

**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]/[●]**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA A CONSTRUÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE INFRAESTRUTURA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS DE 27 (VINTE E SETE) NOVAS UNIDADES ESCOLARES DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE

**ANEXO V DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS .....	3
1. INTRODUÇÃO .....	3
2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	3
3. NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NAD).....	5
4. DEFINIÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD) .....	6
5. AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	7
IMPLEMENTAÇÃO DAS DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE.....	29
CAPÍTULO II - PROCESSO DE MENSURAÇÃO .....	34
6. MENSURAÇÃO NAS UNIDADES ESCOLARES .....	34
7. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES.....	35
CAPÍTULO III - ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE E INSTITUTO DE PESQUISA.....	38
8. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE .....	38
9. ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA.....	40
10. PROCEDIMENTO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS SOBRE OS PRODUTOS ENTREGUES PELOS TERCEIROS INDEPENDENTES.....	41

## **CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS**

### **1. INTRODUÇÃO**

**1.1.** O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade desejados pelo PODER CONCEDENTE na execução dos encargos pela CONCESSIONÁRIA em suas atividades.

**1.2.** O desempenho da CONCESSIONÁRIA aquém do disciplinado poderá ensejar um desconto no pagamento da contraprestação pecuniária, cujo montante será definido em função da incidência de um FATOR DE DESEMPENHO no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, nos termos deste ANEXO e do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO.

**1.3.** O FD será obtido trimestralmente, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO da primeira UNIDADE ESCOLAR, com base na definição da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO calculada para cada UNIDADE ESCOLAR.

**1.4.** O FD resulta da apuração de 3 (três) dimensões de desempenho principais, quais sejam (i) infraestrutura, (ii) operação e (iii) gestão, as quais são compostas por 8 (oito) INDICADORES DE DESEMPENHO, que deverão ser aferidos respeitando as diretrizes regradas neste ANEXO, quanto a frequência e metodologia.

**1.5.** Para a aferição dos IDs da CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE se utilizará do apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE e de PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS conduzidas pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

**1.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar acesso ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, ao INSTITUTO DE PESQUISA e ao PODER CONCEDENTE à ÁREA DA CONCESSÃO, bem como às informações necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.

### **2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

**2.1.** Os IDs são caracterizados como o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO e neste ANEXO em especial.

**2.2.** Cada ID será representado por uma nota de 0 (zero) a 1 (um), obtida conforme metodologias dispostas neste ANEXO e ponderadas pelo seu peso, para a obtenção da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, por UNIDADE ESCOLAR.

**2.3.** Todos os cálculos necessários para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

**2.4.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão calculados de maneira individualizada, para cada UNIDADE ESCOLAR, conforme critérios apresentados no item 5, considerando eventos e atividades ocorridos na respectiva unidade.

**2.5.** O Quadro a seguir apresenta o resumo das dimensões e dos IDs, com suas respectivas ponderações, para viabilizar o cálculo da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

Quadro 1: INDICADORES DE DESEMPENHO

Dimensões	Peso da Dimensão	Indicador	Sigla	Peso do Indicador para as UNIDADES ESCOLARES
Infraestrutura (I)	35%	Manutenção, qualidade e disponibilidade da infraestrutura	II01	40%
		Manutenção e reposição dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS	II02	60%
Operação (O)	60%	Qualidade e frequência dos serviços de limpeza	IO01	25%
		Qualidade e disponibilidade de Infraestrutura de TIC	IO02	15%
		Qualidade e disponibilidade dos serviços de segurança	IO03	20%
		Qualidade e disponibilidade dos serviços de alimentação	IO04	40%
Gestão (G)	5%	Pontualidade no atendimento a emergências	IG01	60%
		Qualidade e funcionalidade do SGA	IG02	40%

Fonte: Elaboração São Paulo Parcerias, 2025.

**2.6.** A Nota das dimensões será definida como a média ponderada dos INDICADORES DE DESEMPENHO da referida dimensão, conforme as seguintes fórmulas:

$$2.6.1. NI_i = (40\% * média II01_i) + (60\% * média II02_i)$$

Em que:

- $NI_i$  é a nota da dimensão de infraestrutura no período  $i$ ;

- $II01_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de manutenção da qualidade da infraestrutura no período  $i$ ;
- $II02_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de manutenção e reposição dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS no período  $i$ .

$$2.6.2. NO_i = (25\% * média IO01_i) + (15\% * média IO02_i) + (20\% * média IO03_i) + (40\% * média IO04_i)$$

Em que:

- $NO_i$  é a nota da dimensão de operação no período  $i$ ;
- $IO01_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de qualidade e frequência dos serviços de limpeza no período  $i$ ;
- $IO02_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de qualidade e disponibilidade de Infraestrutura de TIC no período  $i$ ;
- $IO03_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de qualidade e disponibilidade dos serviços de segurança no período  $i$ ;
- $IO04_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de qualidade e disponibilidade dos serviços de alimentação no período  $i$ .

$$2.6.3. NG_i = (60\% * média IG01_i) + (40\% * média IG02_i)$$

Em que:

- $NG_i$  é a nota da dimensão de gestão no período  $i$ ;
- $IG01_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de pontualidade no atendimento a emergências no período  $i$ ;
- $IG02_i$  é a média das notas aferidas para o indicador de qualidade e funcionalidade do SGA no período  $i$ .

### 3. NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NAD)

3.1. A NAD será calculada trimestralmente, a partir da média da aferição dos INDICADORES DE

DESEMPENHO.

**3.2.** A NAD é composta pela ponderação das notas das dimensões, no período de aferição, conforme a seguinte fórmula:

$$NAD_i = (35\% * NI_i) + (60\% * NO_i) + (5\% * NG_i)$$

Em que:

- $NAD_i$  é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO no período  $i$ ;
- $NI_i$  é a nota da dimensão de infraestrutura no período  $i$ ;
- $NO_i$  é a nota da dimensão de operação no período  $i$ ;
- $NG_i$  é a nota da dimensão de gestão no período  $i$ .

#### **4. DEFINIÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD)**

**4.1.** O FD será atualizado trimestralmente, a partir do cálculo da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do período imediatamente anterior.

**4.2.** O FD será obtido a partir da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO calculada, de forma que:

Se	então:
$NAD_i \geq 0,95$	$FD_i = 1$
$0,20 < NAD_i < 0,95$	$FD_i = \frac{1}{0,95} \times NAD_i$
$NAD_i \leq 0,20$	$FD_i = 0$

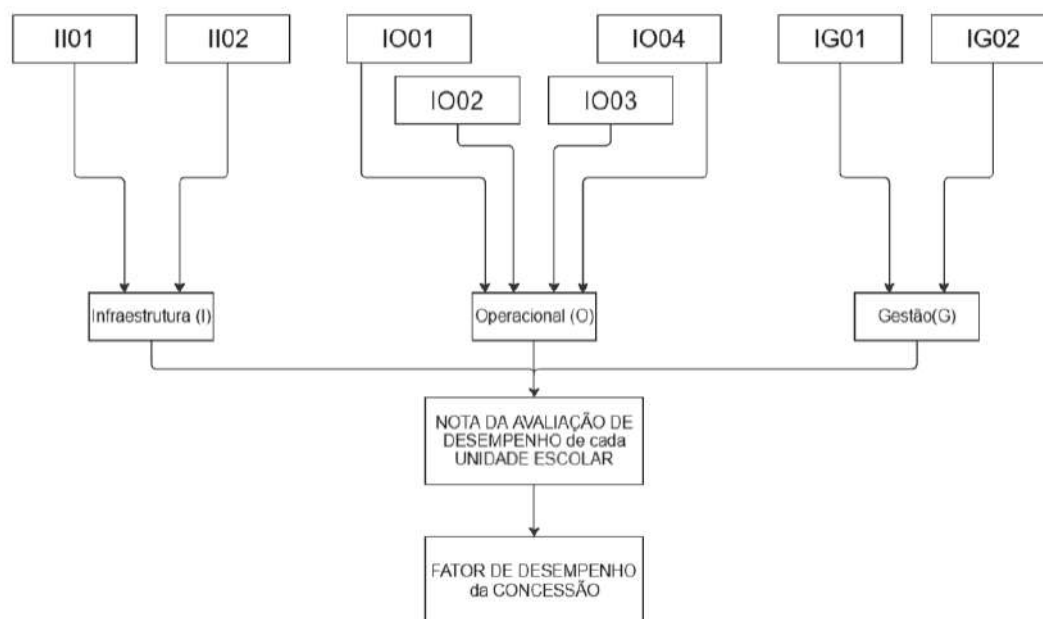
Em que:

- $FD_i$  é o FATOR DE DESEMPENHO no período  $i$ ;
- $NAD$  é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO referente ao período  $i$ .

