



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**ANEXO I  
Caderno 4**

**SERVIÇOS CONTÍNUOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL**

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**1. Atendimento ao plano de manutenção preventiva**

**Finalidade:**

Garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva.

**Meta:**

Conforme caderno de encargos.  
Plano de trabalho.

**Instrumento de medição:**

Relatórios do sistema informatizado de acordo com as frequências previstas.

**Periodicidade:**

Mensal.

**Cálculo:**

Índice de Manutenção Preventiva Realizada efetivamente (IMPR)

$$IMPR = \frac{\sum MPR}{\sum MPp} \times 100$$

Faixas de ajuste de pagamento: O não cumprimento da meta mensal acarretará o ajuste no valor de medição mensal conforme abaixo:

---

98% < IMPR < 100%	corte 3%
96% < IMPR ≤ 97%	corte 4%
IMPR ≤ 95%	corte 5%

---

MPR= manutenção preventiva realizada

MPp= manutenção preventiva prevista no plano de trabalho

**DOCUMENTOS / PRAZOS:**

- Medição dos Serviços conforme Contrato;
- Ordens de Serviços Preventivas – SIGEIN – execução total / até 1º dia útil do mês subsequente;
- Relatório de Indicadores – Serviços Preventivos (representação gráfica e numérica).



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**2. Tempo de atendimento às manutenções corretivas**

**Finalidade:**

Garantir a execução das ordens de serviço corretiva no menor tempo possível.

**Meta:**

Executar no mínimo 90% dos chamados corretivos em até 24 horas.

**Instrumento de medição:**

Relatórios do sistema informatizado.

**Periodicidade:**

Mensal

**Cálculo:**

Vide tabela;

Atender em 24hs:

Faixas de ajuste de pagamento: O não cumprimento da meta mensal acarretará o ajuste no valor de medição mensal conforme abaixo:

$90\% < MC_{24} \leq 100\%$	Corte 0%
$80\% < MC_{24} \leq 90\%$	Corte 3,0%
$70\% < MC_{24} \leq 80\%$	Corte 4,0%
$60\% < MC_{24} \leq 70\%$	Corte 5,0%
$60\% \leq MC_{24}$	Corte 10%

$MC_{24}$  = nº manutenção corretiva atendida em até 24 horas;

**DOCUMENTOS / PRAZOS**

- SIGEIN – Fechamento do mês com execução total;
- Atendimento das Ordens de Serviços Corretivos (OSC e OSCS) através dos relatórios do sistema informatizado;
- Levantamento de dados para de OSCS atendidas em 24h em relação ao total de OSCS.



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**3. Satisfação do usuário**

**Finalidade:**

Garantir a qualidade do atendimento e o prazo do atendimento prestado.

**Meta:**

Atender no mínimo 88 % da média dos conceitos ótimo e bom da pesquisa  
Não exceder a 2% da média do conceito insatisfatório

**Instrumento de medição:**

Pesquisa de satisfação aplicada pela fiscalização junto aos colaboradores em todas as áreas da unidade.

**Periodicidade:**

Semestral

**Cálculo:**

O levantamento para efeito de avaliação da pesquisa será através de média aritmética semestral da somatória dos conceitos ótimo, bom e insatisfatório, obtidos mensalmente nas pesquisas. Os cortes serão acumulativos.

Os cortes serão realizados enquanto perdurar o prazo para uma nova pesquisa.

Faixas de ajuste de pagamento: O não cumprimento da meta mensal acarretará o ajuste no valor de medição mensal conforme abaixo:

---

$88 \leq \text{COB} \leq 100\%$	corte 0%
$\text{COB} < 88\%$	corte 2%
$\text{CI} > 2\%$	corte 5%

---

**COB** =  $\Sigma$  conceitos ótimo e bom.

**CI** =  $\Sigma$  conceito insatisfatório.

**DOCUMENTOS / PRAZOS**

- Aplicação da Pesquisa de Satisfação conforme prazo estipulado pelo Memorial Descritivo;



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**4. Entrega de documentação gerencial**

**Finalidade:**

Garantir a entrega da documentação técnica utilizada para tomadas de decisão, dentro dos prazos estipulados.

**Meta:**

Conforme plano de trabalho

**Instrumento de medição:**

Controle de datas do plano trabalho via sistema informatizado.

As "Built"

Relatório Mensal

Relatório Informativo - EAS

Relatório de Melhorias

Laudos

Planilha de Medição e memória de cálculo

Ordem de serviços preventivas e corretivas, em arquivo digital via SIGEIN.

**Periodicidade:**

Mensal

**Cálculo:**

Somatória do tempo de atraso (TDA) em dias de cada uma das documentações do mês. Os cortes serão realizados enquanto perdurar o atraso.

