



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR TÉCNICO-CIENTÍFICO - SETEC/SR/PF/MS

ANEXO 4 – Manutenção de Sistemas de Detecção, Alarme e Combate a Incêndio – Instrumento de medição de Resultado

1. O Instrumento de Medição de Resultado é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
2. Na abertura do chamado, caso o atendimento seja classificado como “urgente”, o técnico da Contratada comparecerá ao local de instalação em até 5 horas, nos dias úteis, sendo considerado para apuração o horário do chamado e o efetivo atendimento.
3. Atendimentos classificados como “não urgentes” ou “procedimentos programados e/ou de rotina” o técnico comparecerá ao local em até 1 (um) dia útil, contados a partir da comunicação formal.
4. O atendimento inicial consiste na chegada do técnico ao local de atendimento portando ferramentas e instrumentos de diagnóstico, necessários a identificar e analisar a possível falha do problema ocorrido com o equipamento.
5. Sempre que houver necessidade de peças ou serviços externos a Contratada deverá prever o prazo para completar a atividade e indicar à fiscalização.

PRAZO DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS)	
INDICADOR N° 01 – OS com prioridade NÍVEL I (URGENTE)	
Finalidade	Atender OS que comprometem ou colocam em risco iminente a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que impedem o funcionamento da PF e qualquer demanda de local de processamento de dados.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento em 5 horas (dias úteis).
Instrumento de medição	Prazo decorrido entre a abertura do chamado e o início do atendimento.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema ou registro manual.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 5h = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor mensal. De 1 a 1,5 - 95% do valor mensal. De 1,5 a 2 - 90% do valor mensal. Acima de 2 – 85% do valor mensal.
INDICADOR N° 02 – OS com prioridade NÍVEL II (para atendimentos NÃO URGENTES ou Procedimentos Programados e/ou de Rotina)	

Finalidade	Atender corretamente e no prazo as rotinas de manutenção preventiva e ou programadas. Atender fielmente o Cronograma de Manutenção Preventiva
Meta a cumprir	Realizar os atendimentos nas datas programadas.
Instrumento de medição	Prazo decorrido entre a data programada e o a data da efetiva realização.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema ou registro manual.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Número de dias entre a data programada e a data da efetiva realização = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor mensal. De 1 a 1,5 - 95% do valor mensal. De 1,5 a 2 - 90% do valor mensal. Acima de 2 – 85% do valor mensal.

Nº 03 – OS com prioridade NÍVEL III (Procedimento com prazo Negociado)

Finalidade	Atender OS que resultariam 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. Exemplo: OS que poderão ser atendidas num prazo mais elásticos, sem comprometer ou prejudicar o funcionamento da PF em curto prazo.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento em no máximo 1 (um) dia e finalizar a execução em no máximo 2 (dois) dias.
Instrumento de medição	Prazo decorrido entre a data programada e o a data da efetiva realização.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema ou registro manual.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Número de dias entre a data acertada e a data da efetiva realização = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor mensal. De 1 a 1,5 - 95% do valor mensal. De 1,5 a 2 - 90% do valor mensal. Acima de 2 – 85% do valor mensal.

SANÇÕES PARA OS INDICADORES DE 01 A 03

Nível I	3% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência – Advertência
Nível II	3% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa cumulativa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível III	5% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa cumulativa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível IV	5% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível V	10% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VI	10% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 15% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VII	20% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente

Nível VIII	20% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência, OU 30% das OS acima de 2 – Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente + rescisão contratual
-------------------	--

INDICADOR Nº 04 - AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO	
Finalidade	Garantir que a execução das manutenções preventiva e corretivas sejam realizadas com qualidade e segurança.
Meta a cumprir	<p>Adequação das instalações físicas com base nas inconsistências e pontuações abaixo:</p> <p>Fornecimento de informação incorreta = 1 ponto.</p> <p>Sinalização de segurança inadequada ou inexistente = 4 pontos.</p> <p>Execução de serviços sem equipamento de proteção individual = 5 pontos.</p> <p>Não fornecimento dos equipamentos de proteção individual = 6 pontos.</p> <p>Destruição ou danificação intencional de documentos = 8 pontos.</p> <p>Não emitir/entregar laudos e relatórios das atividades executadas = 8 pontos.</p> <p>Não cumprir as Normas Regulamentadoras de Segurança do Trabalho = 8 pontos.</p> <p>Dano a equipamentos em decorrência de falha da empresa = 8 pontos.</p> <p>Falta de sinalização em caso de paralisação ou realização de manutenção = 10 pontos.</p> <p>Somatórios das inconsistências = W</p>
Instrumento de medição	Averiguações diárias, semanais e mensais nas instalações do Sistema de prevenção, detecção e combate a incêndio, bem como acompanhamento por amostragem de alguns serviços.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema ou registro manual.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada inconsistência será verificada e valorada individualmente. Somatório das inconsistências = W .
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$0 < W < 20$: 100% do valor da fatura mensal; $20 < W < 35$: 95% do valor da fatura mensal; $W > 35$: 90% do valor da fatura mensal.
Observações	O mecanismo de cálculo será verificado pelo fiscal técnico do contrato, avaliando as instalações do Sistema de prevenção, detecção e combate a incêndio e anotando as inconsistências verificadas.
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> • W acima de 20 e abaixo de 35, primeiro evento durante a vigência – Advertência; • W acima de 20 e abaixo de 35, evento reincidente durante a vigência – Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste; • W acima de 35, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste; • W acima de 35, evento reincidente durante a vigência – Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste; • W acima de 35, evento reincidente mais de cinco vezes durante a vigência – Multa de 30% no valor total da fatura do mês correspondente + rescisão contratual.

Observações:

1. O instrumento de medição de resultado visa garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva e corretiva, 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 e corretiva 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, mensais, semestrais, anuais.
5. Em casos excepcionais, onde houver dificuldade em se obter no mercado peças de reposição, a fiscalização poderá interromper a contagem de tempo para avaliação ou estendê-la, conforme o caso, e mediante justificativa consubstanciada.



Documento assinado eletronicamente por **WANDEILSON GOMES DE ALMEIDA, Agente de Polícia Federal**, em 27/05/2022, às 09:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **23458574** e o código CRC **0011B85D**.