**4.3.** O FD obtido será utilizado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA nos termos do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO.

**4.4.** A seguir, o organograma para composição do FD, conforme premissas apresentadas.

**Figura 1 – Organograma do SMD**



Fonte: Elaboração São Paulo Parcerias, 2025.

## 5. AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

**5.1.** A análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE no âmbito dos INDICADORES das dimensões de “infraestrutura” e de “operação” levarão em conta a seguinte gradação:

- a) Ótimo:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são cumpridos suficientemente e com qualidade satisfatória, em sua totalidade;
- b) Bom:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são cumpridos suficientemente e com qualidade satisfatória, em sua maioria;
- c) Regular:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são cumpridos suficientemente e com qualidade insatisfatória, em sua maioria;
- d) Ruim:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR não são cumpridos suficientemente;
- e) Péssimo:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são descumpridos em sua totalidade ou aproximadamente em totalidade.

### 5.2. Dimensão de Infraestrutura

**5.2.1.** A dimensão “infraestrutura” refere-se à qualidade da implementação e cumprimento dos encargos do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e abarca 2 (dois) INDICADORES, quais sejam:

**5.2.2.** Indicador de manutenção da qualidade da infraestrutura (II01)

**5.2.2.1.** O II01 compõe a dimensão “infraestrutura” e objetiva o monitoramento da qualidade da infraestrutura das UNIDADES ESCOLARES no âmbito do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, assim como do Plano de Manutenção, previsto no ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.



### 5.2.2.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

Indicador de manutenção, qualidade e disponibilidade da infraestrutura		II01
<b>Dimensão:</b> Infraestrutura	<b>Peso do indicador na dimensão:</b> 40% (quarenta por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de manutenção da qualidade da infraestrutura (II01) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente os encargos de manutenção predial (corretiva e preventiva) e de manutenção dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS das UNIDADES ESCOLARES, conforme o PROGRAMA DE MANUTENÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o Plano de Manutenção apresentado pela CONCESSIONÁRIA.	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE  PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  Plano de Manutenção previsto no ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA  RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE  INSTITUTO DE PESQUISA  CONCESSIONÁRIA (se necessário)	
	<b>Método de Avaliação</b>	
<b>Frequência da Aferição VI:</b> visitas trimestrais	<b>Frequência do PSU:</b> pesquisas trimestrais	
<b>Ponderação por metodologia</b>		
<b>VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>  <b>65% (sessenta e cinco por cento)</b>	<b>PSU</b>  <b>35% (trinta e cinco por cento)</b>	
<b>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>  A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar o desempenho da CONCESSIONÁRIA na manutenção da infraestrutura das UNIDADES ESCOLARES, no que tange às manutenções preventivas e corretivas, além da disponibilidade de ambientes. As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade da manutenção predial:  a) Manifestação patológica de sistema estrutural (exemplo: fissuras, trincas, rachaduras em paredes e muros, carbonatação ou lixiviação do concreto armado, trincas em elementos em concreto armado, processo de corrosão/oxidação/ferrugem nos elementos estruturais, desprendimento do revestimento com armação exposta etc.);		

- b) Manifestação patológica nos revestimentos ou materiais do teto (exemplo: placa de forro faltante, argamassa manchada ou danificada, focos de infiltração etc.);
- c) Manifestação patológica da pintura (exemplo: sujidades, fissuras, trincas, desprendimentos, bolhas, focos de infiltração etc.);
- d) Manifestação patológica do piso (exemplo: recalque, sujidades, fissuras e trincas, desprendimento, peças quebradas ou danificadas, incidência de pontos de empoçamento, situação que gere risco de acidentes etc.);
- e) Manifestação patológica da cobertura (exemplo: infiltração, degradação, comprometimento da estrutura, deterioração de telhas, entupimento de calhas etc.);
- f) Manifestação patológica das instalações elétricas (exemplo: fiações expostas, tomada sem ponto de energia, ligações improvisadas, tomadas e equipamentos instalados inadequadamente, spot sem lâmpada ou lâmpada queimada etc.);
- g) Manifestação patológica das instalações hidrossanitárias (exemplo: vazamentos e entupimentos, perda de vazão dos ramais e sub-ramais nas tubulações de água fria e de esgoto, louças sanitárias ausentes ou danificadas, metais sanitários ausentes ou danificados etc.);
- h) Ausência ou inadequação de esquadrias (exemplo: ausência de porta, porta de cabine de sanitário ou vestiário inexistente, porta sem maçaneta, janela sem trinco, porta ou janela que não fecha corretamente, vidro quebrado);
- i) Disponibilidade da infraestrutura, compreendendo salas de aula, laboratórios, sanitários, salas de professores, quadras e quaisquer outros ambientes necessários para a adequada operacionalização e ao pleno usufruto pelos USUÁRIOS e pelo corpo pedagógico da UNIDADE ESCOLAR;
- j) Quaisquer outras evidências na infraestrutura que indiquem insuficiente manutenção preventiva ou corretiva da UNIDADE ESCOLAR.

A cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade da manutenção da infraestrutura, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas, então, notas de 0 a 1, de acordo com a qualidade da manutenção da infraestrutura, observadas as previsões contidas no PROGRAMA DE MANUTENÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, sendo:

- Ótimo: Nota  $\geq 0,9$  | Bom:  $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$  | Regular:  $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$  | Ruim:  $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$  | Péssimo: Nota  $< 0,2$
- $II01_{Vini}$  = Nota do Laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i

#### **Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Por meio do questionário aplicado à amostra representativa de ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) O estado geral de conservação da UNIDADE ESCOLAR;
- b) O conforto geral da UNIDADE ESCOLAR relacionado à infraestrutura (conforto térmico, ventilação,

conforto acústico etc.);

- c) Celeridade nas manutenções de infraestrutura degradada.

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para II01 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas para o INDICADOR de referência:

- $II01_{PSUni} = \text{SOMA ("bom"; "ótimo")} / \text{total respostas}$

Em que  $II01_{PSUni}$  é a nota do PSU atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

**Metodologia de cálculo:**

$$II01_{ni} = (65\% * II01_{Vini} + 35\% * II01_{PSUni})$$

e

$II01_i = \text{média aritmética das notas } II01_{ni} \text{ das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida}$

Em que:

$II01_{ni}$  é a nota do INDICADOR para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;

$II01_i$  é a nota final de II01, no período i, que não poderá ser maior que 1.

**5.2.3. Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS (II02)**

**5.2.3.1.** O II02 também compõe a dimensão “infraestrutura” e objetiva o monitoramento da qualidade da infraestrutura das UNIDADES ESCOLARES, no que tange à disponibilidade e qualidade dos seus MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS, tendo em vista os encargos específicos voltados à disponibilidade e qualidade dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS previstos no ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, assim como no Plano de Mobiliários e Equipamentos apresentado pela CONCESSIONÁRIA.

