



ANEXO – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E INDICADORES DE DESEMPENHO (KPI)

Os KPI (Key Performance Indicator) ou Indicadores de desempenho estão focados em como a tarefa é realizada, medindo seu desempenho e se estão conseguindo atingir os objetivos determinados. Esse indicador deve ser quantificável por meio de um índice (normalmente representado por um número) que retrate o andamento do processo como um todo ou em parte.

Os SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço é o acordo entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA afim de ser estabelecidos níveis de serviço, prazos contratuais e termos de compromisso que ajudam o contratante a monitorar o trabalho realizado pelo contratado.

A CONTRATADA será medida e terá seu pagamento mensal associado a indicadores de qualidade do serviço. Em função de medição condicionada a estas variáveis, as fórmulas para pagamento serão aplicadas da seguinte forma:

$$CP = (5\%MCE) + (6\%MCC) + (6\%MCM) + (3\%MCI) + (1\%RTA) + (16\%MPE) + (9\%MPH) + (16\%MPM) + (9\%MPI) + (5\%DIS) + (5\%PDE) + (4\%ROT) + (15\%RCP)$$

Em que:

CP = Coeficiente de Pagamento da CONTRATADA no mês, dado em porcentagem;

MCE = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções corretivas do sistema elétrico;

MCC = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções corretivas do sistema predial civil, hidráulico e serviços gerais;

MCM = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções corretivas do sistema mecânico;

MCI = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções corretivas do sistema de detecção, alarme e prevenção de incêndio;

RTA = Pontuação obtida pelos cumprimentos das solicitações de regulagem de temperatura do sistema de ar condicionado;

MPE = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções preventivas do sistema elétrico;

MPH = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções preventivas do sistema hidráulica;

MPM = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções preventivas do sistema mecânico;

MPI = Pontuação obtida pelos cumprimentos das manutenções preventivas do sistema de detecção, alarme e prevenção de incêndio;

DIS = Pontuação obtida pelos cumprimentos de disponibilidade de sistemas críticos;

PDE = Produtos entregues no mês conforme os produtos planejados;

ROT = Pontuação obtida pelos cumprimentos das rotinas de verificação;

RCP = Razão entre manutenções corretivas abertas e manutenções preventivas realizadas;

Os indicadores KPI serão:

- **Indicador 1:** Ordens de serviço de manutenção corretiva do sistema elétrico fechadas no prazo

Finalidade: Avaliar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço – ANS estabelecidos para as manutenções corretivas do sistema elétrico (MCE).

Meta definida: 95% das ordens de serviço corretivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:



$$MCE = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Corretivas do Sistema Elétrico no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade de ordens de serviço Manutenção Corretiva do Sistema Elétrico}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através da ferramenta Microsoft Dynamics CRM.
Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MCE for maior ou igual a 95%	MCE = 1
Se MCE estiver entre 94,99% e 90%	MCE = 0,9
Se MCE estiver entre 89,99% e 85%	MCE = 0,8
Se MCE estiver entre 84,99% e 80,00%	MCE = 0,7
Se MCE estiver entre 79,99% e 75%	MCE = 0,6
Se MCE for menor que 74,99%	MCE = 0,5

- **Indicador 2:** Ordens de serviço de manutenção corretiva do sistema predial civil hidráulico e serviços gerais fechadas no prazo:

Finalidade: Avaliar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço – ANS estabelecidos para as manutenções corretivas do sistema predial civil hidráulico e serviços gerais (MCC).

Meta definida: 95% das ordens de serviço corretivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MCC = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Corretivas Predial Civil, Hidraulica e Serviços Gerais no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço Manutenção Corretivas Predial Civil, Hidraulica e Serviços Gerais}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através da ferramenta Microsoft Dynamics CRM.
Faixas de desempenho e respectivas pontuações:



FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MCC for maior ou igual a 95%	MCC = 1
Se MCC estiver entre 94,99% e 90%	MCC = 0,9
Se MCC estiver entre 89,99% e 85%	MCC = 0,8
Se MCC estiver entre 84,99% e 80,00%	MCC = 0,7
Se MCC estiver entre 79,99% e 75%	MCC = 0,6
Se MCC for menor que 74,99%	MCC = 0,5

- **Indicador 3:** Ordens de serviço de manutenção corretiva do sistema mecânico fechadas no prazo:

Finalidade: Avaliar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço – ANS estabelecidos para as manutenções corretivas do sistema mecânico (MCM).

