



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:

Porcentagem efetivamente realizada (MPR)

$$MPR = (\sum MPp - \sum MPnr) / \sum MPp \times 100$$

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

| | |
|------------------|----------|
| 98% < MPR < 100% | corte 3% |
| 96% < MPR ≤ 97% | corte 4% |
| MPR ≤ 95% | corte 5% |

MPp= manutenção preventiva prevista no plano de trabalho

MPnr= manutenção preventiva não realizada

DOCUMENTOS / PRAZOS:

- Medição dos Serviços conforme Contrato;
- Ordens de Serviços Preventivas – SIGEIN – execução total / até 5º dia útil;



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
Coordenadoria Geral de Administração
Grupo Técnico de Edificações

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

Calculo:

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:

| | |
|------------------------|------------|
| $90\% < MC \leq 100\%$ | Corte 0% |
| $80\% < MC \leq 90\%$ | Corte 3,0% |
| $70\% < MC \leq 80\%$ | Corte 4,0% |
| $60\% < MC \leq 70\%$ | Corte 5,0% |
| $60\% \leq$ | Corte 10% |

MC = manutenção corretiva

DOCUMENTOS / PRAZOS

- SIGEIN – Fechamento do mês com execução total.
- Atendimento das Ordens de Serviços Corretivas (OSC e OSCS) através dos relatórios do sistema informatizado.



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:

Média aritmética da somatória dos conceitos ótimo, bom e insatisfatório. 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 = Σ conceitos ótimo e bom.

CI = Σ conceito insatisfatório.

DOCUMENTOS / PRAZOS

- Aplicação da Pesquisa de Satisfação conforme prazo estipulado pelo Plano de Trabalho;



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

Relatório de Melhorias

Laudos

Planilha de Medição e Fichas de serviços preventivas, corretivas e memória de cálculo.

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:

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

DOCUMENTOS / PRAZOS:

- Ordens de Serviços de Preventivas – conforme cronograma do Plano de Trabalho - documentos assinados / até 5º dia útil do mês subsequente da medição;
- 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;



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
Coordenadoria Geral de Administração
Grupo Técnico de Edificações

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 19.

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:

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

Obs.: Os profissionais indicados para cada modalidade deverão possuir ART's recolhidas, durante a execução do Contrato.



**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;
- **PPRA / PCMSO** – documentação referente à Empresa Contratada – atende às exigências Legislativas e Trabalhistas, com renovação anual;
- **PMOC** – documentação conforme Portaria nº3.523 do Ministério da Saúde entregue no início do Contrato / atualização anual;
- **ART´S dos Profissionais** – realização junto ao CREA na assinatura do Contrato / atualização na data de renovação anual do Contrato;

LAUDOS TÉCNICOS

ITEM 3 - AR CONDICIONADO

- **AR INTERIOR** – Ambientes Especiais + Análise Microbiológica Águas das Bandejas – 30 dias após Serviços Trimestrais 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 4 - 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 5 – VAPOR E CONDENSADO

- **BOYLER / TANQUE DE CONDENSADO** – Ensaio não destrutivo nas soldas – 30 dias após Serviços Anuais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;



ITEM 7 – 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 8 - SISTEMA DE INCÊNDIO

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

RELATÓRIOS TÉCNICOS

ITEM 1 - COBERTURAS

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

ITEM 3 - 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/SELF/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 4 - 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;
- **GERADORES E QTA** – Relatório técnico de funcionamento - Mensal

ITEM 7 – 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 8 - SISTEMA DE INCÊNDIO



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Coordenadoria Geral de Administração

Grupo Técnico de Edificações

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