### 5.2.3.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS		II02
<b>Dimensão:</b> Infraestrutura	<b>Peso do indicador na dimensão:</b> 60% (sessenta por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS (II02) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente com os encargos de manutenção, disponibilidade, qualidade e de reposição desses itens nas UNIDADES ESCOLARES, no âmbito dos encargos específicos voltados à disponibilidade e qualidade dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS previstos no ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, assim como no Plano de Mobiliários e Equipamentos apresentado pela CONCESSIONÁRIA.	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE  PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  Plano de Mobiliários e Equipamentos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.  RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS.	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE  INSTITUTO DE PESQUISA  CONCESSIONÁRIA (se necessário)	
	<b>Método de Avaliação</b>	
<b>Frequência da Aferição VI:</b> visitas trimestrais	<b>Frequência do PSU:</b> pesquisas trimestrais	
<b>Ponderação por metodologia</b>		
<b>VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>	<b>PSU</b>	
<b>65% (sessenta e cinco por cento)</b>	<b>35% (trinta e cinco por cento)</b>	
<b>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>  A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar o desempenho da CONCESSIONÁRIA na manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS. As seguintes ocorrências devem ser consideradas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade da manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS:  a) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inexistente, de forma a comprometer as atividades para a operacionalização da UNIDADE ESCOLAR (exemplo: falta de projetor, computador, impressora,		

cortina, ventilador etc.);

- b) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante, danificado ou quebrado, de modo a comprometer as atividades pedagógicas ou apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: itens quebrados dentro de sala de aula, itens sem reposição; ausência de itens essenciais aos alunos; lousa quebrada ou manchada etc.);
- c) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante, danificado ou quebrado, que não compromete as atividades pedagógicas e não apresenta risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: MOBILIÁRIO com ferrugem, manchas ou danos etc.);
- d) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante ou danificado, de modo a comprometer as atividades pedagógicas ou apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: projetor inoperante, comprometendo planejamento pedagógico; computadores com baixo desempenho etc.);
- e) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante ou danificado, que não compromete as atividades pedagógicas e não apresenta risco à segurança do USUÁRIO, mas impacta em seu bem-estar (exemplo: geladeiras, fogão, ventiladores ou ar-condicionado inoperantes etc.);
- f) Modernidade e ATUALIDADE TECNOLÓGICA dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS disponibilizados;
- g) Quaisquer outras manifestações que indiquem insuficiente manutenção ou qualidade do MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO da UNIDADE ESCOLAR (torneiras, válvulas etc.).

A cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade da manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com qualidade da manutenção, disponibilidade, qualidade e reposição dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS, observados os encargos específicos voltados à disponibilidade e qualidade dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS previstos no ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, sendo:

- Ótimo: Nota  $\geq 0,9$  | Bom:  $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$  | Regular:  $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$  | Ruim:  $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$  | Péssimo: Nota  $< 0,2$
- $II02_{vini}$  = Nota do laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### **Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) O estado geral de conservação e a adequada reposição do MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO da UNIDADE ESCOLAR;
- b) O conforto geral da UNIDADE ESCOLAR relacionado ao MOBILIÁRIO ou ao EQUIPAMENTO (conforto para longa permanência nos ambientes etc.);

- c) Disponibilidade de MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS necessários para a operacionalização da UNIDADE ESCOLAR;
- d) Qualidade dos EQUIPAMENTOS e MOBILIÁRIOS disponibilizados;
- e) Celeridade na reposição ou manutenção dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS com defeito etc.;

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para II02 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas:

- $II02_{PSUni} = \text{SOMA ("bom"; "ótimo")} / \text{total respostas}$

Em que  $II02_{PSUni}$  é a nota do PSU atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Metodologia de Cálculo:

$$II02_{ni} = 65\% * II02_{VI_{ni}} + 35\% * II02_{PSUni}$$

e

$II02_i$  = média aritmética das notas  $II02_{ni}$ , das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida

Em que:

$II02_{ni}$  é a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;

$II02_i$  é a nota final de II02, no período i, que não poderá ser maior que 1.

### 5.3. Dimensão Operação

**5.3.1.** A dimensão “operação” é composta por 4 (quatro) INDICADORES DE DESEMPENHO, que perpassam o PROGRAMA DE OPERAÇÃO das UNIDADES ESCOLARES, de forma a aferir a qualidade, disponibilidade e assiduidade dos serviços prestados diretamente aos USUÁRIOS, resultando no seu bem-estar dentro da UNIDADE ESCOLAR.

#### **5.3.2.** Indicador de qualidade e frequência dos serviços de limpeza (IO01)

**5.3.2.1.** O IO01 objetiva avaliar a qualidade, frequência e disponibilidade dos serviços de limpeza das UNIDADES ESCOLARES no que tange à limpeza cotidiana de todas as áreas, como salas de aula, sanitários, cozinha, pátios, áreas verdes, além de limpezas mais específicas como calhas, caixas d’água, bebedouros, fossas sépticas, caixas de gordura, dentre outros, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

CONSULTA PÚBLICA

### 5.3.2.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR DE DESEMPENHO

Indicador de qualidade e frequência dos serviços de limpeza		IO01
<b>Dimensão:</b> Operação	<b>Peso do Indicador na Dimensão:</b> 25% (vinte e cinco por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de qualidade e frequência dos serviços de limpeza tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de limpeza, controle de pragas, gestão de resíduos sólidos e manutenção de áreas verdes das UNIDADES ESCOLARES no âmbito do PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do Plano de Operação apresentado pela CONCESSIONÁRIA.	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE  PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  Plano de Operação do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA  RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE  INSTITUTO DE PESQUISA  CONCESSIONÁRIA (se necessário)	
	<b>Método de Avaliação</b>	
	<b>Frequência da Aferição VI:</b> visitas mensais	<b>Frequência do PSU:</b> pesquisas mensais
<b>Ponderação por metodologia</b>		
<b>VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>	<b>PSU</b>	
<b>50% (cinquenta por cento)</b>	<b>50% (cinquenta por cento)</b>	
<b>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>  A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar a qualidade dos serviços de limpeza realizados pela CONCESSIONÁRIA na UNIDADE ESCOLAR. As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade dos serviços de limpeza:		
<ul style="list-style-type: none"><li>Sujidade, mofo, mancha, dejetos, farelo, detrito, teia de aranha, odor desagradável, poça</li></ul>		



d'água;

- Limpeza e odor das dependências dos sanitários e vestiários;
- Descarte de resíduos sólidos em local inadequado, ausência ou transbordamento de lixeira;
- Ausência de papel toalha, papel higiênico, sabonete ou álcool em gel;
- Presença de pragas, insetos e vetores de doenças;
- Áreas verdes sem poda ou manejo adequado;
- Caixa de gordura cheia ou transbordando;
- Fossa séptica com necessidade de limpeza e remoção de resíduos.

A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade dos serviços de limpeza, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com a qualidade dos serviços de limpeza, observado o PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, sendo:

- Ótimo: Nota  $\geq 0,9$  | Bom:  $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$  | Regular:  $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$  | Ruim:  $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$  | Péssimo: Nota  $< 0,2$
- $IO01_{Vini}$  = Nota do Laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- Prestação geral de serviços de limpeza da UNIDADE ESCOLAR;
- Odor dos ambientes;
- Disponibilidade de produtos (álcool em gel, sabonete, papel higiênico etc.);
- Presença de pragas e insetos.

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO01 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas:

- $IO01_{PSUni}$  = SOMA (“bom”; “ótimo”) / total respostas;

Em que  $IO01_{PSUni}$  é a nota do PSU atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Metodologia de cálculo:

$$IO01_{ni} = 50\% * IO01_{Vini} + 50\% * IO01_{PSUni}$$

e

$IO01_i = \text{média aritmética das notas } IO01_{ni} \text{ das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida}$

Em que:

$IO01_{ni}$  é a nota do INDICADOR para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;

$IO01_i$  é a nota final de  $IO01_i$ , no período i, que não poderá ser maior que 1.