Meta definida: 90% das ordens de serviço corretivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MCM = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Corretivas do Sistema Mecânico no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço Manutenção Corretivas do Sistema Mecânico}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através da ferramenta Microsoft Dynamics CRM.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MCM for maior ou igual a 90%	MCM = 1
Se MCM estiver entre 85% e 89,9%	MCM = 0,9
Se MCM estiver entre 80% e 84,9%	MCM = 0,8
Se MCM estiver entre 75% e 79,9%	MCM = 0,7
Se MCM estiver entre 70% e 74,9%	MCM = 0,6
Se MCM for menor que 70%	MCM = 0,5



- **Indicador 4:** Ordens de serviço de manutenção corretiva do sistema de detecção, alarme e prevenção de incêndio fechadas no prazo:

Finalidade: Avaliar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço – ANS estabelecidos para as manutenções corretivas do sistema de detecção, alarme e prevenção de incêndio (MCI).

Meta definida: 90% das ordens de serviço corretivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MCI = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Corretivas do Sistema SDAI e PCI no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço Manutenção Corretivas do Sistema SDAI e PCI}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através da ferramenta Microsoft Dynamics CRM.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MCI for maior ou igual a 90%	MCI = 1
Se MCI estiver entre 85% e 89,9%	MCI = 0,9
Se MCI estiver entre 80% e 84,9%	MCI = 0,8
Se MCI estiver entre 75% e 79,9%	MCI = 0,7
Se MCI estiver entre 70% e 74,9%	MCI = 0,6
Se MCI for menor que 70%	MCI = 0,5

- **Indicador 5:** Solicitações de regulagem de temperatura do sistema de ar condicionado aprovadas.

Finalidade: Avaliar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço – ANS estabelecidos para as solicitações de regulagem de temperatura do sistema de ar condicionado (RTA).

Meta definida: 98% das ordens de serviço de solicitações realizadas no período deverão ser aprovadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$RTA = \frac{\sum \text{Solicitações de Regulagem de Temperatura do Ar condicionado aprovadas}}{\sum \text{Solicitações de Regulagem de Temperatura do Ar condicionado geradas}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através da ferramenta Microsoft Dynamics CRM.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:



FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se RTA for maior ou igual a 98%	RTA = 1
Se RTA estiver entre 97,99% e 96%	RTA = 0,9
Se RTA estiver entre 95,99% e 94%	RTA = 0,8
Se RTA estiver entre 93,99% e 92%	RTA = 0,7
Se RTA estiver entre 91,99% e 90%	RTA = 0,6
Se RTA for menor que 89,99%	RTA = 0,5

- **Indicador 6:** Ordens de serviço de manutenção preventiva do sistema elétrico executadas no prazo do mês vigente programado

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas para as manutenções preventivas do sistema elétrico (MPE).

Meta definida: 95% das ordens de serviço preventivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MPE = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Preventivas do Sistema Elétrico no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade de ordens de serviço Manutenção Preventivas do Sistema Elétrico}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através do sistema de gestão de manutenção da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MPE for maior ou igual a 95%	MPE = 1
Se MPE estiver entre 94,99% e 90%	MPE = 0,9
Se MPE estiver entre 89,99% e 85%	MPE = 0,8
Se MPE estiver entre 84,99% e 80%	MPE = 0,7
Se MPE estiver entre 79,99% e 75%	MPE = 0,6
Se MPE for menor que 74,99%	MPE = 0,5



- **Indicador 7:** Ordens de serviço de manutenção preventiva do sistema hidráulica executadas no prazo do mês vigente programado

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas para as manutenções preventivas do sistema hidráulica (MPH).

