

**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;

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

**CI** =  $\Sigma$  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.

Relatório Mensal

Relatório Informativo

Relatório de Melhorias

Laudos

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

Plantas e desenhos As "Built"

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;

## 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;
- **DUTOS DE AR** – Inspeção Gravimétrica – 30 dias após Serviços Trimestrais 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**

- **CALDEIRA / BOYLER / TANQUE DE CONDENSADO** – Ensaio conforme NR13 (testes hidrostáticos etc) e 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**

- **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 Semestrais conforme Cronograma do Plano de Trabalho;