### 5.3.3. Indicador de qualidade e disponibilidade de infraestrutura de TIC (IO02)

**5.3.3.1.** O IO02 objetiva aferir a qualidade e disponibilidade das redes de TIC das UNIDADES ESCOLARES, de forma a contemplar a velocidade e disponibilidade das redes de internet, serviços de TI, dentre outros, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

#### 5.3.3.2. Ficha técnica e metodológica do INDICADOR DE DESEMPENHO

Indicador de qualidade e disponibilidade de Infraestrutura de TIC		IO02
<b>Dimensão:</b> Operação	<b>Peso do indicador na dimensão:</b> 15% (quinze por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de disponibilidade de Infraestrutura de TIC tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos, equipamentos e toda infraestrutura de TIC presentes na UNIDADE ESCOLAR, tendo em vistas os encargos específicos voltados à disponibilidade e qualidade dos EQUIPAMENTOS previstos no ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, assim como no Plano de Mobiliários e Equipamentos apresentado pela CONCESSIONÁRIA.	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE  PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  Plano de Mobiliários de Equipamentos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.  RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE  INSTITUTO DE PESQUISA  CONCESSIONÁRIA (se necessário)	
	<b>Método de Avaliação</b>	

<b>Frequência da Aferição VI:</b> visita trimestral	<b>Frequência do PSU:</b> pesquisa trimestral
<b>Ponderação por metodologia</b>	
<b>VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>	<b>PSU</b>
<b>50% (cinquenta por cento)</b>	<b>50% (cinquenta por cento)</b>
<p><b>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</b></p> <p>A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar a disponibilidade de infraestrutura de TIC na UNIDADE ESCOLAR. As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a disponibilidade de Infraestrutura de TIC, na ocasião em que a causa tenha sido dada pela CONCESSIONÁRIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ausência de internet, oferta de internet por cabeamento degradado ou rede apresentando falhas constantes de conexão;</li> <li>b) Velocidade de conexão incompatível para a utilização de todos os USUÁRIOS da UNIDADE ESCOLAR simultaneamente, sem capacidade de upload e download compatíveis;</li> <li>c) Indisponibilidade de redes wi-fi e internet cabeada;</li> <li>d) Intensidade de sinal de internet wi-fi inferior a 80% (oitenta por cento);</li> <li>e) Ausência de EQUIPAMENTOS eletrônicos periféricos ou auxiliares como mouses, teclados, fones de ouvido e outros;</li> <li>f) Interrupções ou quaisquer outros impedimentos no uso de aparelhos de telefonia;</li> <li>g) EQUIPAMENTOS eletrônicos que não atendam às especificações do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;</li> <li>h) Modernidade e ATUALIDADE TECNOLÓGICA dos EQUIPAMENTOS disponibilizados;</li> <li>i) EQUIPAMENTOS eletrônicos com baixo desempenho ou limitação de funções;</li> <li>j) Indisponibilidade de instalação de softwares e licenças disponibilizadas pelo PODER CONCEDENTE;</li> <li>e</li> <li>k) Indisponibilidade dos serviços técnicos de TI.</li> </ul> <p>A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade de infraestrutura de TIC, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com a disponibilidade de Infraestrutura de TIC, observados os encargos específicos voltados à disponibilidade e qualidade dos EQUIPAMENTOS previstos no ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, assim como no Plano de Mobiliários e Equipamentos apresentado pela CONCESSIONÁRIA, sendo:</p>	

- Ótimo: Nota  $\geq 0,9$  | Bom:  $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$  | Regular:  $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$  | Ruim:  $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$  | Péssimo: Nota  $< 0,2$
- $IO02_{VIni}$  = Nota do laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- Disponibilidade e qualidade geral da infraestrutura de TIC na UNIDADE ESCOLAR;
- Qualidade dos EQUIPAMENTOS e serviços contratados;
- Qualidade e capacidade do sinal de wifi e internet cabeada etc.

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO02 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas.

- $IO02_{PSUni}$  = SOMA (“bom”; “ótimo”) /total respostas

Em que  $IO02_{PSUni}$  é a nota do PSU atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Metodologia de cálculo:

$$IO02_{ni} = 50\% * IO02_{VIni} + 50\% * IO02_{PSUni}$$

e

$IO02_i$  = média aritmética das notas  $IO02_{ni}$  das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida

Em que:

$IO02_{ni}$  é a nota do INDICADOR para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;

$IO02_i$  é a nota final de  $IO02_i$ , no período i, que não poderá ser maior que 1.

#### 5.3.4. Indicador de qualidade e disponibilidade dos serviços de segurança (IO03)

**5.3.4.1.** O IO03 objetiva aferir a qualidade e disponibilidade dos sistemas de segurança das UNIDADES ESCOLARES como alarmes, sensores, funcionamento da portaria, sistemas CFTV e disponibilidade de vigilância física no período noturno, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA

CONCESSIONÁRIA.

**5.3.4.2.** Ficha técnica e metodológica do INDICADOR DE DESEMPENHO

Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança		IO03
<b>Dimensão:</b> Operação	<b>Peso do indicador na dimensão:</b> 20% (vinte por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de segurança do PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do Plano de Operação apresentado pela CONCESSIONÁRIA.	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE  Plano de Operação do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA  Informações extraídas do SGA  RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE  INSTITUTO E PESQUISA  CONCESSIONÁRIA (caso demandado)	
	<b>Método de Avaliação</b>	
<b>Frequência da Aferição VI:</b> visitas mensais	<b>Frequência do PSU:</b> pesquisa trimestral	
<b>Ponderação por metodologia</b>		
<b>VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>	<b>PSU</b>	
<b>80% (oitenta por cento)</b>	<b>20% (vinte por cento)</b>	
<b>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>  A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> e verificação de informações do SGA para observar a disponibilidade dos serviços de segurança na UNIDADE ESCOLAR. As seguintes informações devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a disponibilidade dos serviços de segurança:		

- a) Quantidade de reclamações na Central de Ouvidoria referentes à segurança da UNIDADE ESCOLAR;
- b) Dados referentes ao funcionamento do sistema de CFTV: disponibilidade das câmeras, armazenamento das imagens, qualidade das imagens etc., considerando o disposto no ANEXO IV do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- c) Disponibilidade de vigilância física noturna;
- d) Disponibilidade de portaria e qualidade do controle de acesso;
- e) Disponibilidade e qualidade do sistema de alarme;
- f) Disponibilidade e qualidade do sistema de sensores.

A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade do serviço de segurança, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências em desacordo com o previsto contratualmente, menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com qualidade e disponibilidade desse serviço, observado o PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do Plano de Operação apresentado pela CONCESSIONÁRIA, sendo:

- Ótimo: Nota  $\geq 0,9$  | Bom:  $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$  | Regular:  $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$  | Ruim:  $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$  | Péssimo: Nota  $< 0,2$
- $IO03_{Vini}$  = Nota do laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) Sensação de segurança;
- b) Controle de acesso pela portaria;

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO03 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas.

- $IO03_{PSUni}$  = SOMA (“bom”; “ótimo”) / total respostas

Em que  $IO03_{PSUni}$  é a nota do PSU atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

#### Metodologia de cálculo:

$$IO03_{ni} = 80\% * IO03_{Vini} + 20\% * IO03_{PSUni}$$

e

$IO03_i = \text{m\u00e9dia aritm\u00e9tica das notas } IO03_{ni} \text{ das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVI\u00c7O emitida}$

Em que:

$IO03_{ni}$  \u00e9 a nota do INDICADOR para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no per\u00edodo i;

$IO03_i$  \u00e9 a nota final de  $IO03_i$ , no per\u00edodo i, que n\u00e3o poder\u00e1 ser maior que 1.