Meta definida: 95% das ordens de serviço preventivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MPH = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Preventivas Hidráulica no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço Preventivas Hidráulica}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através do sistema de gestão de manutenção da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MPH for maior ou igual a 95%	MPH = 1
Se MPH estiver entre 94,99% e 90%	MPH = 0,9
Se MPH estiver entre 89,99% e 85%	MPH = 0,8
Se MPH estiver entre 84,99% e 80%	MPH = 0,7
Se MPH estiver entre 79,99% e 75%	MPH = 0,6
Se MPH for menor que 74,99%	MPH = 0,5

- **Indicador 8:** Ordens de serviço de manutenção preventiva do sistema mecânico executadas no prazo do mês vigente programado

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas para as manutenções preventivas do sistema mecânico (MPM).

Meta definida: 95% das ordens de serviço preventivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MPM = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Preventivas do Sistema Mecânico no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço Manutenção Preventivas do Sistema Mecânico}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através do sistema de gestão de manutenção da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:



FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MPM for maior ou igual a 95%	MPM = 1
Se MPM estiver entre 94,99% e 90%	MPM = 0,9
Se MPM estiver entre 89,99% e 85%	MPM = 0,8
Se MPM estiver entre 84,99% e 80%	MPM = 0,7
Se MPM estiver entre 79,99% e 75%	MPM = 0,6
Se MPM for menor que 74,99%	MPM = 0,5

- **Indicador 9:** Ordens de serviço de manutenção preventiva do sistema de detecção, alarme e prevenção de incêndio executadas no prazo do mês vigente programado

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas para as manutenções preventivas do sistema de detecção, alarme e prevenção de incêndio (MPI).

Meta definida: 95% das ordens de serviço preventivas realizadas no período deverão ser fechadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$MPI = \frac{\sum \text{Ordens de serviço Manutenção Preventivas do Sistema SDAI e PCI no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço Manutenção Preventivas do Sistema SDAI e PCI}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através do sistema de gestão de manutenção da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se MPI for maior ou igual a 95%	MPI = 1
Se MPI estiver entre 94,99% e 90%	MPI = 0,9
Se MPI estiver entre 89,99% e 85%	MPI = 0,8
Se MPI estiver entre 84,99% e 80%	MPI = 0,7
Se MPI estiver entre 79,99% e 75%	MPI = 0,6
Se MPI for menor que 74,99%	MPI = 0,5



▪ **Indicador 10:** Disponibilidade de sistemas críticos ocorridos no mês vigente

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas de disponibilidade de sistemas críticos (DIS).

Meta definida: 99% de disponibilidade dos sistemas críticos.

Mecanismo de cálculo:

$$DIS = \frac{\sum \text{Equipamentos dos sistemas críticos disponíveis}}{\sum \text{Quantidade total de equipamentos dos sistemas críticos}}$$

Instrumento de medição: Obtido através do Relatório de Ocorrências de Sistemas Críticos, este relacionado como obrigações da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se DIS for maior ou igual a 99%	DIS = 1
Se DIS estiver entre 98,99% e 98%	DIS = 0,9
Se DIS estiver entre 97,99% e 97%	DIS = 0,8
Se DIS estiver entre 96,99% e 96%	DIS = 0,7
Se DIS estiver entre 95,99% e 95%	DIS = 0,6
Se DIS for menor que 94,99%	DIS = 0,5

▪ **Indicador 11:** Indicador de entrega dos produtos.

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas de entrega e aceitação dos produtos programados para o mês vigente. (PDE).

Meta definida: 100% de entrega e aceitação.

Mecanismo de cálculo: fórmula destacada em negrito em cada faixa de ajuste.



FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se todos os produtos planejados (PP) forem efetivamente entregues e aceitos (PEA): PPM = PDE	PDE = 1
Se a quantidade de produtos entregues e aceitos (PEA) for menor que a quantidade de produtos planejados (PP), em até 75%: 75% PPM =< PDE < PPM	PDE = 0,75
Se a quantidade de produtos entregues e aceitos (PEA) for menor que a quantidade de produtos planejados (Pp), em até 50%: 50% PPM =< PDE < PPM	PDE = 0,5
Se a quantidade de produtos entregues e aceitos (PEA) for menor 50% da quantidade produtos planejados (Pp): PEA < 50% PPM	PDE = 0

Obs.: Caso um produto não seja entregue no mês indicado no cronograma de trabalho a CONTRATADA será penalizada pela não entrega do produto, e este passará a fazer parte do total de produtos planejados (PPM) para o mês subsequente.

▪ **Indicador 12:** Ordens de serviço de rotinas de verificação

Finalidade: Avaliar o cumprimento das metas estabelecidas para as rotinas de verificação dos sistemas elétrico, hidráulica, predial e detecção de alarme de incêndio (ROT);

Meta definida: 98% das ordens de serviço de rotinas de verificação realizadas no período deverão ser executadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$ROT = \frac{\sum \text{Ordens de serviço de rotinas de verificação no PRAZO}}{\sum \text{Quantidade Ordens de serviço de rotinas de verificação}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através do sistema de gestão de manutenção da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:



FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se ROT for maior ou igual a 98%	ROT = 1
Se ROT estiver entre 97,99% e 96%	ROT = 0,9
Se ROT estiver entre 95,99% e 94%	ROT = 0,8
Se ROT estiver entre 93,99% e 92%	ROT = 0,7
Se ROT estiver entre 91,99% e 90%	ROT = 0,6
Se ROT for menor que 89,99%	ROT = 0,5

▪ **Indicador 13:** Razão entre manutenções corretivas e preventivas

Finalidade: Avaliar a qualidade da execução das manutenções preventivas, analisando a quantidade de manutenções preventivas em relação ao total de manutenções corretivas. A execução de solicitações de regulagem de temperatura do sistema de ar condicionado e rotinas de verificação não contam como manutenções corretivas.

Meta definida: 25% de relação entre manutenções preventivas e corretivas concluídas no período deverão ser executadas dentro do nível de serviço.

Mecanismo de cálculo:

$$RCP = \frac{\sum \text{Ordens de serviço de manutenções corretivas concluídas no PRAZO}}{\sum \text{Ordens de serviço de manutenções programadas no PRAZO}}$$

Instrumento de medição: Relatório obtido através do sistema de gestão de manutenção da CONTRATADA.

Faixas de desempenho e respectivas pontuações:

FAIXAS	PONTUAÇÕES
Se RCP menor ou igual a 25%	RCP = 1
Se RCP estiver entre 25,01% e 30%	RCP = 0,9
Se RCP estiver entre 30,01% e 35%	RCP = 0,8
Se RCP estiver entre 35,01% e 40%	RCP = 0,7
Se RCP estiver entre 40,01% e 45%	RCP = 0,6
Se RCP for maior que 45,01%	RCP = 0,5



ANEXO VI – PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVAS - SLA

Nome	SLA (em minutos)	Horário de Atendimento
Alçapão	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Alimentação Elétrica - Controle de Acesso/CFTV	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Alimentação Elétrica - Salas de Telecom	60	24 x 7
Ativação de ponto de tomada (impede trabalho de funcionário)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Ativação/ desativação de ponto de tomada (não impede trabalho de funcionário)	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Automação - PLC/Controladora	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Automação - Rede DALI	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Automação - Interruptores sem fio	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Automação - Periféricos	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Automação - Programação horária	60	24 x 7
Automação - Sensores	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Boias de Nível	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Bombas - Falta de combustível (diesel)	120	24 x 7
Bombas - Manutenção com reposição de peças	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Bombas - Mau funcionamento	300	24 x 7
Bombas - Parada de funcionamento	240	24 x 7
Bombas - Ruído excessivo	300	24 x 7
Bombas de recalque	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Cabos de energia	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Caixa de gordura	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Caixa de passagem interna e externa	720	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Caixa SAO - Separadora Água e Oleo	720	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Central de Esgoto a Vácuo	150	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Disjuntor geral	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Correção de patologias em fachada	-	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Corrimão	660	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Defeito ou quebra no sensor/detector	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Desentupimento em sistema de drenagem	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Desprendimento de forro	480	24 x 7
Deteção - Detector/sensor sujo	660	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Deteção - Dispositivo com defeito (sensores, sonorizadores, estrobo, etc)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Deteção - Parada de funcionamento do sistema	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

