantação é de 90 dias corridos da assinatura do contrato.
6. O cadastro deverá vincular o número de patrimônio da Fiocruz (F-UNIDADE-XXXXX) ao número de série do aparelho.
7. Sempre que houver modificação da localização do ativo, novas instalações ou alienações, o cadastro deve ser atualizado.
8. A CONTRATADA deverá imprimir um QR CODE para ser adesivado em todas as máquinas, que permita a qualquer pessoa a consulta do histórico de preventiva, corretiva e da gestão de ativos do bem.
9. Os equipamentos onde constar informação de alienação, devem ser impedidos de terem abertas ordens de serviço corretiva e preventiva, utilizando como informação para bloqueio o número de patrimônio e número de série do equipamento.
10. A emissão das solicitações deverá ser totalmente digitais, de forma que não seja necessário a impressão em qualquer etapa, a menos que solicitada pela Fiscalização, com lançamento de todas as informações em computador, smartphone ou tablet.
11. Este sistema deverá garantir que a Fiscalização da Fiocruz tenha acesso em tempo real para consultas.
12. A CONTRATADA deverá realizar treinamentos periódicos com os profissionais e usuários do sistema de manutenção visando a capacitação e aperfeiçoamento dos mesmos.
13. A Fiocruz deverá ter acessos em diferentes níveis como solicitante, administrador e Fiscalização.
14. A função de autorizar manutenções corretivas e a aplicação dos materiais será da Fiscalização;
15. Ao final de cada período de 12 meses, havendo prorrogação contratual ou não, a CONTRATADA deverá entregar relatório consolidado de todas as informações contidas no Sistema em formato de excel e de sistema.
16. Todos os Registros dos serviços deverão ser cadastrados, pela CONTRATADA, no Sistema informatizado;
17. O Sistema deverá ter comunicação (interface) das informações que a Fiscalização julgar necessária com o sistema de manutenção da Fiocruz;
18. O fluxo de informações deverá ser comunicado e esclarecido para todos os envolvidos;
19. O Sistema deverá permitir a emissão de relatórios e disponibilização das informações, a fim de gerar gráficos, divulgações visando análises críticas e tomadas de decisões;
20. As irregularidades constatadas, de quaisquer natureza, deverão ser cadastradas pela CONTRATADA no Sistema de gerenciamento;
21. registrar em sistema informatizado as ações realizadas além de manter serviço destinado ao atendimento emergencial em caso de panes e/ou resgate de pessoas.
22. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso dos trabalhadores da Fiocruz ao Sistema informatizado a fim de que esses sejam capazes de realizar as aberturas dos chamados de manutenção corretiva;
23. O prazo de atendimento para cada "tipo de ocorrência" e o "nível de prioridade" deverá constar no "chamado de manutenção", prevalecendo sempre, em caso de divergências ou dúvidas, os prazos informados pela Fiscalização;
24. O registro da data e hora de abertura da solicitação de manutenção deve ocorrer de maneira automática pelo Sistema informatizado, não podendo, sob hipótese alguma ser alterado/editado.

1.3.2. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO POR TIPO DE OCORRÊNCIA

1. No atendimento aos chamados e manutenção e serviços em geral, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos definidos nesse apêndice para atendimento e restabelecimento.
2. Os chamados deverão ser encaminhados à Fiscalização via sistema de gerenciamento informatizado.
3. A CONTRATADA deverá estar apta a receber os chamados, tratá-los e respondê-los.
4. O prazo de atendimento é contado da hora em que o chamado é aprovado pela Fiscalização até a hora em que o técnico da CONTRATADA está no local onde o problema foi constatado e possui um diagnóstico básico para solução.

PRAZOS DE ATENDIMENTO		
Criticidade	Prazo de Atendimento	Tipo de Ocorrência
Baixa	Até 24 horas	Ocorrência não especificada, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.
Média	Até 4 horas	Ocorrências que resultam em um impacto isolado e restrito às instalações, sem a possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Fiocruz.
Alta	Até 2 horas	Ocorrências que comprometem a disponibilidade dos serviços da Fiocruz, o conforto dos usuários e/ou prejudicam a imagem da Fiocruz, com possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Fiocruz.

5. O prazo de restabelecimento é contado da hora em que o chamado é aprovado pela Fiscalização até a hora em que o problema é efetivamente resolvido e concluído no sistema de gestão informatizado.

PRAZOS DE RESTABELECIMENTO		
Criticidade	Prazo de Atendimento	Tipo de Ocorrência
Baixa	5 dias	Ocorrência não especificada, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.
Média	3 dias	Ocorrências que resultam em um impacto isolado e restrito às instalações, sem a possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Fiocruz.
Alta	24 horas	Ocorrências que comprometem a disponibilidade dos serviços da Fiocruz, o conforto dos usuários e/ou prejudicam a imagem da Fiocruz, com possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Fiocruz.

6. Caso a CONTRATADA constata a impossibilidade de atendimento à qualquer demanda encaminhada pela Fiscalização deverá comunicar dentro dos prazos estabelecidos a fim de não estar sujeito a glosas do IMR.

1.3.3. MÉTRICA PARA MEDIÇÃO DO SERVIÇO

Descrição	Métrica	Quantidade Estimada
Sistema informatizado de gestão e Operação	Insumo/ferramenta	01

A critério da Fiscalização, o pagamento relativo ao serviço de fornecimento de sistema informatizado poderá iniciar somente após o aceite quanto a efetiva implantação (após atestar as funcionalidades requeridas).