### 5.3.5. Indicador de qualidade e disponibilidade dos servi\u00e7os de alimenta\u00e7\u00e3o (IO04)

**5.3.5.1.** O IO04 objetiva avaliar a qualidade e a disponibilidade dos servi\u00e7os de alimenta\u00e7\u00e3o aos USU\u00c1RIOS, ou seja, qualidade e quantidade dos alimentos, pontualidade das refei\u00e7\u00f5es, disponibilidade e limpeza dos utens\u00edlios, dentre outros, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSION\u00c1RIA.

#### 5.3.5.2. Ficha t\u00e9cnica e metodol\u00f3gica do INDICADOR

Indicador de qualidade dos serviços de alimentação		IO04
<b>Dimensão:</b> Operação	<b>Peso do Indicador na Dimensão:</b> 40% (quarenta por cento)	
<b>Objetivo:</b> Este Indicador tem como objetivo aferir a qualidade, temporalidade e disponibilidade dos serviços de alimentação que a CONCESSIONÁRIA realiza no âmbito das UNIDADES ESCOLARES, verificando a adequabilidade da compra de alimentos e a preparação de alimentação no âmbito do art. 2º da Lei Federal nº 11.947, de 16 de junho de 2009, do Cardápio de Alimentação Escolar Anual da SED, do PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, seu APÊNDICE IV - DIRETRIZES PARA OS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR e do Plano de Operação apresentado pela CONCESSIONÁRIA	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE  PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  Plano de Operação do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE  INSTITUTO E PESQUISA  CONCESSIONÁRIA (caso demandado)	
	<b>Método de Avaliação</b>	
<b>Frequência da Aferição VI:</b> visitas mensais	<b>Frequência do PSU:</b> pesquisa trimestral	

Ponderação por metodologia	
VERIFICADOR INDEPENDENTE	PSU
50% (cinquenta por cento)	50% (cinquenta por cento)
<p>A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar a qualidade da alimentação ofertada pela CONCESSIONÁRIA na UNIDADE ESCOLAR. As seguintes diretrizes devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade dos serviços de alimentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atendimento ao Cardápio de Alimentação Escolar Anual da SED;</li> <li>b) Limpeza da cozinha e do refeitório;</li> <li>c) Limpeza, conservação e disponibilização dos utensílios de cozinha e da louça utilizada;</li> <li>d) Limpeza, conservação e disponibilização dos alimentos.</li> </ul> <p>A cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade dos serviços de alimentação, considerando a quantidade das diretrizes seguidas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de diretrizes seguidas maior sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com a qualidade dos serviços de alimentação, observado o PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do Plano de Operação apresentado pela CONCESSIONÁRIA, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ótimo: Nota <math>\geq 0,9</math>   Bom: <math>0,7 \geq \text{Nota} &lt; 0,9</math>   Regular: <math>0,5 \geq \text{Nota} &lt; 0,7</math>   Ruim: <math>0,2 \geq \text{Nota} &lt; 0,5</math>   Péssimo: Nota <math>&lt; 0,2</math></li> <li>• <math>IO04_{VImi}</math> = Nota do Laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.</li> </ul> <p><b>Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS</b></p> <p>Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qualidade e quantidade geral da oferta de alimentação na UNIDADE ESCOLAR;</li> <li>b) Limpeza e disponibilidade de louça e utensílios de cozinha;</li> <li>c) Horário do oferecimento da alimentação;</li> <li>d) Eficiência e frequência ao servir a alimentação.</li> </ul> <p>A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO01 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas</p>	



- $IO04_{PSUni} = \text{SOMA ("bom"; "ótimo")} / \text{total respostas}$

Em que  $IO04_{PSUni}$  é a nota do PSU atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.

**Metodologia de cálculo:**

$$IO04_{ni} = 50\% * IO04_{VIni} + 50\% * IO04_{PSUni}$$

e

$IO04_i$  = média aritmética das notas  $IO04_{ni}$  das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida

Em que:

$IO04_{ni}$  é a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;

$IO04_i$  é a nota final de  $IO04_i$ , no período i, que não poderá ser maior que 1.

#### 5.4. Dimensão de gestão

**5.4.1.** A dimensão de gestão concerne ao processamento das informações, dados operacionais e atendimentos aos chamados emergenciais relacionados às UNIDADES ESCOLARES, de forma a serem centralizados em um SGA, de acesso restrito aos UTILIZADORES, sendo composta por 2 (dois) INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme definições a seguir.

##### **5.4.2.** Indicador de pontualidade ao atendimento de chamados (IG01)

**5.4.2.1.** O IG01 objetiva avaliar o endereçamento e pontualidade no atendimento aos chamados direcionados à Central de Ouvidoria, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

#### 5.4.2.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

Indicador de pontualidade no atendimento de chamados		IG01
<b>Dimensão:</b> Gestão	<b>Peso do Indicador na Dimensão:</b> 60% (sessenta por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de pontualidade no atendimento de chamados (IG01) tem como objetivo monitorar os padrões de pontualidade e qualidade do endereçamento aos chamados registrados na Central de Ouvidoria, no âmbito do SGA, conforme ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA	<b>Fonte dos dados:</b> Verificação de informações extraídas do SGA Central de Ouvidoria - Avaliação NPS	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE e CONCESSIONÁRIA (caso demandado)	
Método de Avaliação		
<b>Frequência da Aferição VI:</b> aferições trimestrais	<b>Frequência do PSU:</b> -	
Ponderação por metodologia		
VERIFICADOR INDEPENDENTE	PSU	
100% (cem por cento)	0% (zero por cento)	
Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE		
<p>A aferição do IG01 será realizada a partir das informações e registros da Central de Ouvidoria, que poderá se utilizar da metodologia NPS<sup>1</sup>. Durante a análise das informações obtidas através dos protocolos de registros de chamados, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE ESCOLAR apresenta as seguintes ocorrências de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, de acordo com o ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Não resolução do chamado do tipo urgente no prazo;</li><li>• Não resolução do chamado do tipo crítico no prazo;</li><li>• Não resolução do chamado do tipo necessário no prazo.</li></ul> <p>A cada consulta, serão concedidas notas entre 0 e 1, considerando a qualidade da prestação à ocorrência, sendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aos chamados resolvidos/finalizados dentro do prazo, será atribuída nota 1 (um);</li><li>• Aos chamados resolvidos/finalizados fora do prazo, porém com excedente de até 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial, será atribuída nota 0,75 (setenta e cinco centésimos);</li><li>• Aos chamados resolvidos/finalizados fora do prazo, porém com excedente de até 100% (cem por cento) do prazo inicial, será atribuída nota 0,5 (cinquenta por cento);</li></ul>		

<sup>1</sup> O Net Promoter Score é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos usuários. REICHELDT (2003), Harvard Business Review.

prazo inicial, será atribuída nota 0,5 (cinco décimos);

- Aos chamados resolvidos/finalizados que excedam em mais de 100% (cem por cento) o prazo inicial, considerar-se-á nota 0,25 (vinte e cinco centésimos);
- Aos chamados não resolvidos/finalizados que excedam o prazo máximo, considerar-se-á nota 0 (zero).

Assim, para o cálculo da nota do IG01, considerar-se-á a seguinte fórmula:

$$IG01_{ni} = \text{SOMA das notas atribuídas a cada chamado} / \text{total de chamados}$$

Em que  $IG01_{ni}$  é a nota do INDICADOR para a UNIDADE ESCOLAR n no período i.

#### Metodologia de Cálculo:

$IG01_i$  = média aritmética das notas  $IG01_{ni}$  das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida

Em que:

$IG01_{ni}$  é a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;

$IG01_i$  é a nota final de  $IG01_i$ , no período i, que não poderá ser maior que 1.

