

SERVIÇOS CONTÍNUOS DE MANUTENÇÃO

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).

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 Corretivas (OSC e OSCS) através dos relatórios do sistema informatizado;
- Levantamento de dados para de OSCS atendidas em 24h em relação ao total de OSCS.

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:

Pesquisa: Mensal
Avaliação: 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 semestral 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 Memorial Descritivo;

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:

$0 \leq TDA \leq 2$	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 – 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;

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:

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

**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 3 - 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 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 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/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;

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

- **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 13 – 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;