



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
 Presidência  
 Superintendência Regional Sul  
 Divisão De Orçamento, Finanças e Logística  
 Serviço De Engenharia e Patrimônio Imobiliário

**APÊNDICE IX - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**PROCESSO Nº 35195.000089/2019-77**

Nº 1 - DISPONIBILIDADE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a total disponibilidade dos sistemas de climatização, especialmente nas salas de rack.
Meta a cumprir	X > 98%
Instrumentos de medição	Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC, Ordem de Serviço – OS, Laudos da Qualidade do Ar Interior.
Forma de acompanhamento	Planilhas e/ou sistema
Periodicidade	Mensal; ou Se X > 99% por três meses consecutivos, então poderá ser avaliado de forma trimestral, desde que mantido o resultado e a critério da Contratante.
Mecanismo de Cálculo	$X = 1 - \text{ANORMAL} / \text{TOTAL}$ ANORMAL: condicionadores de ar com funcionamento anormal. O Termo de Referência considera TOTAL, inicialmente, 245 condicionadores de ar.
Início de Vigência	Após duas etapas mensais de experiência e adaptação.
Faixas de ajuste de pagamento	$1 \geq X > 0,98 \rightarrow 100\%$ de valor mensal total de manutenção corretiva e preventiva, exceto valor por demanda; $0,98 \geq X > 0,95 \rightarrow 95\%$ do valor mensal total de manutenção corretiva e preventiva, exceto valor por demanda; $0,95 \geq X \geq 0,90 \rightarrow 90\%$ do valor mensal total de manutenção corretiva e preventiva, exceto valor por demanda;
Sanções	X abaixo de 0,90 – Multa de 10% do valor anual total de manutenção corretiva e preventiva, exceto valor por demanda + Advertência X abaixo de 0,85 – Multa de 10% do valor anual total de manutenção corretiva e preventiva, exceto valor por demanda + Rescisão
Observações	O funcionamento anormal é considerado quando não resolvida a OS no prazo tecnicamente aceitável e acertado entre as partes. Até o recebimento definitivo a Contratada poderá relatar regularização de funcionamento atestada pela Fiscalização para todos os efeitos. Algumas unidades são majoradas. Os condicionadores de ar unitários das salas do rack são considerados em dobro por condicionador. Centrais (água gelada ou VRF) e unitários compactos (self contained) são considerados pela capacidade em TR (tonelada de refrigeração), a maior unidade anormal, ou seja, condensadora(s) ou evaporadora(s). Caso a central esteja operando com capacidade reduzida por quebra de componente, a capacidade em TR não disponível será considerada anormal. Principais casos de funcionamento anormal de condicionador de ar: vazamento de água

condensada, baixo ou nenhum rendimento, não liga mesmo energizado corretamente, acúmulo de sujidade com oxidação avançada ou depósito de parasitas, ruído e vibração excessiva, falta de filtro, falta de controle remoto ou outra parte que impeça o funcionamento. Quando houver mais de um percentual de ajuste a aplicar no mesmo item, o ajuste resultante será aplicado pela multiplicação dos ajustes, limitado a não menos que a menor faixa de ajuste relacionada.

### Nº 2 – ABERTURA DE CHAMADO CORRETIVO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir detecção, registro e ação corretiva, aprovada pela Fiscalização, realizada de forma proativa pela Contratada.
Meta a cumprir	$Y > 95\%$
Instrumentos de medição	Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC, Ordem de Serviço – OS, Laudos da Qualidade do Ar Interior.
Forma de acompanhamento	Planilhas e/ou sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$Y=1-AC/C$ AC – quantidade de chamado para manutenção corretiva pendente de execução ou retrabalho na ocasião de recebimento definitivo, com medição prévia pela fiscalização no recebimento provisório. C – quantidade de condicionadores de ar cobertos pelo contrato de manutenção no mês de competência. O Termo de Referência considera, inicialmente, 245 unidades.
Início de Vigência	Após duas etapas mensais de experiência e adaptação.
Faixas de ajuste de pagamento	$1 \geq Y > 0,95 \rightarrow 100\%$ do valor mensal total de manutenção corretiva, exceto valor por demanda; $0,95 \geq Y > 0,90 \rightarrow 90\%$ do valor mensal total de manutenção corretiva, exceto valor por demanda; $0,90 \geq Y > 0,80 \rightarrow 80\%$ do valor mensal total de manutenção corretiva, exceto valor por demanda;
Sanções	$Y < 0,80$ – Multa de 10% do valor anual total de manutenção corretiva, exceto valor por demanda + Advertência $Y < 0,75$ – Multa de 10% do valor anual total de manutenção corretiva, exceto valor por demanda + Rescisão
Observações	Os motivos das aberturas de chamado corretivo a considerar são: vazamento de água condensada por despejo fora do ponto de dreno da edificação, baixo ou nenhum rendimento, não liga algum componente mesmo energizado corretamente, acúmulo de sujidade que não permita ver a cor do equipamento, ruído e vibração excessiva transmitidos a postos de trabalho, alteração nas características dos equipamentos, falta de filtro. A abertura de chamado para o mesmo condicionador de ar e pelo mesmo motivo poderá ser considerada novamente quando houver relatório de atendimento descrevendo solução anterior.

### Nº 3 – ATENDIMENTO DE PRAZO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a execução dos serviços por demanda em prazo célere.
Meta a cumprir	$Z \leq 1$ (um) dia útil
Instrumentos de medição	Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC, Ordem de Serviço – OS, Laudos da Qualidade do Ar Interior.
Forma de acompanhamento	Planilhas e/ou sistema
Periodicidade	Quando houver atraso

Mecanismo de Cálculo	Z = atraso da execução preventiva no cronograma físico-financeiro ou prazo de atendimento ou conclusão de OS em dias úteis.
Início de Vigência	Após duas etapas mensais de experiência e adaptação.
Faixas de ajuste de pagamento	Z ≤ 1 → 100% do valor do serviço 1 < Z ≤ 15 → 95% do valor do serviço 15 < Z ≤ 30 → 90% do valor do serviço
Sanções	Z > 30 → 80% do valor de serviços para pagamento + multa de 5% do valor anual do item do objeto Z > 60 → multa de 5% do valor anual do item do objeto + Rescisão.
Observações	Cada serviço terá seu pagamento ajustado individualmente. As sanções podem ser aplicadas conjuntamente quando cumpridos os critérios. Quando houver mais de um percentual de ajuste a aplicar no mesmo item, o ajuste resultante será aplicado pela multiplicação dos ajustes, limitado a não menos que a menor faixa de ajuste relacionada.

**RODRIGO WALTER UHLMANN**

Analista do Seguro Social

Engenheiro Mecânico



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO WALTER UHLMANN, Analista do Seguro Social**, em 12/05/2020, às 11:11, 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 [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0589583** e o código CRC **224D2945**.

Referência: Processo nº 35195.000089/2019-77

SEI nº 0589583

Criado por [rodrigo.uhlmann](#), versão 13 por [rodrigo.uhlmann](#) em 29/04/2020 15:32:58.