#### 5.4.3. Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA (IG02)

**5.4.3.1.** O IG02 objetiva avaliar a qualidade, disponibilidade e funcionalidade do SGA e dos dados imputados concernentes à gestão operacional pela CONCESSIONÁRIA, em relação a cada uma das UNIDADES ESCOLARES, em um sistema integrado, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

#### 5.4.3.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA		IG02
<b>Dimensão:</b> Gestão	<b>Peso do indicador na dimensão:</b> 40% (quarenta por cento)	
<b>Objetivo:</b> O Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA (IG02) tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos do SGA, visando a manutenção da sua usabilidade e a efetiva comunicação entre os UTILIZADORES e a CONCESSIONÁRIA	<b>Fonte dos dados:</b> Verificação de informações extraídas do SGA	
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> INSTITUTO DE PESQUISA e CONCESSIONÁRIA (caso demandado)	

Método de Avaliação	
Frequência da Aferição VI: aferições trimestrais	Frequência do PSU: -
Ponderação por metodologia	
VERIFICADOR INDEPENDENTE	PSU
100% (cem por cento)	0% (zero por cento)
<p><b>Parâmetros para a PESQUISA SATISFAÇÃO DO UTILIZADOR:</b> A aferição do IG02 será feita por meio de avaliação pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE da qualidade de funcionamento do SGA, aferindo se a CONCESSIONÁRIA está promovendo seu uso adequado para gestão da CONCESSÃO em cada UNIDADE ESCOLAR.</p> <p><b>O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar o funcionamento do SGA utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Disponibilidade ininterrupta do SGA para UTILIZADORES credenciados;</li> <li>b) Qualidade e dinamicidade de navegação no SGA pelos UTILIZADORES;</li> <li>c) Tempo necessário para CONCESSIONÁRIA realizar o credenciamento de um novo UTILIZADOR no SGA;</li> <li>d) Tempo necessário para CONCESSIONÁRIA disponibilizar treinamento do SGA a um novo UTILIZADOR;</li> <li>e) Atualidade dos dados, informações, relatórios e histórico de atividades realizadas e disponibilizadas no SGA.</li> </ul> <p>A cada aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade e funcionalidade do SGA, considerando a quantidade das diretrizes seguidas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade diretrizes seguidas maior sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 (zero) a 1 (um), de acordo com a qualidade de funcionamento do SGA, observados os termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ótimo: Nota <math>\geq 0,9</math>   Bom: <math>0,7 \geq \text{Nota} &lt; 0,9</math>   Regular: <math>0,5 \geq \text{Nota} &lt; 0,7</math>   Ruim: <math>0,2 \geq \text{Nota} &lt; 0,5</math>   Péssimo: Nota <math>&lt; 0,2</math></li> <li>• <math>IG02_{ni}</math> = Nota do Laudo do VI atribuída à UNIDADE ESCOLAR n, no período i.</li> </ul>	
<p><b>Metodologia de Cálculo:</b></p> <p><math>IG02_i = \text{média aritmética das notas } IG02_{ni} \text{ das UNIDADES ESCOLARES com ORDEM DE SERVIÇO emitida}</math></p> <p>Em que:</p>	

$IG02_{ni}$  é a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO para a UNIDADE ESCOLAR n avaliada no período i;  
 $IG02_i$  é a nota final de  $IG02_i$ , no período i, que não poderá ser maior que 1 (um).

#### **IMPLEMENTAÇÃO DAS DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE**

**5.5.** Ao apresentar e cumprir as medidas socioambientais e relativas a sustentabilidade ambiental, diversidade na força de trabalho e participação da comunidade, de acordo com o ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e seu APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES, a Parcela Variável de 20% (vinte por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, definida no item 2.1.5 do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO, estará sujeita, após avaliação trimestral do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a admitir um REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL sobre seu percentual total.

**5.5.1.** O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL dependerá da nota aferida pelo VI na efetividade das medidas socioambientais adotadas pela CONCESSIONÁRIA;

**5.5.2.** O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL admitido sobre a Parcela Variável será de, no máximo, 7% (sete por cento);

**5.6.** O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL será calculado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de acordo com as diretrizes definidas no item 5.6.1.

**5.6.1. Ficha técnica metodológica do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL na Parcela Variável**

<b>REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL</b>	
<b>Objetivo:</b> O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL tem como objetivo monitorar a implementação das medidas socioambientais pela CONCESSIONÁRIA de acordo com o ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e seu APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES, quanto à sustentabilidade ambiental, a diversidade na força de trabalho e a participação da comunidade	<b>Fonte dos dados:</b> Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE Verificação de informações extraídas do SGA e do Canal de Ouvidoria Plano ESG do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA <b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> VERIFICADOR INDEPENDENTE e CONCESSIONÁRIA (caso demandado)
<b>Método de Avaliação</b>	
<b>Frequência da Aferição VI:</b> aferições trimestrais	<b>Frequência do PSU:</b> -
<b>Ponderação por metodologia</b>	
<b>VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>	<b>PSU</b>
<b>100% (cem por cento)</b>	<b>0% (zero por cento)</b>
<b>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</b>  <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>  A CONCESSIONÁRIA é responsável pela implementação das iniciativas socioambientais, conforme descrito no Plano ESG e conforme o ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, para cada UNIDADE ESCOLAR.  O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá validar se as iniciativas estão alinhadas ao ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, ao seu APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES e ao Plano ESG.  a) O Plano ESG deverá ser revisado, minimamente, a cada REVISÃO ORDINÁRIA;  b) A avaliação do indicador será realizada trimestralmente por meio de verificações <i>in loco</i> das iniciativas implementadas.	

Regras para implementação e avaliação:

- Iniciativas decorrentes de obrigações legais ou contratuais não poderão ser contabilizadas como iniciativas socioambientais (exemplo: coleta seletiva ou compensação ambiental);
- Iniciativas semelhantes realizadas em uma mesma UNIDADE ESCOLAR serão contadas uma única vez (por exemplo, mais de um ponto de coleta de pilhas em uma mesma UNIDADE ESCOLAR contará como uma iniciativa).

Exemplos de iniciativas que podem ser desenvolvidas (não exaustivo):

- Compostagem: implementação de processo para aproveitamento de resíduos orgânicos gerados na alimentação escolar para geração de adubo para as áreas verdes da UNIDADE ESCOLAR;
- Pontos de coleta de pilhas e equipamentos eletrônicos: implementação de recipientes específicos para descarte e adequada destinação de pilhas, baterias e eletrônicos pela COMUNIDADE ESCOLAR;
- Uso de papéis reciclados: substituição de papéis comuns por reciclados nas atividades administrativas e escolares;
- Redução de materiais descartáveis: evitar o uso de copos descartáveis e outros itens de plástico, com a disponibilização de alternativas reutilizáveis, como canecas e copos de vidro ou inox.

A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a quantidade de iniciativas realizadas e validadas no âmbito da UNIDADE ESCOLAR de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências em acordo com Plano ESG, maior sua qualidade.

Metodologia de cálculo:

$$\text{Fator S} = \begin{cases} 3\%, & \text{se quantidade de iniciativas realizadas e validadas} \geq 4 \\ 1,5\%, & \text{se quantidade de iniciativas realizadas e validadas} \geq 3 \\ 0,5\%, & \text{se quantidade de iniciativas realizadas e validadas} \geq 1 \\ 0, & \text{caso contrário} \end{cases}$$

Em que

- Fator S = desconto aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no âmbito de sustentabilidade ambiental.

#### **FORÇA DE TRABALHO**

A avaliação será baseada na proporção de mulheres e pretos e pardos contratados em relação ao total de funcionários, incluindo eventuais terceirizados pela CONCESSIONÁRIA. O VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizará os relatórios fornecidos pela CONCESSIONÁRIA para assegurar a conformidade com as metas de inclusão e diversidade estabelecidas.