Detecção - Reparo no sistema de hotline	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Detecção - Reparos nos acionadores manuais de alarme	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Detecção - Substituição de componentes da central	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Detector / sensor desprendendo do teto	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Disjuntor secundário	120	24 x 7
Disjuntor primário	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Eliminações de trincas estruturais	7680	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Eliminações de trincas superficiais	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Entupimento de pias e ralos	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Escadas e rampas	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Espelhos	420	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Amassado	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Lacre violado	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Mangueira rompida	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Quebra do suporte / abrigo	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Reparos nas válvulas e gatilhos	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Reparos ou substituição	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Sem pressão	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Substituição	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Extintores - Vazio	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha de iluminação (impede trabalho de usuário)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha de iluminação (não impede trabalho de usuário)	600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha em circuito de tomadas	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha geral do circuito elétrico	120	24 x 7
Falha no ar condicionado central (Gerais)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha no ar condicionado central (Minas)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha no ar condicionado central (Palácio)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha no ar condicionado local (Gerais)	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha no ar condicionado local (Minas)	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falha no ar condicionado local (Palácio)	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Falta de Água	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Defeito ou quebra no sensor/ detector	480	24 x 7
FM200 - Detector / sensor soltos	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Detector / sensor sujos	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Manutenção com reposição de peças	3600	Seg à Sex / 07h:00min -



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

		19h:00min
FM200 - Parada de funcionamento do sistema	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Problema de má abertura das portas (fechadura e dobradiças)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Reparos em acionadores manuais de alarme ou chave de bloqueio	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Reparos nas válvulas e acionadores do cilindro do de gás	480	24 x 7
FM200 - Reparos nos sonorizadores de alarme	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Substituição de placas indicativas	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
FM200 - Troca de bateria	480	24 x 7
FM200 - Troca de central de comando de alarme	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Forno de Gesso	4320	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Hidrantes - Problema na conexão da mangueira	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Hidrantes - Reparo no abrigo (porta de vidro, puxador, etc)	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Hidrantes - Reparo no sistema de hidrantes	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Hidrantes - Substituição/reposição dos itens do abrigo	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Hidrantes - Vazamento	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Iluminação - Lâmpada Queimada	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Iluminação Cênica	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Iluminação de Emergência - Limpeza do sistema	420	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Iluminação de Emergência - Problemas na bateria do sistema	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Iluminação de Emergência - Troca de lâmpadas do sistema	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Infiltração de água	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Infraestrutura	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Instalação de ponto de força	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Interruptores	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Juntas de dilatação	1440	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Limpeza da caixa de gordura	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Limpeza da caixa de passagem	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Limpeza da caixa de tranquilização / separação	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Limpeza do sistema de iluminação de emergência	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Manômetros e Medidores	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Manutenção das juntas de dilatação	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Manutenção de impermeabilizações	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Manutenção de Porta Comum (não é sala de acesso restrito)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Manutenção de Porta Comum (sala de acesso restrito)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Mau cheiro (odor forte)	240	Seg à Sex / 07h:00min -



