

**CONCORRÊNCIA Nº [●]/2026**

**PROCESSO SEI Nº [●]/2026**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A  
REQUALIFICAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE UNIDADES EDUCACIONAIS DA DRE SÃO MATEUS NA CIDADE DE SÃO  
PAULO

## SUMÁRIO

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS.....                                                                               | 3  |
| 1. INTRODUÇÃO .....                                                                                               | 3  |
| 2. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD).....                                                                       | 4  |
| 3. NOTA DE DESEMPENHO (ND) .....                                                                                  | 5  |
| 4. AFERIÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO .....                                                                       | 6  |
| CAPÍTULO II – ÍNDICES E INDICADORES DE DESEMPENHO .....                                                           | 7  |
| 5. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA (IMI).....                                                              | 7  |
| 6. ÍNDICE DE OPERAÇÃO (IO) .....                                                                                  | 16 |
| 7. ÍNDICE DE COMUNICAÇÃO E BEM-ESTAR (ICB).....                                                                   | 27 |
| 8. MECANISMO DE REDUÇÃO DA PARCELA VARIÁVEL .....                                                                 | 38 |
| CAPÍTULO III – PROCESSO DE AFERIÇÃO .....                                                                         | 45 |
| 9. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS .....                                                          | 45 |
| 10. DIRETRIZES PARA VISTORIA <i>IN LOCO</i> NAS UNIDADES EDUCACIONAIS.....                                        | 47 |
| 11. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES .....                                                                            | 48 |
| CAPÍTULO IV – DA ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE E DO INSTITUTO DE PESQUISA.....                              | 51 |
| 12. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE .....                                                                     | 51 |
| 13. ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA .....                                                                        | 53 |
| 14. PROCEDIMENTO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS SOBRE OS PRODUTOS ENTREGUES PELOS<br>TERCEIROS INDEPENDENTES ..... | 54 |

## 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 e permitir a mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA, na execução dos encargos, mediante o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

**1.2.** O desempenho da CONCESSIONÁRIA aquém do disciplinado poderá ensejar um desconto no valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA, 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 V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**1.3.** A estrutura do SMD tem como pilares o FATOR DE DESEMPENHO, a NOTA DE DESEMPENHO, os ÍNDICES DE DESEMPENHO e seus indicadores respectivos, conforme sistematização apresentada neste ANEXO.

**1.3.1.** O *FD* é o FATOR DE DESEMPENHO consolidado referente ao TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, calculado pela fórmula indicada no subitem 2.1 e que será considerado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

**1.3.2.** A *ND* é a NOTA DE DESEMPENHO resultante da ponderação dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, mensurados no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, conforme fórmula demonstrada no subitem 3.1.

**1.3.3.** Os ÍNDICES DE DESEMPENHO são compostos pela ponderação de indicadores, vinculados a metas, padrões mínimos de qualidade e métodos de aferição, com a finalidade de avaliar e mensurar a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA na UNIDADE EDUCACIONAL, conforme disposto no CONTRATO e neste ANEXO.

**1.3.4.** Os indicadores de desempenho são o menor nível de análise do desempenho dos encargos da CONCESSIONÁRIA, os quais serão objeto de avaliação periódica no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

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

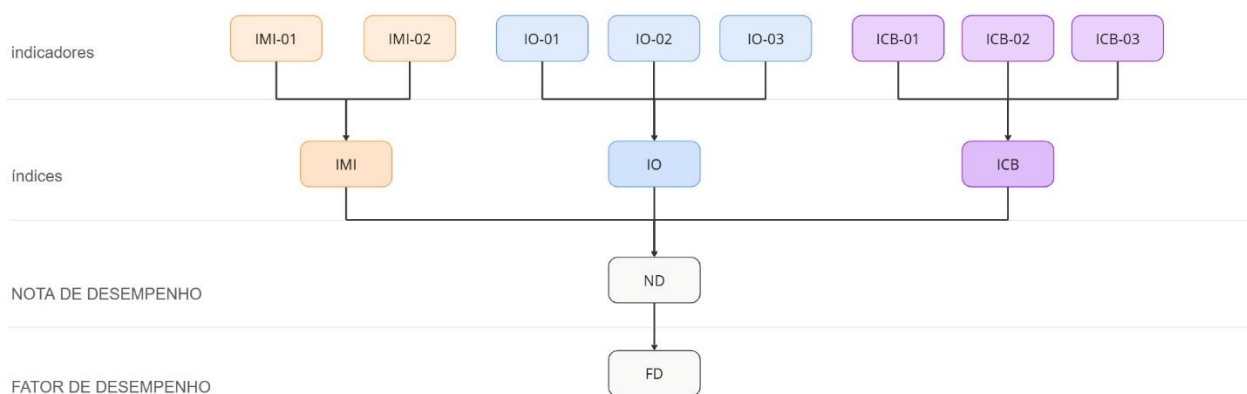
**1.5.** Para a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, o PODER CONCEDENTE terá o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE e os resultados das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS conduzidas pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

**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 ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.

**1.6.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar acesso de administrador do SGA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**1.7.** A ordem de cálculo para composição do *FD* pode ser observada no diagrama a seguir.

**Figura 1.** Diagrama de ordem de cálculo do SMD



## 2. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD)

**2.1.** O FD será definido trimestralmente com base na NOTA DE DESEMPENHO (ND) apurada no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO imediatamente anterior, conforme a seguinte fórmula:

**Tabela 1.** Cálculo do FD

| Se               | Então:                         |
|------------------|--------------------------------|
| $ND \geq 3,8$    | $FD = 1$                       |
| $2,5 < ND < 3,8$ | $FD = \frac{1}{3,8} \times ND$ |
| $ND \leq 2,5$    | $FD = 0$                       |

Em que:

- **FD** é o FATOR DE DESEMPENHO referente ao TRIMESTRE DE AFERIÇÃO;

- **ND** é a NOTA DE DESEMPENHO obtida no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, cuja metodologia de cálculo encontra-se detalhada no item 3 deste ANEXO.

**2.2.** O resultado do FD compõe o valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**2.3.** A apuração do FD será realizada a partir do 7º (sétimo) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, observando-se as seguintes disposições:

**2.3.1.** Durante os dois primeiros trimestres subsequentes à DATA DA ORDEM DE INÍCIO, o FD será fixado em valor constante de 1 (um), em razão do período ser destinado à contratação dos TERCEIROS INDEPENDENTES e à respectiva elaboração de metodologia de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

**2.3.2.** No 3º (terceiro) trimestre contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, caso a aferição dos indicadores de desempenho realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE resulte na aplicação de descontos sobre a CME, incidirá o FATOR DE APRENDIZAGEM de modo que o valor dos descontos apurados será reduzido em 50% (cinquenta por cento), conforme item 2.1.1 do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**2.3.3.** A partir do 4º (quarto) trimestre contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, os descontos incidentes sobre a CME decorrentes da aferição de desempenho serão aplicados integralmente.