A avaliação do indicador será realizada trimestralmente por meio dos relatórios disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA. A avaliação deverá considerar os quantitativos de funcionários de cada grupo no momento da solicitação do relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

O Fator F é composto por duas variáveis binárias (0 ou 1): M (nota para representatividade de mulheres) e P (nota para representatividade de pretos e pardos). Essas variáveis são somadas para gerar o valor final do Fator F. As fórmulas para cálculo são:

$$Mt = \frac{\text{Número de funcionários mulheres}}{\text{Total de funcionários}}$$

$$M = \begin{cases} 1,5\%, & \text{se } Mt \geq 51\% \\ 0, & \text{se } Mt < 51\% \end{cases}$$

$$Pt = \frac{\text{Número de funcionários pretos e pardos}}{\text{Total de funcionários}}$$

$$P = \begin{cases} 1,5\%, & \text{se } Pt \geq 27\% \\ 0, & \text{se } Pt < 27\% \end{cases}$$

Em que:

*Mt* é o valor calculado para a representatividade de mulheres contratadas em relação ao total de funcionários;

*Pt* é o valor calculado para a representatividade de pretos e pardos contratados em relação ao total de funcionários;

M é o desconto aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de acordo com a representatividade de mulheres contratadas;

P é o desconto aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de acordo com a representatividade de pretos e pardos contratados.

Metodologia de cálculo:

$$\text{FATOR F} = M + P$$

Em que

- Fator F = desconto aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no âmbito de força de trabalho.

#### **PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE**

A CONCESSIONÁRIA é responsável pela implementação de mecanismo que possibilite a participação da comunidade a partir de comentários e sugestões de melhoria em relação às atividades executadas pela CONCESSIONÁRIA. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá validar se as contribuições recebidas foram respondidas dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis por meio da análise do log do Canal de Ouvidoria do SGA.

No caso de uma interação que não tenha sido respondida no momento da avaliação, porém ainda se encontre dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, ela não deverá ser contabilizada no denominador do cálculo. Assim, essa interação deverá ser contabilizada no período de avaliação seguinte.

As interações a serem consideradas neste indicador devem estar relacionadas a:

- i. atividades rotineiras administrativas;



ii. execução de serviços do PROGRAMA DE OPERAÇÃO;

iii. encargos do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO.

Interações recebidas relacionadas a atividades de responsabilidade do PODER CONCEDENTE não devem ser computadas.

Metodologia de cálculo:

$$C = \frac{\text{Número de interações respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis}}{\text{Soma do número de interações recebidas no período}}$$

Em que:

- C = percentual de interações respondidas dentro do prazo em relação ao total de interações.

$$\text{FATOR } C = \begin{cases} 1\%, & \text{se } C \geq 90\% \\ 0, & \text{se } C < 90\% \end{cases}$$

#### **RESULTADO DO REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL**

O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL definitivo que deve ser aplicado na fórmula definida no item 2 do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE DA CONTRAPRESTAÇÃO corresponde à soma dos descontos aferidos em razão das iniciativas alinhadas ao ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, ao seu APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES e ao Plano ESG:

$$\text{REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL} = \text{Fator } S + \text{Fator } F + \text{Fator } C$$

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE MENSURAÇÃO**

### **6. MENSURAÇÃO NAS UNIDADES ESCOLARES**

**6.1.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA avaliarão, trimestralmente, as UNIDADES ESCOLARES que já obtiveram sua ORDEM DE SERVIÇO emitida para aferição do desempenho.

**6.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA realizarão a aferição dos respectivos INDICADORES DE DESEMPENHO para cada uma das UNIDADES ESCOLARES.

**6.2.1.** A inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE se dará mediante visita técnica, extração de informações do SGA e/ou RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS.

**6.3.** Para os INDICADORES DE DESEMPENHO e REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL que têm como método de aferição a inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a observação de ocorrências deverá abranger todos os ambientes da UNIDADE ESCOLAR.

**6.4.** As inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conceder livre acesso ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as instalações das UNIDADES ESCOLARES, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

**6.5.** Para INDICADORES que têm como método de aferição a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá considerar amostra representativa de ENTREVISTADOS com 95% (noventa e cinco por cento) de nível de confiança e margem de erro de 5 (cinco) pontos para mais ou menos, considerando todas as UNIDADES ESCOLARES para avaliação no trimestre de referência, levando em conta que esta englobe responsáveis legais dos ALUNOS (inclusive participantes de associações de pais e mestres), professores, GESTORES DAS UNIDADES ESCOLARES, dentre outros funcionários que não sejam contratados pela CONCESSIONÁRIA, de modo a garantir pelo menos 1 (um) integrante do corpo docente e 1 (um) representante do corpo discente (responsáveis legais dos ALUNOS).

**6.5.1.** Eventual impossibilidade de pesquisa com responsáveis legais dos ALUNOS deve ser devidamente comprovada pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

**6.6.** À CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE é facultado o acompanhamento das vistorias *in*

*loco.*

## **7. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

**7.1.** O INSTITUTO DE PESQUISA será responsável pela elaboração do relatório consolidado de PSU, que baseará os cálculos dos INDICADORES DE DESEMPENHO, que envolvam as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e que serão detalhados nos RELATÓRIOS DE DESEMPENHO e RELATÓRIOS DE CÁLCULO. O relatório consolidado de PSU será referente às UNIDADES ESCOLARES inspecionadas no trimestre anterior.

**7.1.1.** O relatório consolidado de PSU deverá ser entregue até o 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao trimestre de aferição.

**7.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, já considerando o resultado do relatório consolidado de PSU, referente as UNIDADES ESCOLARES inspecionadas no trimestre anterior.

**7.3.** O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao encerramento do trimestre de aferição e conterá, no mínimo:

- a)** Dashboard com os resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO e REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL aferidos no trimestre;
- b)** As UNIDADES ESCOLARES inspecionadas;
- c)** Os resultados e as metodologias de avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL das respectivas UNIDADES ESCOLARES;
- d)** NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO;
- e)** FATOR DE DESEMPENHO;
- f)** REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL;
- g)** Consolidação agregada dos principais comentários, elogios, sugestões, avaliações e críticas sobre a atuação da CONCESSIONÁRIA na consecução do OBJETO registrados no SGA.

**7.3.1.** O primeiro RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 4º (quarto) mês que sucede a emissão da ORDEM DE SERVIÇO da primeira UNIDADE ESCOLAR.

**7.4.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração de RELATÓRIO DE CÁLCULO nos termos do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO.

**7.5.** O RELATÓRIO DE CÁLCULO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao trimestre de aferição e conterá, no mínimo:

- a) O valor do FD utilizado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA;
- b) O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL;
- c) O valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA do trimestre subsequente, nos termos do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO;
- d) O valor do DESEMBOLSO EFETIVO com a descrição dos respectivos descontos e acréscimos à CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO;
- e) As respectivas memórias de cálculo.

**7.5.1.** O primeiro RELATÓRIO DE CÁLCULO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 4º (quarto) mês que sucede a emissão da ORDEM DE SERVIÇO da primeira UNIDADE ESCOLAR.

**7.6.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE encaminhará o RELATÓRIO DE DESEMPENHO e o RELATÓRIO DE CÁLCULO ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e aos GESTORES DAS UNIDADES ESCOLARES avaliadas no período.

**7.7.** O PODER CONCEDENTE ou a CONCESSIONÁRIA poderão, em até 10 (dez) dias após a entrega do RELATÓRIO DE DESEMPENHO e do RELATÓRIO DE CÁLCULO, contestar seu conteúdo, com base neste ANEXO e no ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DO APORTE E DA CONTRAPRESTAÇÃO.