Faixas de ajuste de pagamento: O não cumprimento da meta mensal acarretará o ajuste no valor de medição mensal conforme abaixo:

---

$0 \leq TDA \leq 2$ dias	corte 0,0 %
$2 < TDA \leq 3$ dias	corte 1,0 %
$3 < TDA \leq 4$ dias	corte 1,5 %
$4 < TDA \leq 5$ dias	corte 2,0 %
$TDA > 5$ dias	corte 2,5 %

---

**DOCUMENTOS / PRAZOS:**

- Ordens de Serviços de Preventivas – conforme cronograma do Plano de Trabalho – disponibilizadas até o 1º dia útil do mês subsequente;
- Relatório Mensal – conforme Manual da SES – SIGEIN / até o 5º dia útil do mês subsequente da medição;
- Relatório Informativo EAS – conforme Manual da SES – SEGEIN / até o 5º dia útil do mês subsequente da medição;
- Relatório de Melhorias / até o dia 10 do mês subsequente da medição;
- ASBUILT / 180 dias da assinatura do Contrato – revisões periódicas;



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**5. Equipe Técnica e Operacional**

**Finalidade:**

Garantir a composição da Equipe Técnica e operacional responsável pela execução dos serviços durante o Contrato.

**Meta:**

Conforme plano de trabalho;  
Responsabilidade conforme Memorial Descritivo Item IV – subitem 20.

**Periodicidade:**

Contínua

**Cálculo:**

Somatória do tempo de atraso (TDA) em dias de cada um dos profissionais constantes no Memorial Descritivo, quando da dispensa dos mesmos no contrato. Os cortes serão realizados enquanto perdurar o atraso.

Faixas de ajuste de pagamento: O não cumprimento da meta mensal acarretará o ajuste no valor de medição mensal conforme abaixo:

---

$0 \leq TDA \leq 10$ dias	corte 0 %
$10 < TDA \leq 30$ dias	corte 3 %
$TDA > 30$ dias	corte 5 %

---

Obs.: Os profissionais técnicos de nível superior, responsáveis e indicados para cada modalidade deverão possuir ART's recolhidas, durante a execução do Contrato.



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PELO CONTRATO.  
SERVIÇOS / PRAZO DE ENTREGA**

- **Plano de Trabalho** – entregue em até 60 dias da assinatura do Contrato / atualização na data de renovação anual do Contrato;
- **PGR / PCMSO** – documentação referente à Empresa Contratada – atende às exigências Legislativas e Trabalhistas, com renovação anual;
- **PMOC** – documentação conforme Portaria nº 13.589 do Ministério da Saúde entregue no início do Contrato / atualização anual;
- **ART´S dos Profissionais** – realização junto ao CREA na emissão da ordem de serviços / atualização na data de renovação anual do Contrato;

**LAUDOS TÉCNICOS**

**ITEM 2 - AR CONDICIONADO**

- **AR INTERIOR** – Ambientes Especiais + Análise Microbiológica Águas das Bandejas – 30 dias após Serviços Trimestrais e Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **CHILLER** – Análise Química da Água Gelada - 30 dias após Serviços Semestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **CHILLER** – Calibração dos Instrumentos de Medição – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 3 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS**

- **CABINE PRIMÁRIA** – Ensaio e testes de EPI´s e EPC´s – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **TRANSFORMADORES** – Análise de Óleo – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **SPDA** – Análise de funcionamento e medições de aterramento – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 4 – SISTEMA HIDRÁULICO**

- **RESERVATÓRIO DE ÁGUA** – Análise de Potabilidade da água + Limpeza de reservatórios – 30 dias após Serviços Semestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 5 - SISTEMA DE INCÊNDIO**

- **EXTINTORES** – Testes hidrostáticos/recargas, certificados - 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**RELATÓRIOS TÉCNICOS**

**ITEM 1 - COBERTURAS**

- 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 2 - AR CONDICIONADO**

- **AR INTERIOR** – Limpeza Robotizada – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **DUTOS DE AR** – Inspeção Gravimétrica – 30 dias após Serviços Trimestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **TIPO FANCOIL/CHILLER/BOMBAS ÁGUA GELADA** – Análise de Vibração – 30 dias após Serviços Trimestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **CHILLER** – Tratamento Químico das Bandejas de condensação – 30 dias após Serviços Trimestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 3 - INSTALAÇÕES ELÉTRICAS –**

- **CABINE PRIMÁRIA** – Termografia – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **QUADROS DE DISTRIBUIÇÃO** – Termografia – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 4 – SISTEMA HIDRÁULICO**

- **RESERVATÓRIO DE ÁGUA** – Inspeção de Impermeabilização – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- Limpeza, desinfecção e potabilidade - 30 dias após Serviços Semestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 5 - SISTEMA DE INCÊNDIO**

- **REDE DE HIDRANTES** – Condições do Sistema – 30 dias após Serviços Semestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **REDE DE HIDRANTES** – Testes Hidrostáticos / Testes Mangueiras – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **EXTINTORES** – Recarga Anual de Água sob Pressão / CO2 / Pó Químico – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;
- **EXTRAÇÃO E DETECÇÃO DE FUMAÇA** – Relatório técnico - 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;

**ITEM 8 – TREINAMENTO BRIGADA DE INCÊNDIO**

- **TREINAMENTO** – Certificados e Atestados de Formação em até 30 dias após a Realização do Treinamento, conforme Cronograma do Plano de Trabalho; 10 dias para eventuais correções;