### 3. NOTA DE DESEMPENHO (ND)

**3.1.** A **ND** será calculada trimestralmente, a partir da ponderação dos ÍNDICES DE DESEMPENHO avaliados no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, conforme a seguinte fórmula:

$$ND = (0,30 * IMI_t) + (0,60 * IO_t) + (0,10 * ICB_t)$$

Em que:

- **ND** é a NOTA DE DESEMPENHO apurada no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO  $t$ ;
- $IMI_t$  é o Índice de Manutenção da Infraestrutura aferido no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO  $t$ ;
- $IO_t$  é o Índice de Operação aferido no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO  $t$ ; e
- $ICB_t$  é o Índice de Comunicação aferido no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO  $t$ .

#### 4. AFERIÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO

**4.1.** A Tabela 2 a seguir apresenta o resumo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e Indicadores de Desempenho, com suas respectivas ponderações para viabilizar o cálculo final da *ND* por UNIDADE EDUCACIONAL.

**Tabela 2.** ÍNDICES DE DESEMPENHO e respectivos indicadores de desempenho

| ÍNDICES DE DESEMPENHO              | Peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO na ND | Indicador                                                                        | Peso do indicador na composição do ÍNDICE DE DESEMPENHO |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Manutenção da Infraestrutura (IMI) | 0,30                               | Manutenção predial (IMI01)                                                       | 0,80                                                    |
|                                    |                                    | Manutenção e reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e Infraestrutura TIC (IMI02) | 0,20                                                    |
| Operação (IO)                      | 0,60                               | Higiene e Limpeza (IO01)                                                         | 0,50                                                    |
|                                    |                                    | Segurança (IO02)                                                                 | 0,30                                                    |
|                                    |                                    | Fornecimento de UTILIDADES (IO03)                                                | 0,20                                                    |
| Comunicação e Bem-Estar (ICB)      | 0,10                               | Funcionalidade do SGA (ICB01)                                                    | 0,40                                                    |
|                                    |                                    | Pontualidade no Atendimento a Chamados e Completude das Informações (ICB02)      | 0,40                                                    |
|                                    |                                    | Satisfação do USUÁRIO (ICB03)                                                    | 0,20                                                    |

**4.1.1.** Os ÍNDICES DE DESEMPENHO IMI e IO serão avaliados de maneira individualizada, para cada UNIDADE EDUCACIONAL selecionada da amostra, conforme critérios de seleção amostral apresentados no item 9, de acordo com os eventos e atividades ocorridas na respectiva unidade.

**4.1.2.** Na hipótese de nota igual ou inferior a 1 (um) para qualquer um dos indicadores de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Plano de Ação, nos termos do item 11.9 e seguintes.

**4.1.3.** Os indicadores de desempenho serão descritos junto das fórmulas de cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO no CAPÍTULO II deste ANEXO.

## CAPÍTULO II – ÍNDICES E INDICADORES DE DESEMPENHO

### 5. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA (IMI)

**5.1.** O Índice de Manutenção da Infraestrutura (IMI) é composto por 02 (dois) indicadores de desempenho e tem como objetivo mensurar a qualidade, disponibilidade, conservação e manutenção das infraestruturas prediais, bem como dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS da UNIDADE EDUCACIONAL, incluindo infraestrutura TIC, previstos no PROGRAMA DE MANUTENÇÃO e no PROGRAMA DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS, tendo em vista as obrigações previstas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**5.2.** Para calcular  $IMI_t$ , que comporá a NOTA DE DESEMPENHO (ND), conforme item 3.1, deverá ser considerada a seguinte fórmula:

$$IMI_t = (0,20 \times IMI_{MINICEUS}) + (0,80 \times IMI_{preexistentes})$$

Em que:

- $IMI_t$  é o Índice de Manutenção da Infraestrutura, aferido no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO  $t$ ;
- $IMI_{MINICEUS}$  é a média aritmética simples do IMI dos MINICEUs avaliados no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO;
- $IMI_{preexistentes}$  é a média aritmética simples do IMI das UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES avaliadas no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

**5.2.1.** O IMI de cada UNIDADE EDUCACIONAL (MINICEU ou UNIDADE EDUCACIONAL PREEXISTENTE) será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IMI = (P_{IMI01} \times IMI_{01}) + (P_{IMI02} \times IMI_{02})$$

Em que:

- $IMI$  é o Índice de Manutenção da Infraestrutura;
- $P_{IMI01}$  é o peso do Indicador de Manutenção Predial (IMI01);
- $IMI_{01}$  é o Indicador de Manutenção Predial;
- $P_{IMI02}$  é o peso do Indicador de Manutenção e Reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e Infraestrutura TIC (IMI02);

- $IMI_{02}$  é o Indicador de Manutenção e Reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e Infraestrutura TIC (IMI02).

### 5.3. DOS INDICADORES:

CONSULTA PÚBLICA

### 5.3.1. Indicador de Manutenção Predial (IMI01)

| Indicador de Manutenção Predial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                              |                           |            |                                           | IMI01              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES: a partir da ORDEM DE INÍCIO<br><br>MINICEUs: a partir da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA | Periodicidade de aferição | Trimestral | Peso do indicador no ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{IMI01} = 0,80$ |
| <b>Objetivo:</b> O indicador de Manutenção Predial (IMI01) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente suas rotinas e encargos referentes à manutenção predial, a partir da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO, nos termos previstos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                    |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VERIFICADOR INDEPENDENTE                                                                                                     |                           |            |                                           |                    |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                    |
| <p>O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá aferir o IMI01, considerando a quantidade de ocorrências observadas no <i>checklist</i> da UNIDADE EDUCACIONAL. Quanto maior o número de ocorrências menor deverá ser o <math>DS_{IMI01}</math>.</p> <p>A aferição será realizada por meio de inspeção <i>in loco</i>, com a seleção aleatória de ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL da amostra prevista para o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, conforme disciplinado no subitem 9. De forma complementar, poderá realizar verificação do indicador mediante análise das informações extraídas da Central de Serviços do SGA, de laudos de inspeções técnicas, tais como de manutenção do elevador, do Plano de Manutenção e dos RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DOS ENCARGOS das UNIDADES EDUCACIONAIS integrantes à amostra de avaliação no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.</p> |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                    |
| Cálculo do indicador IMI01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                    |
| $DS_{IMI01} = \left( 1 - \frac{\Sigma \text{pontuação de ocorrências desconformes}}{\Sigma \text{itens avaliados no checklist}} \right) \times 100\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                              |                           |            | Sistema de Pontuação do IMI01             |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                              |                           |            | Desempenho da CONCESSIONÁRIA $DS_{IMI01}$ | Nota IMI01         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| <p><i>Numerador:</i> somatório das pontuações atribuídas às ocorrências identificadas como desconformes na UNIDADE EDUCACIONAL avaliada, conforme <i>checklist</i> de inspeção.</p> <p><i>Denominador:</i> total de itens avaliados no <i>checklist</i> de manutenção predial na UNIDADE EDUCACIONAL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | $DS_{IMI01} = 100\%$           | 4                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | $50\% \leq DS_{IMI01} < 100\%$ | $6 * DS_{IMI01} - 2$ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | $DS_{IMI01} < 50\%$            | 1                    |
| <b>Parâmetros operacionais para avaliação do indicador IMI01</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |                      |
| <p><b>Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:</b></p> <p>i. Para fins de apuração do indicador, deverão ser desconsideradas da avaliação as ocorrências classificadas como de caráter temporário, excepcional e não recorrente. Por exemplo, a ausência de pintura em parede decorrente da execução de serviço ainda dentro do prazo e não finalizado. Nesses casos, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a ordem de serviço em aberto, devidamente registrada na Central de Serviços do SGA, como comprovação do prazo para execução. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE validar, oportunamente, a efetiva execução do referido serviço.</p> <p>ii. Na hipótese de serem constatadas alterações nos ambientes ou nas infraestruturas que não estejam previstas no <i>checklist</i>, as ocorrências não serão consideradas no cálculo do indicador referente ao TRIMESTRE DE AFERIÇÃO vigente. Nesses casos, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a necessidade de atualização do <i>As Built</i>, oportunamente, e propor a inclusão do novo critério, em conjunto com as PARTES, para aplicação no próximo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.</p> |                                |                      |