**7.8.** No caso de contestação do RELATÓRIO DE DESEMPENHO e do RELATÓRIO DE CÁLCULO, o

PODER CONCEDENTE deverá realizar a transferência do pagamento do valor incontroverso do DESEMBOLSO EFETIVO à conta bancária indicada pela CONCESSIONÁRIA, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços e mediante execução orçamentária.

**7.9.** Caso qualquer dos INDICADORES DE DESEMPENHO de qualquer das UNIDADES ESCOLARES seja inferior a 0,20 (vinte centésimos), a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Ação para a UNIDADE ESCOLAR correspondente, visando a aperfeiçoar o nível do serviço prestado e com estratégias para mitigar os problemas identificado

**7.9.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, ao PODER CONCEDENTE, o Plano de Ação em até 1 (um) mês contado do recebimento do RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

**7.9.2.** O PODER CONCEDENTE poderá determinar, em decisão fundamentada, a realização dos ajustes que entender necessários no Plano de Ação, referente à UNIDADE ESCOLAR, hipótese na qual a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 15 (quinze) dias para realizar os ajustes.

**7.9.3.** Após a aprovação pelo PODER CONCEDENTE do Plano de Ação, a CONCESSIONÁRIA ficará vinculada aos seus termos.

**7.9.4.** O descumprimento do Plano de Ação sujeitará a CONCESSIONÁRIA às multas previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.

**7.10.** A obtenção de FATOR DE DESEMPENHO inferior a 0,20 (vinte centésimos) por 2 (dois) trimestres consecutivos ou 4 (quatro) trimestres não consecutivos no período de 2 (dois) anos sujeitará a CONCESSIONÁRIA às multas previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.

### **CAPÍTULO III - ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE E INSTITUTO DE PESQUISA**

#### **8. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE**

**8.1.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE é responsável pela verificação, aferição, cálculo e reporte ao PODER CONCEDENTE da qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA por meio da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO.

**8.1.1.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE também poderá prestar auxílio técnico às PARTES em pleitos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do CONTRATO.

**8.2.** Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE deverá realizar a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, podendo a CONCESSIONÁRIA sofrer as penalidades cabíveis pela não contratação do VI previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.

**8.2.1.** Em caso de não aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL por parte do PODER CONCEDENTE na ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, todas as notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO relativas ao trimestre de referência serão 1 (um).

**8.3.** Os órgãos de controle da MUNICÍPIO, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

**8.4.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

**8.5.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado no prazo máximo de 4 (quatro) meses antes da solicitação, pela CONCESSIONÁRIA, do primeiro TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, devendo permanecer contratado até o final do PRAZO DO CONTRATO.

**8.6.** A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a

aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL ou eventuais vistorias por conta própria.

**8.6.1.** Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**8.7.** O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO.

**8.7.1.** A Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses após a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, contempla as seguintes atividades:

- a) Elaboração dos processos, metodologias e procedimentos para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL;
- b) Padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, incluindo o planejamento de metodologias e de seleção de UNIDADES ESCOLARES a serem inspecionadas;
- c) Definição das formas de comunicação oficial com o PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA; e
- d) Apresentação dos resultados dos subitens a), b) e c), ao final dos 2 (dois) meses regrados no item 8.7.1, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, que poderão sugerir aprimoramentos e ajustes, cabendo ao PODER CONCEDENTE a aprovação final no prazo de 1 (um) mês da apresentação pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**8.7.2.** A Etapa II, a ser executada após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO da primeira UNIDADE ESCOLAR até o término da vigência do CONTRATO, contempla as seguintes atividades:

- e) Coleta de dados;
- f) Realização de vistorias;
- g) Aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL, considerando o relatório consolidado de PSU elaborado pelo INSTITUTO DE PESQUISA;
- h) Elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO e do RELATÓRIO DE CÁLCULO;
- i) Aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, com base nos procedimentos

verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

## **9. ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA**

**9.1.** O INSTITUTO DE PESQUISA é responsável pela elaboração e execução das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, observadas as disposições deste ANEXO.

**9.2.** Em caso de ausência de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE deverá realizar as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e informar os resultados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, podendo a CONCESSIONÁRIA sofrer as penalidades cabíveis pela não contratação do INSTITUTO DE PESQUISA.

**9.2.1.** Em caso de não realização as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO por parte do PODER CONCEDENTE na ausência de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, o FATOR DE DESEMPENHO correspondente ao trimestre de referência será 1 (um).

**9.3.** O INSTITUTO DE PESQUISA deverá ser contratado no prazo máximo de 4 (quatro) meses antes da solicitação, pela CONCESSIONÁRIA, do primeiro TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS, nos termos do ANEXO IV do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, devendo permanecer contratados até o final do PRAZO DO CONTRATO.

**9.4.** A contratação do INSTITUTO DE PESQUISA não impede que o PODER CONCEDENTE realize as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO por conta própria e informe seus resultados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**9.4.1.** Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO realizadas pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

**9.5.** O trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

**9.5.1.** A Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses após a contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, contempla as seguintes atividades:

- j) Desenho dos processos, metodologias e procedimentos para realização das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO;
- k) Padronização dos relatórios a serem entregues;



- l) Definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE,
- a) Apresentação dos resultados dos subitens j), k) e l), ao final dos 2 (dois) meses regrados no item 9.5.1, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, que poderão sugerir aprimoramentos e ajustes, cabendo ao PODER CONCEDENTE a aprovação final no prazo de 1 (um) mês da apresentação pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

**9.5.2.** Etapa II, a ser executada após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO da primeira UNIDADE ESCOLAR até o término da vigência do CONTRATO, contempla as seguintes atividades:

- b) Realização das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO;
- c) Elaboração do Relatório Consolidado de PSU e envio ao VERIFICADOR INDEPENDENTE; e
- d) Aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

## **10. PROCEDIMENTO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS SOBRE OS PRODUTOS ENTREGUES PELOS TERCEIROS INDEPENDENTES**

**10.1.** A manifestação ou a concordância das PARTES com os produtos entregues pelos TERCEIROS INDEPENDENTES de que tratam esse anexo não constitui condição de validade ou requisito prévio para a utilização do FATOR DE DESEMPENHO aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA no processamento de pagamento do DESEMBOLSO EFETIVO.

**10.2.** Eventuais discordâncias das PARTES em relação à aplicação das regras do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO ou à interpretação técnica adotada pelos TERCEIROS INDEPENDENTES a respeito dos temas submetidos à suas apreciações:

**10.2.1.** Não ensejarão a aplicação de penalidades aos TERCEIROS INDEPENDENTES, nem a retenção de seus pagamentos ou a imposição de descontos sobre a sua remuneração;

**10.2.2.** Não poderão acarretar a suspensão ou a interrupção do processo de pagamento do DESEMBOLSO EFETIVO, com fundamento nos relatórios e notas de desempenho atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA, ainda que sobre eles existam controvérsias;

**10.2.3.** Deverão ser dirimidas por meio dos mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO, vedada a imposição de decisão unilateral de qualquer das PARTES que possa impactar os resultados aferidos pelos TERCEIROS INDEPENDENTES.

**10.3.** Fica assegurado à CONCESSIONÁRIA o direito de acompanhar de forma autônoma o procedimento de aferição de desempenho e de manifestar, sempre que entender cabível, suas divergências em relação ao posicionamento do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA por meio mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO.

**10.4.** Após a solução das divergências a respeito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, eventuais diferenças apuradas no montante dos DESEMBOLSOS EFETIVOS já pagos deverão ser compensadas nos pagamentos posteriores em favor da PARTE vencedora.

**10.5.** A compensação de valores em desfavor da CONCESSIONÁRIA poderá ser realizada de maneira parcelada, ao longo dos pagamentos vindouros, de forma que o valor máximo de desconto em cada compensação nunca ultrapasse o montante de 15% (quinze por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA.