



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - POLÍCIA FEDERAL
DLOG/CGPLAM - DIVISÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA
SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

ANEXO VII

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

PRAZO DE ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS)		
PRIORIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO	TIPOS DE OS
NÍVEL I	Imediato	OS que comprometem ou colocam em risco iminente a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade.
NÍVEL II	Imediato	OS que podem vir a comprometer a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade.
NÍVEL III	1 hora	OS que comprometem o conforto dos usuários e/ou prejudicam a imagem do órgão, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Unidade.
NÍVEL IV	2 horas	OS que resultaram em um impacto isolado e restrito às instalações, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas, a disponibilidade dos serviços, o conforto ou prejudicar a imagem da PF.
NÍVEL V	Programada	OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.
NÍVEL VI	Programada	OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - POLÍCIA FEDERAL
DLOG/CGPLAM - DIVISÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA
SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

PRAZO DE EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUAS SANÇÕES				
PRIORIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO	TIPOS DE OS	Sanção Correspondente (por OS)	Simulação de Resultados com valor estimado mensal de R\$ 100 mil de manutenção
NÍVEL I (Alta Criticidade)	2 horas	OS que impedem totalmente o funcionamento da PF ou que potencializam a OS de risco iminente de impedimento total, e qualquer demanda de local de processamento de dados.	Multa de 0,033% sobre o valor da fatura do mês, para a primeira hora de atraso, a ser majorada cumulativamente/ progressivamente, limitada a 6 horas de atraso e percentual acumulado de 1,056%, sobre o valor da fatura do mês, a contar a partir da expiração do prazo contratual de atendimento. Percentuais aplicáveis cumulativamente: 0,033%; 0,066%; 0,132%; 0,264%; 0,5280% e 1,056%.	% - Reais (base) 1ª Hora de atraso: 0,033% - R\$ 33,00 2ª Hora de atraso: 0,066% - R\$ 66,00 3ª Hora de atraso: 0,132% - R\$ 132,00 4ª Hora de atraso: 0,264% - R\$ 264,00 5ª Hora de atraso: 0,528% - R\$ 528,00 6ª Hora de atraso: 1,056% - R\$1.056,00 Total Acumulado: Percentual = 2,79% Valor Total: R\$ 2.079,00
NÍVEL II (Média Criticidade)	4 horas	OS que comprometem parcialmente o funcionamento da PF, e que poderão vir a agravar em um curto espaço de tempo.	Multa de 0,022% sobre o valor da fatura do mês, por hora de atraso, a ser majorada progressivamente, limitada a 6 horas de atraso e percentual acumulado de 5,280%, sobre o valor da fatura do mês, a contar a partir da expiração do prazo contratual de atendimento. Percentuais aplicáveis cumulativamente: 0,022%; 0,044%; 0,088%; 0,176%; 0,352%; e 0,704%.	% - Reais (base) 1ª Hora de atraso: 0,022% - R\$ 22,00 2ª Hora de atraso: 0,044% - R\$ 44,00 3ª Hora de atraso: 0,088% - R\$ 88,00 4ª Hora de atraso: 0,176% - R\$ 176,00 5ª Hora de atraso: 0,352% - R\$ 352,00 6ª Hora de atraso: 0,704% - R\$704,00 Total Acumulado: Percentual = 1,39% Valor Total: R\$ 1.386,00



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - POLÍCIA FEDERAL
DLOG/CGPLAM - DIVISÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA
SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

NÍVEL III (Baixa Criticidade)	1 dia	OS que não comprometem o funcionamento, porém incomodam empregados e clientes ou ainda prejudicam os trabalhos da PF.	Multa de 0,011% sobre o valor da fatura do mês, por dia de atraso, a ser majorada progressivamente, limitada a 6 dias de atraso e percentual acumulado de até 1,0352%, a contar a partir da expiração do prazo contratual de atendimento. Percentuais aplicáveis cumulativamente: 0,011%; 0,022%; 0,044%; 0,088%; 0,176% e 0,352%.	% - Reais (base) 1º Dia de atraso: 0,011% - R\$ 11,00 2º Dia de atraso: 0,022% - R\$ 22,00 3º Dia de atraso: 0,440% - R\$ 44,00 4º Dia de atraso: 0,088% - R\$ 88,00 5º Dia de atraso: 0,176% - R\$ 176,00 6º Dia de atraso: 0,352% - R\$ 352,00 Total Acumulado: Percentual = 0,69% Valor Total: R\$ 693,00
NÍVEL IV (Procedimento com Prazo Negociado, sem Criticidade)	2 dias	OS que poderão ser atendidas num prazo mais elástico, sem comprometer ou prejudicar o funcionamento da PF em curto prazo.	Multa de 0,0055% sobre o valor da fatura do mês, por dia de atraso, sobre o valor da fatura do mês, a ser majorada progressivamente, limitada a 6 dias de atraso e percentual acumulado de 0,076%, a contar a partir da expiração do prazo contratual de atendimento. Percentuais aplicáveis cumulativamente: 0,0055%; 0,011%; 0,022%; 0,044%; 0,088% e 0,176%.	% - Reais(base) 1º Dia de atraso: 0,0055% - R\$ 5,50 2º Dia de atraso: 0,011% - R\$ 11,00 3º Dia de atraso: 0,022% - R\$ 22,00 4º Dia de atraso: 0,044% - R\$ 44,00 5º Dia de atraso: 0,088% - R\$ 88,00 6º dia de atraso: 0,176% - R\$ 176,00 Total Acumulado: Percentual = 0,35% Valor Total: R\$ 346,50
NÍVEL V (Procedimento com Prazo Negociado,	A combinar	OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.	Multa de 0,0027% sobre o valor da fatura do mês, por dia de atraso, a ser majorada progressivamente, limitada a 6 dias de atraso e percentual acumulado de 0,0864%, a contar a partir da expiração do prazo contratual de atendimento.	% - Reais (base) 1º Dia de atraso: 0,0027% - R\$ 2,70 2º Dia de atraso: 0,0054% - R\$ 5,40 3º Dia de atraso: 0,0108% - R\$ 10,80 4º Dia de atraso: 0,0216% - R\$ 21,60



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - POLÍCIA FEDERAL
DLOG/CGPLAM - DIVISÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA
SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

sem Criticidade)			Percentuais aplicáveis cumulativamente: 0,0027%; 0,0054%; 0,0108%; 0,0216%; 0,0432% e 0,0864%.	5º Dia de atraso: 0,0432% - R\$ 43,20 6º Dia de atraso: 0,0864% - R\$ 86,40 Total Acumulado: Percentual = 0,17% Valor Total: R\$ 170,10
NÍVEL VI (Procedimento com Prazo Negociado, sem Criticidade)	Data da Preventiva	OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.	Multa de 0,00135% sobre o valor da fatura do mês, por dia de atraso, sobre o valor da fatura do mês, a ser majorada progressivamente, limitada a 6 dias de atraso e percentual acumulado de 0,0432%, a contar a partir da expiração do prazo contratual de atendimento. Percentuais aplicáveis cumulativamente: 0,00135%; 0,0027%; 0,0054%; 0,0108%; 0,0216% e 0,0432%.	% - Reais (base) 1º Dia de atraso: 0,00135% - R\$ 1,35 2º Dia de atraso: 0,0027% - R\$ 2,70 3º Dia de atraso: 0,0054% - R\$ 5,40 4º Dia de atraso: 0,0108% - R\$ 10,80 5º Dia de atraso: 0,0216% - R\$ 21,60 6º Dia de atraso: 0,0432% - R\$ 43,20 Total Acumulado: Percentual = 0,08% Valor Total: R\$ 85,05

Observações:

1. O acordo de níveis de serviço visa garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva, corretiva e preditiva, reparos e adaptações, que requeiram a utilização de peças e materiais, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço. Além disso, visam garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva, corretiva e preditiva (sem a utilização de materiais) dentro dos prazos previstos.
2. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o Fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando à normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.
3. Todas as OS deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.
4. Rotinas a serem consideradas: diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais, anuais.