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

		19h:00min
Mau funcionamento das bombas de incêndio	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Mau funcionamento do sistema de detecção e alarme	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Mictórios	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Molas de portas	420	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Parede de alvenaria	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Parede de gesso	1440	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Persianas das janelas da fachada	7200	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pias e ralos	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura de portas e portões	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura de ruas, calçadas e pavimentos	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura de todas as áreas da Cidade Administrativa	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pisos	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pisos elevados	540	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Placa de proteção do sprinkler solta	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Poço de Recalque	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Porta Corta Fogo - Manutenção com reposição de peças	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Porta Corta Fogo - Problema no fechamento ou abertura	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Porta Corta Fogo - Reparos na folha	540	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Porta Corta Fogo - Substituição	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Portas comuns	420	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Portas de vidro automáticas	5040	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Portões	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Problema na porta corta fogo	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Problema nas Válvulas de Governo e Alarme (VGA)	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Problemas crônicos gerais no ar condicionado (Gerais)	480	24 x 7
Problemas crônicos gerais no ar condicionado (Minas)	480	24 x 7
Problemas crônicos gerais no ar condicionado (Palácio)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Problemas na bateria do sistema de detecção de alarme	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Problemas na bateria do sistema de iluminação de emergência	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Quadros Elétricos	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Quebra do suporte / abrigo do extintor de incêndio	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Queda de energia	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Rack Dimmers	480	Seg à Sex / 07h:00min -



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

		19h:00min
Ralos - Água Pluvial - Desentupimento	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Ralos - Ar Condicionado - Desentupimento	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Rede de Água Cinza	1440	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Rede de Água Fria	1440	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Rede de Água Pluvial	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Rede de Esgoto a Vácuo	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Rede de Esgoto Convencional	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Registros	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura - o ambiente está frio	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura - o ambiente está quente	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura - salas de Telecom	120	24 x 7
Regulagem de temperatura (Auditório JK)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura (Gerais)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura (Minas)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura (Palácio)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura: Salas TELECOM (CAG)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura: Salas TELECOM (Gerais)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura: Salas TELECOM (Minas)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Regulagem de temperatura: Salas TELECOM (Palácio)	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo civil em forro de gesso	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo de caixa de gordura	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo de caixa de passagem	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo de interruptores	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo de luminárias	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo de tubulações	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo em fundações e superestruturas	7680	24 x 7
Reparo em reservatórios	7680	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo nas centrais de iluminação de emergência	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo no sistema de ar condicionado (Gerais)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo no sistema de ar condicionado (Minas)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo no sistema de ar condicionado (Palácio)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo no sistema de ar condicionado (Serviços)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo no sistema de ventilação e exaustão (Gerais)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo no sistema de ventilação e exaustão (Minas)	240	Seg à Sex / 07h:00min -

ANEXO – Acordo de Nível de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho (KPI)



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

		19h:00min
Reparo no sistema de ventilação e exaustão (Palácio)	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparo ou conserto de torneiras	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / Substituição de Drywall	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / Substituição de Espelhos	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / substituição de molas de portas	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / substituição de pisos	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / substituição de pisos elevados	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / substituição de rodapé	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos / Substituição de vidros da fachada	15360	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos de pintura	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos de válvulas e registros do sistema	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em alvenaria	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em bombas centrífugas	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em bombas de esgoto	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em cabos de energia danificados	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em Coberturas, lajes e heliponto	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em corrimãos	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em materiais do sistema de drenagem e águas pluviais	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em quadros elétricos	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em rampas e escadas	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos em todo do sistema de drenagem e águas pluviais	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos gerais no sistema elétrico: Salas TELECOM (CAG)	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos gerais no sistema elétrico: Salas TELECOM (Gerais)	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos gerais no sistema elétrico: Salas TELECOM (Minas)	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos gerais no sistema elétrico: Salas TELECOM (Palácio)	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos na fachada	15360	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos nas demais bombas de hidráulica	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos nas guias das calçadas	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos nas vias de pedestre	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos no sistema de aterramento	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos no sistema de central de esgoto à vácuo	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos no SPDA	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos nos acionadores manuais de alarme	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

Reparos nos geradores	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reparos nos sonorizadores de alarme	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reposição de bico de mangueira	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reposição de chaves Storz	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Reposição/substituição da mangueira do hidrante	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Retirada de luminárias	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Risco de curto circuito	240	24 x 7
Rodapé	660	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Cabideiro, duchas, etc.	1440	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sinalização - Reparos de placas indicativas	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sinalização - Reparos de placas indicativas em local de difícil acesso	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sinalização - Substituição de placas indicativas	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sistema de Ar Condicionado	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sistema de ar condicionado: Salas Telecom	480	24 x 7
Sistema de Ventilação e Exaustão	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Solicitação de luzes acesas	7200	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
SPDA	540	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sprinklers - Bico amassado	180	Não Comercial (19:00 às 7:00)
Sprinklers - Limpeza de placas obstruídas (1 placa)	180	Não Comercial (19:00 às 7:00)
Sprinklers - Limpeza de placas obstruídas (diversas placas em um setor)	540	Não Comercial (19:00 às 7:00)
Sprinklers - Limpeza do bico	180	Não Comercial (19:00 às 7:00)
Sprinklers - Placa de proteção solta	180	Não Comercial (19:00 às 7:00)
Sprinklers - Problemas gerais	180	Não Comercial (19:00 às 7:00)
Sprinklers - Quebra do bico	120	24 x 7
Substituição de azulejos e ladrilhos soltos	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição de componentes do quadro elétrico	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição de SPDA	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição de vidro da caixa de extintor	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição de vidro da caixa de hidrante	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição e reparos de placas de sinalização de emergência	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição/recarga de extintor de incêndio	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição/recarga de extintor de incêndio (CENTRO DE CONVIVÊNCIA)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição/recarga de extintor de incêndio (Outras áreas)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição/recarga de extintor de incêndio (Prédio GERAIS)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição/recarga de extintor de incêndio (Prédio MINAS)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Substituição/recarga de extintor de incêndio (Prédio PALÁCIO)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Tomadas (manutenção)	120	Seg à Sex / 07h:00min -



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

		19h:00min
Torneiras Automaticas	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Torneiras Automaticas - Regulagem de Tempo e Vazão	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Torneiras Comum	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Tratamento de infiltração de água	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca de lâmpadas do sistema de iluminação de emergência	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca de placa controladora do sistema de detecção e alarme	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca de vidros internos	1920	24 x 7
Troca geral dos componentes do ar condicionado (Gerais)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca geral dos componentes do ar condicionado (Minas)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca geral dos componentes do ar condicionado (Palácio)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca geral dos componentes do sistema de ventilação e exaustão (Gerais)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca geral dos componentes do sistema de ventilação e exaustão (Minas)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Troca geral dos componentes do sistema de ventilação e exaustão (Palácio)	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Válvula disparada (torneira / descarga)	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vaso Sanitário a Vácuo	480	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vaso Sanitário Comum	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vaso Sanitário Disparado	180	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vazamento de água	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vazamento na rede de combate a incêndio	60	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vazamento no registro do hidrante	120	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vazamento no sistema - Salas de Telecom	240	24 x 7
Vazamento no sistema - Salas de Ar Condicionado	240	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vazamentos	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Ventosas	300	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Vidros internos	3600	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Remanejamento de divisórias internas - Utilizar mesmo material	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Remanejamento de divisórias internas - Utilizar mesmo material novo	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Serviços de marcenaria sem acabamento - Artificies	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Serviços de marcenaria com acabamento - Artificies	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Serviços de serralheria sem acabamento - Artificies	1920	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Serviços de serralheria com acabamento - Artificies	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura viária de vagas de garagem no subsolo	7680	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura no heliponto	7680	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Pintura em paredes internas - subsolo e térreo até 2000m ²	3840	Seg à Sex / 07h:00min -

ANEXO – Acordo de Nível de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho (KPI)



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Operação e Gestão da Cidade Administrativa

		19h:00min
Pintura em paredes externas – cobertura e pilotis até 2000m ²	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Remanejamento de luminárias com endereçamento completo	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Remanejamento de luminárias de emergência - Utilizando material novo	7680	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Remanejamento de detector de fumaça com endereçamento completo - Utilizando material novo	7680	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Remanejamento de sensor de temperatura - Utilizando material novo	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Atuador água gelada	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Atuador damper VAV	2880	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sensor de pressão	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Sensor de temperatura	3840	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min
Confecção de chaves e troca de segredo	960	Seg à Sex / 07h:00min - 19h:00min