**5.3.1.1.** Para avaliar a qualidade da manutenção predial, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá considerar, sem prejuízo da inclusão de outros aspectos relevantes, as seguintes ocorrências no *checklist* de inspeção:

- a) Ambiente indisponível, inoperante ou interditado, que comprometa a operacionalização e usufruto dos USUÁRIOS e corpo pedagógico ou administrativo da UNIDADE EDUCACIONAL ou represente risco à segurança do USUÁRIO;
- b) Execução dos serviços e rotinas programados no Plano de Manutenção aprovado pelo PODER CONCEDENTE;
- c) Elementos ou componentes de sistema estrutural ausentes, avariados ou com defeitos/deformações, tais como fissuras, trincas, rachaduras, carbonatação ou lixiviação do concreto armado, corrosão/oxidação/ferrugem nos elementos estruturais, desprendimento do revestimento com armação exposta etc.;
- d) Revestimentos ou acabamentos ausentes ou danificados, tais como forro faltante ou quebrado, argamassa manchada ou danificada, deslocamento, desprendimento etc.;
- e) Pisos ausentes ou danificados, tais como recalque, fissuras e trincas, desprendimento, peças quebradas ou danificadas, incidência de pontos de empoçamento, situação que gere risco de acidentes etc.;
- f) Problemas de infiltração ou vazamento, tais como goteiras, estufamento, mofo, umidade, deterioração de telhas, entupimento de calhas etc.;
- g) Inadequações nas instalações elétricas, como fiações expostas, tomada sem ponto de energia, ligações improvisadas, tomadas e EQUIPAMENTOS instalados inadequadamente, lâmpadas queimadas ou ausentes etc.;
- h) Inadequações nas instalações hidrossanitárias, incluindo vazamentos, entupimentos, perda de vazão dos ramais e sub-ramais, louças sanitárias e metais ausentes ou danificadas etc.;
- i) Ausência ou inadequação de esquadrias, como portas ou janelas que não fecham corretamente, ausência de maçanetas ou trincos, vidros quebrados, porta raspando o piso etc.;
- j) Disponibilidade e funcionamento de elevadores e/ou plataforma elevatória de acessibilidade;

- k) Elementos ou componentes de segurança ausentes, inoperantes ou com avarias, tais como alarmes de incêndio, luzes de emergência, rotas obstruídas, extintores, corrimãos etc.;
- l) Ausência ou inadequações nos demais sistemas prediais da UNIDADE EDUCACIONAL, conforme estabelecido no ANEXO III do CONTRATO e seu APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES ou que indiquem manutenção preventiva e corretiva insuficiente;
- m) Atendimento aos parâmetros de conforto térmico, acústico, lumínico e de ventilação estabelecidos no APÊNDICE I do ANEXO III do CONTRATO – PROGRAMA DE NECESSIDADES;
- n) Atendimento aos requisitos de acessibilidade estabelecido no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e seu APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES;
- o) Ocorrências que representem risco à integridade física do USUÁRIO na UNIDADE EDUCACIONAL avaliada deverão ser consideradas com maior grau de gravidade pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE quando da atribuição de pontuação à CONCESSIONÁRIA.

**5.3.1.2.** O profissional do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá estar equipado com ferramentas de medição e inspeção necessárias para avaliação dos critérios do *checklist*.

**5.3.1.3.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor a inclusão de ocorrências adicionais ao *checklist* previsto no subitem 5.3.1.1, para a inspeção *in loco*, mediante aprovação das PARTES.

### 5.3.2. Indicador de Manutenção e Reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e infraestrutura TIC (IMI02)

| Indicador de Manutenção e Reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e Infraestrutura TIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                    |                           |            |                                           | IMI02              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | A partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA | Periodicidade de aferição | Trimestral | Peso do indicador no ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{IMI02} = 0,20$ |
| <b>Objetivo:</b> O indicador de Manutenção e Reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e Infraestrutura TIC (IMI02) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente suas rotinas e encargos referentes à manutenção, disponibilidade, qualidade e reposição de MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS, inclusive da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS, nos termos previstos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                    |                           |            |                                           |                    |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VERIFICADOR INDEPENDENTE                           |                           |            |                                           |                    |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                    |                           |            |                                           |                    |
| <p>A aferição será realizada por meio de inspeção <i>in loco</i>, com a seleção aleatória de ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL da amostra prevista para o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, conforme disciplinado no subitem 9. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá aferir o IMI02, considerando a quantidade de ocorrências observadas no checklist na UNIDADE EDUCACIONAL. Quanto maior o número de ocorrências menor deverá ser o <math>DS_{IMI02}</math>.</p> <p>A aferição do IMI02 poderá ser realizada, de forma complementar, mediante análise das informações extraídas da Central de Serviços do SGA relativas a MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e infraestrutura TIC, de laudos de inspeções técnicas, do Plano de Mobiliários e Equipamentos e dos RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DOS ENCARGOS das UNIDADES EDUCACIONAIS integrantes à amostra de avaliação no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.</p> |                                                    |                           |            |                                           |                    |
| Cálculo do indicador IMI02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |                           |            |                                           |                    |
| $DS_{IMI02} = \left( 1 - \frac{\Sigma \text{pontuação de ocorrências desconformes}}{\Sigma \text{itens avaliados no checklist}} \right) \times 100\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                    |                           |            | Sistema de Pontuação do IMI02             |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                    |                           |            | Desempenho da CONCESSIONÁRIA $DS_{IMI02}$ | IMI02              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| <p><i>Numerador:</i> somatório das pontuações atribuídas às ocorrências identificadas como desconformes na UNIDADE EDUCACIONAL avaliada, conforme checklist de inspeção.</p> <p><i>Denominador:</i> total de itens avaliados no <i>checklist</i> de manutenção e reposição de MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e infraestrutura TIC na UNIDADE EDUCACIONAL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | $DS_{IMI02} = 100\%$           | 4                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | $50\% \leq DS_{IMI02} < 100\%$ | $6 * DS_{IMI02} - 2$ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | $DS_{IMI02} < 50\%$            | 1                    |
| <b>Parâmetros operacionais para avaliação do indicador IMI02</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                      |
| <p><b>Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:</b></p> <p>i. Para fins de apuração do indicador, deverão ser desconsideradas da avaliação as ocorrências classificadas como de caráter temporário, excepcional e não recorrente. Nesses casos, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a ordem de serviço em aberto, devidamente registrada na Central de Serviços do SGA, como comprovação do prazo para execução. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE validar, oportunamente, a efetiva execução do referido serviço.</p> <p>ii. Na hipótese de serem constatadas alterações na infraestrutura TIC que não estejam previstas no <i>checklist</i>, as ocorrências não serão consideradas no cálculo do indicador referente ao TRIMESTRE DE AFERIÇÃO vigente. Nesses casos, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a necessidade de atualização do <i>As Built</i>, oportunamente, e propor a inclusão do novo critério, em conjunto com as PARTES, para aplicação no próximo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.</p> |                                |                      |

**5.3.2.1.** Para avaliar a qualidade da manutenção e reposição dos MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS e Infraestrutura de TIC, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá considerar, sem prejuízo de outros aspectos relevantes, as seguintes ocorrências no *checklist* de inspeção:

- a) MOBILIÁRIO inoperante, danificado ou quebrado que comprometa as atividades pedagógicas ou represente risco à segurança do USUÁRIO, como itens quebrados dentro de sala de aula, itens sem reposição; ausência de itens essenciais; lousa danificada etc.;
- b) MOBILIÁRIO inoperante, danificado ou quebrado que não comprometa as atividades pedagógicas ou não represente risco à segurança do USUÁRIO, como mobiliário com manchas ou danos etc.;
- c) EQUIPAMENTO inoperante ou danificado que comprometa as atividades pedagógicas ou represente risco à segurança do USUÁRIO, como projetor inoperante, comprometendo planejamento pedagógico; sistema CFTV inoperante, comprometendo atividades de vigilância etc.;
- d) EQUIPAMENTO inoperante ou danificado que não comprometa as atividades pedagógicas e não represente risco à segurança do USUÁRIO, como ventilador ou ar-condicionado inoperante etc.;
- e) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO ausente, inoperante ou danificado que comprometa a acessibilidade e uso efetivo por pessoas com deficiência;
- f) Ausência de conectividade por cabeamento degradado ou falhas recorrentes na rede;
- g) Velocidade da conexão Wi-Fi inferior a 100Mbps;
- h) Velocidade da conexão cabeada inferior a 100Mbps;
- i) Intensidade de sinal de internet Wi-fi inferior a 80%;
- j) Ausência de equipamentos eletrônicos periféricos ou auxiliares, como mouses, teclados e outros;
- k) EQUIPAMENTOS eletrônicos com baixo desempenho ou limitação funcionais que comprometam seu uso adequado pelos USUÁRIOS.

**5.3.2.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor a inclusão de ocorrências adicionais ao *checklist* previsto no subitem 5.3.2.1, para a inspeção *in loco*, mediante aprovação das PARTES.

## 6. ÍNDICE DE OPERAÇÃO (IO)

**6.1.** O Índice de Operação (IO) é composto por 03 (três) indicadores de desempenho e tem como objetivo mensurar a qualidade, disponibilidade e assiduidade dos serviços do PROGRAMA DE OPERAÇÃO prestados pela CONCESSIONÁRIA, tendo em vista as obrigações previstas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**6.2.** Para calcular  $IO_t$ , que comporá a NOTA DE DESEMPENHO (ND), conforme item 3.1, deverá ser considerada a seguinte fórmula:

$$IO_t = (0,20 \times IO_{MINICEUS}) + (0,80 \times IO_{preexistentes})$$

Em que:

- $IO_t$  é o Índice de Operação, aferido no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO  $t$ ;
- $IO_{MINICEUS}$  é a média aritmética simples do IO dos MINICEUs avaliados no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO;
- $IO_{preexistentes}$  é a média aritmética simples do IO das UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES avaliadas no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

**6.2.1.** O IO de cada UNIDADE EDUCACIONAL (MINICEU ou UNIDADE EDUCACIONAL PREEXISTENTE) será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IO = (P_{IO01} \times IO_{01}) + (P_{IO02} \times IO_{02}) + (P_{IO03} \times IO_{03})$$

Em que:

- $IO$  é o Índice de Operação;
- $P_{IO01}$  é o peso do Indicador de Serviços de Higiene e Limpeza (IO01);
- $IO_{01}$  é o Indicador de Serviços de Higiene e Limpeza;
- $P_{IO02}$  é o peso do Indicador dos Serviços de Segurança (IO02);
- $IO_{02}$  é o Indicador dos Serviços de Segurança;

- $P_{IO03}$  é o peso do Indicador dos Serviços para Fornecimento de UTILIDADES (IO03);
- $IO_{03}$  é Indicador dos Serviços para Fornecimento de UTILIDADES.

### 6.3. DOS INDICADORES:

CONSULTA PÚBLICA

### 6.3.1. Indicador de Serviços de Higiene e Limpeza (IO01)

| Indicador de Serviços de Higiene e Limpeza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                              |                           |            |                                           | IO01              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------------------|-------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES: a partir da ORDEM DE INÍCIO<br><br>MINICEUs: a partir da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA | Periodicidade de aferição | Trimestral | Peso do indicador no ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{IO01} = 0,50$ |
| <b>Objetivo:</b> O indicador de serviços de higiene e limpeza (IO01) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente suas rotinas e encargos referentes à limpeza, controle de pragas, gestão de resíduos sólidos e manutenção de áreas verdes das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE OPERAÇÃO, nos termos previstos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                       |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                   |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | VERIFICADOR INDEPENDENTE                                                                                                     |                           |            |                                           |                   |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                   |
| A aferição será realizada por meio de inspeção <i>in loco</i> , com a seleção aleatória de ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL da amostra prevista para o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, conforme disciplinado no subitem 9. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá aferir o IO01, considerando a quantidade de ocorrência observadas no <i>checklist</i> da UNIDADE EDUCACIONAL. Quanto maior o número de ocorrências menor deverá ser o $DS_{IO01}$ .                                                                     |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                   |
| A aferição poderá ser realizada, de forma complementar, mediante análise das informações extraídas da Central de Serviços do SGA relativas aos serviços, de laudos de inspeções técnicas, tais como comprovantes de execução de serviço de dedetização, de higienização de caixa d’água, de troca do filtro e higienização dos bebedouros, do Plano de Operação e dos RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DOS ENCARGOS das UNIDADES EDUCACIONAIS integrantes à amostra de avaliação no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                   |
| Cálculo do indicador IO01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |                           |            |                                           |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                              |                           |            | Sistema de Pontuação do IO01              |                   |

| $DS_{IO01} = \left( 1 - \frac{\Sigma \text{pontuação de ocorrências desconformes}}{\Sigma \text{itens avaliados no checklist}} \right) \times 100\%$ <p><i>Numerador:</i> somatório das pontuações atribuídas às ocorrências identificadas como desconformes na UNIDADE EDUCACIONAL avaliada, conforme checklist de inspeção.</p> <p><i>Denominador:</i> total de itens avaliados no <i>checklist</i> de serviços de limpeza, controle de pragas, gestão de resíduos sólidos e manutenção de áreas verdes na UNIDADE EDUCACIONAL.</p>                                                                                                                                                                             | Desempenho da<br>CONCESSIONÁRIA<br>DS <sub>IO01</sub> | Nota IO01                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DS <sub>IO01</sub> = 100%                             | 4                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 50% ≤ DS <sub>IO01</sub> < 100%                       | 6 * DS <sub>IO01</sub> - 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DS <sub>IO01</sub> < 50%                              | 1                          |
| <b>Parâmetros operacionais para avaliação do indicador IO01</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                       |                            |
| <p><b>Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:</b></p> <p>iii. Para fins de apuração do indicador, deverão ser desconsideradas da avaliação as ocorrências classificadas como de caráter temporário ou excepcional e não recorrente. Por exemplo, derramamento de líquidos no chão durante a visita ou acúmulo repentino de lixo e uso intenso de banheiro após intervalo escolar ou eventos. Nesses casos, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a ordem de serviço em aberto, devidamente registrada na Central de Serviços do SGA, como comprovação do prazo para execução. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE validar, oportunamente, a efetiva execução do referido serviço.</p> |                                                       |                            |

**6.3.1.1.** Para avaliar a qualidade dos serviços de limpeza, controle de pragas, gestão de resíduos sólidos e manutenção de áreas verdes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá considerar, sem prejuízo de outros aspectos relevantes, as seguintes ocorrências para o checklist de inspeção na UNIDADE EDUCACIONAL e seus ambientes selecionados:

- a) Limpeza inadequada de superfícies de paredes, pisos, tetos;
- b) Limpeza inadequada das esquadrias e outros componentes, tais como janelas, vidros, portas, cortinas, persianas e maçanetas;
- c) Limpeza inadequada de MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS (mesas, cadeiras, ventiladores, ar-condicionado etc.);
- d) Limpeza inadequada de itens hidráulicos, tais como pias, vasos sanitários, torneiras, espelhos, bebedouros e filtros;
- e) Limpeza inadequada de itens elétricos e de iluminação;
- f) Presença de sujidades ou detritos nos caminhos de pedestres nas áreas livres externas e calçadas;
- g) Manutenção inadequada do piso seco ou falta de sinalização em caso de piso molhado;
- h) Ralos e vasos sanitários obstruídos;
- i) Presença de mau cheiro ou odores desagradáveis;
- j) Utilização de produtos de limpeza e saneantes domissanitários em desconformidade com as normas sanitárias;
- k) Ausência de insumos de higiene;
- l) Armazenamento inadequado de resíduos sólidos, ausência ou transbordamento de lixeiras;
- m) Não execução do cronograma de coleta de resíduos sólidos conforme Plano de Operação aprovado pelo PODER CONCEDENTE;
- n) Presença de pragas e vetores; e
- o) Áreas verdes sem poda ou manejo adequado.

**6.3.1.2.** Os ambientes que exigem maior controle sanitário, tais como cozinhas, lactários, despensas, refeitórios, sanitários, vestiários e depósitos de resíduos sólidos deverão ser obrigatoriamente avaliados em todas as inspeções *in loco*.

**6.3.1.3.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor a inclusão de ocorrências adicionais ao *checklist* previsto no subitem 6.3.1.1, para a inspeção *in loco*, mediante aprovação das PARTES.

CONSULTA PÚBLICA

### 6.3.2. Indicador de Serviços de Segurança (IO02)

| Indicador de Serviços de Segurança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                        |                              |            |                                              | IO02              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------|----------------------------------------------|-------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES: a partir da<br>ORDEM DE INÍCIO | Periodicidade de<br>aferição | Trimestral | Peso do indicador no<br>ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{IO02} = 0,30$ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | MINICEUs: a partir da ORDEM DE<br>SERVIÇO DEFINITIVA                   |                              |            |                                              |                   |
| <b>Objetivo:</b> O indicador de segurança (IO02) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente suas rotinas e encargos referentes à vigilância, segurança e prevenção e atendimento a emergências das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE OPERAÇÃO, nos termos previstos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |                              |            |                                              |                   |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VERIFICADOR INDEPENDENTE                                               |                              |            |                                              |                   |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                        |                              |            |                                              |                   |
| <p>O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a disponibilidade e qualidade dos serviços de segurança por meio de registros no SGA e visitas <i>in loco</i> nas UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra selecionada para o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. Quanto maior o número de ocorrências menor deverá ser o <math>DS_{IO02}</math>.</p> <p>Deverá ser realizada análise de relatórios extraídos do SGA relativos aos serviços de segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra prevista para o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. De forma complementar, poderá ser analisado o relatório gerado pelo sistema CFTV, o Plano de Operação e dos RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DOS ENCARGOS das UNIDADES EDUCACIONAIS integrantes à amostra de avaliação no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. Ainda, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá realizar visitas <i>in loco</i> nas UNIDADES EDUCACIONAIS para aferir a disponibilidade e qualidade dos serviços de segurança.</p> |                                                                        |                              |            |                                              |                   |
| Cálculo do indicador IO02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                        |                              |            |                                              |                   |
| $DS_{IO02} = \left( 1 - \frac{\Sigma \text{pontuação de ocorrências desconformes}}{\Sigma \text{itens avaliados no checklist}} \right) \times 100\%$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                              |            | Sistema de Pontuação do IO02                 |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |                              |            | Desempenho da<br>CONCESSIONÁRIA $DS_{IO02}$  | Nota de IO02      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |                              |            | $DS_{IO02} = 100\%$                          | 4                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| <p><i>Numerador:</i> somatório das pontuações atribuídas às ocorrências identificadas como desconformes na UNIDADE EDUCACIONAL avaliada, conforme checklist de inspeção.</p> <p><i>Denominador:</i> total de itens avaliados no <i>checklist</i> de serviços de vigilância, segurança e prevenção e atendimento a emergências na UNIDADE EDUCACIONAL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 50% ≤ DS <sub>IO02</sub> < 100% | 6 * DS <sub>IO02</sub> - 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | DS <sub>IO02</sub> < 50%        | 1                          |
| <b>Parâmetros operacionais para avaliação do indicador IO02</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                            |
| <p><b>Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:</b></p> <p><b>iv.</b> A análise a respeito do funcionamento do sistema CFTV deverá ser realizada por meio de relatórios gerados pelo próprio sistema. Os relatórios deverão indicar o tempo exato de disponibilidade e indisponibilidade do sistema CFTV em operação em cada uma das UNIDADES EDUCACIONAIS em relação às horas totais do período aferido.</p> <p><b>v.</b> Serão desconsiderados no cálculo do indicador IO02 os períodos de indisponibilidade previamente programadas para manutenção. Na ausência de programação prévia, as indisponibilidades serão contabilizadas no indicador quando ultrapassar o prazo máximo definido para a manutenção do sistema em questão. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o comprovante de manutenção executada que comprovem a execução do serviço de manutenção.</p> |                                 |                            |

**6.3.2.1.** Para avaliar a qualidade dos serviços de segurança, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá considerar, sem prejuízo de outros aspectos relevantes, as seguintes ocorrências para o checklist de inspeção:

- a) Indisponibilidade do sistema CFTV, considerando o total de horas de funcionamento real;
- b) Falhas de segurança no sistema de CFTV;
- c) Ocorrências registradas relativas aos serviços de portaria e de vigilância, tais como saída de alunos sem permissão, entrada de pessoa sem o devido registro ou autorização, postura equivocada dos profissionais de portaria e vigilantes no trato com USUÁRIOS;
- d) Descumprimento das rotinas programadas de rondas pela equipe de vigilantes;
- e) Identificação de situações de abandono da portaria ou de períodos prolongados de ausência dos porteiros;
- f) Negligência, omissão e/ou conivência dos porteiros, vigilantes e demais funcionários da CONCESSIONÁRIA com a prática de atos de vandalismo e depredações nas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- g) Negligência, omissão e/ou conivência dos funcionários da CONCESSIONÁRIA com a prática de atividades ilícitas ou proibidas dentro das UNIDADES EDUCACIONAIS, tais como consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígeno ou venda, fornecimento e consumo de bebidas alcoólicas;
- h) Negligência, omissão e/ou conivência dos funcionários da CONCESSIONÁRIA diante da constatação da prática de comércio ambulante dentro das UNIDADES EDUCACIONAIS.

**6.3.2.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá indicar, no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, as UNIDADES EDUCACIONAIS que demandam aperfeiçoamento nos serviços de segurança e monitoramento prestados pela CONCESSIONÁRIA.

### 6.3.3. Indicador de Serviços para Fornecimento de UTILIDADES (IO03)

| Indicador de Serviços para Fornecimento de UTILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          |                              |            |                                              | IO03              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------|----------------------------------------------|-------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES: a partir 5º<br>mês da DATA DA ORDEM DE<br>INÍCIO | Periodicidade de<br>aferição | Trimestral | Peso do indicador no<br>ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{IO03} = 0,20$ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | MINICEUs: a partir da<br>ORDEM DE SERVIÇO<br>DEFINITIVA                                  |                              |            |                                              |                   |
| <b>Objetivo:</b><br>O indicador de serviços para fornecimento de UTILIDADES (IO03) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente suas rotinas e encargos referentes ao fornecimento de UTILIDADES das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE OPERAÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |                              |            |                                              |                   |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | VERIFICADOR INDEPENDENTE                                                                 |                              |            |                                              |                   |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                          |                              |            |                                              |                   |
| O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá aferir o IO03, considerando a quantidade de ocorrência observadas no <i>checklist</i> na UNIDADE EDUCACIONAL. Quanto maior o número de ocorrências menor deverá ser o $DS_{IO03}$ .<br><br>A aferição será realizada por meio de inspeção <i>in loco</i> na UNIDADE EDUCACIONAL da amostra prevista para o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, conforme disciplinado no subitem 9. A aferição poderá ser realizada, de forma complementar, mediante análise das informações extraídas da Central de Serviços do SGA, de laudos de inspeções técnicas, do Plano de Operação e dos RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DOS ENCARGOS das UNIDADES EDUCACIONAIS integrantes da amostra de avaliação no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. |                                                                                          |                              |            |                                              |                   |
| Cálculo do indicador IO03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                          |                              |            |                                              |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                          |                              |            | Sistema de Pontuação do IO03                 |                   |

| $DS_{IO03} = \left( 1 - \frac{\Sigma \text{pontuação de ocorrências desconformes}}{\Sigma \text{itens avaliados no checklist}} \right) \times 100\%$ <p><i>Numerador:</i> somatório das pontuações atribuídas às ocorrências identificados como desconformes na UNIDADE EDUCACIONAL avaliada, conforme checklist de inspeção.</p> <p><i>Denominador:</i> total de itens avaliados no <i>checklist</i> de fornecimento de UTILIDADES na UNIDADE EDUCACIONAL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Desempenho da<br>CONCESSIONÁRIA $DS_{IO03}$ | Nota do IO03        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | $DS_{IO03} = 100\%$                         | 4                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | $50\% \leq DS_{IO03} < 100\%$               | $6 * DS_{IO03} - 2$ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | $DS_{IO03} < 50\%$                          | 1                   |
| <b>Parâmetros operacionais para avaliação do indicador IO03</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                             |                     |
| <p><b>Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:</b></p> <p>i. A CONCESSIONÁRIA poderá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o comprovante de ordem de serviço em aberto, dentro do prazo para execução e devidamente registrada na Central de Serviços do SGA. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE validar, oportunamente, a efetiva execução do referido serviço.</p> <p>ii. Serão desconsiderados no cálculo do indicador IO03 os períodos de indisponibilidade do sistema de telefonia e internet previamente programadas para manutenção nas hipóteses em que a manutenção dos sistemas for comprovadamente de responsabilidade das autorizatárias dos serviços. Na ausência de programação prévia, as indisponibilidades serão contabilizadas no indicador quando ultrapassar o prazo máximo definido para a manutenção do sistema em questão. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o comprovante de manutenção executada que comprovem a execução do serviço de manutenção.</p> <p>iii. Serão desconsiderados no cálculo do indicador IO03 os períodos de indisponibilidade dos serviços de distribuição de água, remoção de esgoto, gás e energia elétrica nas hipóteses em que a manutenção dos sistemas for comprovadamente de responsabilidade das empresas delegatárias destes serviços públicos no Município de São Paulo e que a CONCESSIONÁRIA comprove que acionou devidamente os serviços de atendimento necessários à correção da ocorrência. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o comprovante ou protocolo da solicitação feita junto à empresa delegatária responsável.</p> |                                             |                     |

**6.3.3.1.** Para avaliar a qualidade do fornecimento de UTILIDADES, o VERIFICADOR INDEPENDENTE, poderá considerar, sem prejuízo de demais aspectos relevantes, as seguintes ocorrências no *checklist* de inspeção:

- a) Interrupção total no fornecimento de água e esgoto à UNIDADE EDUCACIONAL motivada pela CONCESSIONÁRIA;
- b) Interrupção total no fornecimento de energia elétrica à UNIDADE EDUCACIONAL motivada pela CONCESSIONÁRIA;
- c) Interrupção total no fornecimento dos serviços de telefonia e internet na UNIDADE EDUCACIONAL motivada pela CONCESSIONÁRIA.
- d) Ambiente sem fornecimento de energia elétrica ou fornecimento de energia elétrica insuficiente motivado pela CONCESSIONÁRIA;
- e) Ambiente com ausência, demora e/ou vazão inadequada no fornecimento de água motivado pela CONCESSIONÁRIA;
- f) Caixa de gordura cheia ou transbordando;
- g) Não comprovação de execução de limpeza de caixa d'água nos prazos adequados; e
- h) Não apresentação de laudo técnico de monitoramento de qualidade da água ou laudo com avaliação negativa;

**6.3.3.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor a inclusão de ocorrências adicionais ao *checklist* previsto no subitem 6.3.3.1, para a inspeção *in loco*, mediante aprovação das PARTES.

## **7. ÍNDICE DE COMUNICAÇÃO E BEM-ESTAR (ICB)**

**7.1.** O Índice de Comunicação e Bem-estar (ICB) é composto por 03 (três) indicadores e tem como objetivo avaliar a qualidade na prestação de atendimento e troca de informações da CONCESSIONÁRIA com o PODER CONCEDENTE, USUÁRIOS e o GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL, tendo em vista as obrigações previstas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**7.2.** Para calcular  $ICB_t$ , que comporá a NOTA DE DESEMPENHO (ND), conforme item 3.1, deverá ser considerada a seguinte fórmula:

$$ICB_t = (P_{ICB01} \times ICB_{01}) + (P_{ICB02} \times ICB_{02}) + (P_{ICB03} \times ICB_{03})$$

Em que:

- $ICB_t$  é o Índice de Comunicação;
- $P_{ICB01}$  é o peso do Indicador de Funcionalidade do SGA (ICB01);
- $ICB_{01}$  é o Indicador de Funcionalidade do SGA;
- $P_{ICB02}$  é o peso do Indicador de Pontualidade no Atendimento a Chamados e Completude das Informações (ICB02);
- $ICB_{02}$  é o Indicador de Pontualidade no Atendimento a Chamados e Completude das Informações;
- $P_{ICB03}$  é o peso do Indicador de Satisfação do USUÁRIO (ICB03);
- $ICB_{03}$  é o Indicador de Satisfação do USUÁRIO.

### 7.3. DOS INDICADORES:

### 7.3.1. Indicador de Funcionalidade do SGA (ICB01)

| Indicador de Funcionalidade do SGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |                           |                                          |                                           | ICB01              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | A partir da emissão do 5º mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO | Periodicidade de aferição | Trimestral                               | Peso do indicador no ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{ICB01} = 0,40$ |
| <b>Objetivo:</b><br>O indicador de disponibilidade do SGA (ICB01) tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos do SGA, visando a manutenção da sua usabilidade e a efetiva comunicação.                                                                                                                                                     |                                                          |                           |                                          |                                           |                    |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | VERIFICADOR INDEPENDENTE                                 |                           |                                          |                                           |                    |
| Método de Avaliação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          |                           |                                          |                                           |                    |
| A aferição será aplicável a todo o sistema, abrangendo todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, mediante análise de relatórios extraídos do SGA.<br>O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar o ICB01 considerando o tempo de disponibilidade efetiva do SGA durante o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. Quanto maior o tempo de indisponibilidade do sistema menor será o $DS_{ICB01}$ . |                                                          |                           |                                          |                                           |                    |
| Cálculo do indicador ICB01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                          |                           |                                          |                                           |                    |
| $DS_{ICB01} = \left( 1 - \frac{\text{Tempo total downtime do SGA}}{\text{tempo total de funcionamento do SGA}} \right) \times 100\%$<br><i>Numerador:</i> período em que o sistema esteve indisponível para uso no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.<br><i>Denominador:</i> período total previsto para operação do sistema durante o TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.                     |                                                          |                           | Sistema de Pontuação do ICB01            |                                           |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |                           | Desempenho da CONCESSIONÁRIA $DS_{IC01}$ | Nota do ICB01                             |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |                           | $DS_{ICB01} = 100\%$                     | 4                                         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |                           | $50\% \leq DS_{ICB01} < 100\%$           | $6 * DS_{ICB01} - 2$                      |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                          |                           | $DS_{ICB01} < 50\%$                      | 1                                         |                    |
| Parâmetros operacionais para avaliação do indicador ICB01                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                          |                           |                                          |                                           |                    |
| Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                          |                           |                                          |                                           |                    |

- i. Serão desconsiderados no cálculo do indicador ICB01 os períodos de indisponibilidade previamente programadas para manutenção. Na ausência de programação prévia, as indisponibilidades serão contabilizadas no indicador quando ultrapassar o prazo máximo definido para a manutenção do sistema em questão. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o comprovante de manutenção executada que comprovem a execução do serviço de manutenção.

### 7.3.2. Indicador de Pontualidade no Atendimento a Chamados (ICB02)

| Indicador de Pontualidade no Atendimento a Chamados e Completude das Informações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                    |                           |                                           |                                           | ICB02                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|--|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | A partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA | Periodicidade de aferição | Trimestral                                | Peso do indicador no ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{ICB02} = 0,40$   |  |
| <b>Objetivo:</b><br>O indicador de Pontualidade dos Serviços e Completude das Informações (ICB02) tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de pontualidade no atendimento aos chamados registrados na Central Help Desk, bem como a qualidade das informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, conforme ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                      |                                                    |                           |                                           |                                           |                      |  |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | VERIFICADOR INDEPENDENTE                           |                           |                                           |                                           |                      |  |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                    |                           |                                           |                                           |                      |  |
| A aferição será aplicável a todas as UNIDADES EDUCACIONAIS que possuam ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA emitida no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, mediante análise de relatórios extraídos do SGA.<br>O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá aferir o ICB02, considerando a quantidade de atendimentos a ocorrências realizados fora do prazo estabelecido, observados no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO. Quanto maior a quantidade de ocorrências intempestivas, menor deverá ser o $DS_{ICB02}$ . |                                                    |                           |                                           |                                           |                      |  |
| Cálculo do indicador ICB02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                    |                           |                                           |                                           |                      |  |
| $DS_{ICB02} = \left(1 - \frac{\text{Total de pontuação das ocorrências}}{\text{Total de itens avaliados no checklist}}\right) \times 100\%$<br><i>Numerador:</i> somatório de pontos atribuídos às ocorrências, considerando atrasos no atendimento a chamados ou informações incompletas.<br><i>Denominador:</i> total de itens avaliados no <i>checklist</i> de pontualidade no atendimento de chamados.                                                                          |                                                    |                           | Sistema de Pontuação do IC01              |                                           |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                           | Desempenho da CONCESSIONÁRIA $DS_{ICB02}$ |                                           | ICB02                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                           | $DS_{ICB02} = 100\%$                      |                                           | 4                    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                           | $50\% \leq DS_{ICB02} < 100\%$            |                                           | $6 * DS_{ICB02} - 2$ |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                           | $DS_{ICB02} < 50\%$                       |                                           | 1                    |  |
| Parâmetros operacionais para avaliação do indicador ICB02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |                           |                                           |                                           |                      |  |
| Parâmetros para o VERIFICADOR INDEPENDENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                    |                           |                                           |                                           |                      |  |

- i. A Pontualidade no Atendimento de Chamados deverá ser avaliada para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS para as quais tenha havido a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, a partir da análise das informações obtidas por meio dos protocolos de registros de chamados feitos na Central Help Desk do SGA.

**7.3.2.1.** As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a pontualidade no atendimento aos chamados:

- a) Não resolução do chamado do tipo urgente no prazo, de acordo com o SLA estabelecido no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- b) Não resolução do chamado do tipo crítico no prazo, de acordo com o SLA estabelecido no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- c) Não resolução do chamado do tipo necessário no prazo, de acordo com o SLA estabelecido no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**7.3.2.2.** A cada ocorrência relativa à pontualidade no atendimento aos chamados, serão concedidas notas entre 0 e 1, considerando a qualidade da prestação à ocorrência, sendo que:

- a) Aos chamados resolvidos/finalizados dentro do prazo, será atribuída nota 1;
- b) Aos chamados resolvidos/finalizados fora do prazo, porém com excedente de até 50% do prazo inicial, será atribuída nota 0,75;
- c) Aos chamados resolvidos/finalizados fora do prazo, porém com excedente de até 100% do prazo inicial, será atribuída nota 0,5; e
- d) Aos chamados não resolvidos/não finalizados, considerar-se-á nota 0.

### 7.3.3. Indicador de Satisfação do USUÁRIO (ICB03)

| Indicador de Satisfação do USUÁRIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                    |                           |            |                                           | ICB03                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------------------|----------------------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | A partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA | Periodicidade de aferição | Trimestral | Peso do indicador no ÍNDICE DE DESEMPENHO | $P_{ICB03} = 0,20$   |
| <b>Objetivo:</b><br>O Indicador de Satisfação do USUÁRIO (ICB03) tem por objetivo avaliar a adequação da infraestrutura escolar dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA às finalidades pedagógicas, bem como o grau de satisfação dos USUÁRIOS da UNIDADE EDUCACIONAL, compreendidos como ESTUDANTES, seus pais ou responsáveis, professores, GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL e demais servidores da SME. |                                                    |                           |            |                                           |                      |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VERIFICADOR INDEPENDENTE                           |                           |            |                                           |                      |
| Método de Avaliação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |                           |            |                                           |                      |
| O VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizará como base na análise do RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e dos resultados da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (PSU), conduzida pelo INSTITUTO DE PESQUISA. Quanto maior o número de avaliações negativas em relação às positivas, menor deverá ser o ICB03.                                                                                |                                                    |                           |            |                                           |                      |
| Cálculo do indicador ICB03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |                           |            |                                           |                      |
| $DS_{IC03} = \left(1 - \frac{\text{Total de notas "ótimo" e bom}}{\text{total de respostas válidas}}\right) \times 100\%$<br><i>Numerador:</i> total de avaliações positivas ("ótimo" e "bom").<br><i>Denominador:</i> total de respostas válidas coletadas na PSU.                                                                                                                                        |                                                    |                           |            | Sistema de Pontuação do ICB03             |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |                           |            | Desempenho da CONCESSIONÁRIA $DS_{ICB03}$ | ICB03                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |                           |            | $DS_{ICB03} = 100\%$                      | 4                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |                           |            | $50\% \leq DS_{ICB03} < 100\%$            | $6 * DS_{ICB03} - 2$ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |                           |            | $DS_{ICB03} < 50\%$                       | 1                    |
| Parâmetros operacionais para avaliação do indicador ICB03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                    |                           |            |                                           |                      |
| Parâmetros para a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |                           |            |                                           |                      |

- i. No questionário a ser aplicado à amostra representativa de ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom” e “ótimo”.
- ii. A PSU deverá abordar temas relacionados apenas aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO, não podendo compreender temáticas relacionadas à prestação do serviço pedagógico, que continuará sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE.
- iii. A PSU será aplicada junto aos ENTREVISTADOS das UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas na amostra para avaliação no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, considerando a representatividade dos USUÁRIOS na utilização das dependências, ambientes e serviços da UNIDADE EDUCACIONAL.

**7.3.3.1.** A metodologia de seleção da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da PSU devem ser propostos pelo INSTITUTO DE PESQUISA, conforme item 13.

**7.3.3.2.** No questionário a ser aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes aspectos relacionados à manutenção predial da UNIDADE EDUCACIONAL:

- a) Percepção geral sobre estado geral de conservação e funcionalidade da UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) O conforto geral da UNIDADE EDUCACIONAL, relacionado à infraestrutura (conforto térmico, ventilação, conforto acústico etc.);
- c) Agilidade e eficiência na resolução das manutenções;
- d) Qualidade das manutenções executadas; e
- e) Impacto das intervenções infraestruturais realizadas pela CONCESSIONÁRIA no funcionamento das atividades escolares.

**7.3.3.3.** No questionário a ser aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes aspectos relacionados à manutenção e reposição dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS da UNIDADE EDUCACIONAL:

- f) Disponibilidade e funcionalidade dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS necessários para a operacionalização da UNIDADE EDUCACIONAL;
- g) Qualidade e estado de conservação dos EQUIPAMENTOS e MOBILIÁRIOS disponibilizados; e
- h) Celeridade na reposição ou manutenção dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS com defeito etc.

**7.3.3.4.** No questionário a ser aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes aspectos relacionados aos serviços de higiene e limpeza da UNIDADE EDUCACIONAL:

- a) Prestação geral de serviços de limpeza da UNIDADE EDUCACIONAL e áreas externas, jardins e gramados;

- b) Disponibilidade de produtos de higiene (álcool em gel, sabonete, papel higiênico etc.); e
- c) Presença de pragas e insetos nas UNIDADES EDUCACIONAIS;

**7.3.3.5.** No questionário a ser aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes aspectos relacionados aos serviços de segurança da UNIDADE EDUCACIONAL:

- a) Sensação e percepção de segurança proporcionada na UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) Cordialidade e profissionalismo dos porteiros, vigilantes e demais profissionais da CONCESSIONÁRIA;
- c) Controle de acesso das portarias; e
- d) Comunicação e orientação sobre as normas de segurança.

**7.3.3.1.** No questionário a ser aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes aspectos relacionados aos serviços de fornecimento de UTILIDADES da UNIDADE EDUCACIONAL:

- a) Disponibilidade do fornecimento de água, esgotamento sanitário e energia elétrica; e
- b) Disponibilidade e velocidade do acesso à internet;

**7.3.3.2.** No questionário a ser aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes aspectos relacionados ao funcionamento do SGA:

- a) Percepção dos UTILIZADORES quanto à qualidade e funcionalidade do SGA;
- b) Percepção dos UTILIZADORES quanto à pontualidade no atendimento dos chamados da Central Help Desk do SGA; e
- c) Percepção do GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL quanto à comunicação, pela CONCESSIONÁRIA, da realização de serviços programados e serviços não programados e o devido acompanhamento das atividades na Central de Serviços do SGA;
- d) Disponibilidade ininterrupta do SGA para UTILIZADORES credenciados;

- e) Qualidade e dinamicidade de navegação no SGA pelos UTILIZADORES;
- f) Tempo necessário para CONCESSIONÁRIA realizar o credenciamento de um novo UTILIZADOR no SGA;
- g) Tempo necessário para CONCESSIONÁRIA disponibilizar treinamento do SGA a um novo UTILIZADOR; e
- h) Atualidade dos dados, informações, relatórios e histórico de atividades realizadas e disponibilizadas no SGA.

**7.3.3.3.** No questionário a ser aplicado aos GESTORES DAS UNIDADES EDUCACIONAIS e aos docentes da UNIDADE EDUCACIONAL, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes quanto ao tempo efetivo dedicado para preparação e realização de atividades pedagógicas após o início da CONCESSÃO.

**7.3.3.4.** Para calcular  $ICB_{03}$ , que comporá o  $ICB_t$ , conforme item 7.2, deverá ser considerada a seguinte fórmula:

$$ICB_{03} = (0,20 \times ICB03_{MINICEUS}) + (0,80 \times ICB03_{preexistentes})$$

## **8. MECANISMO DE REDUÇÃO DA PARCELA VARIÁVEL**

**8.1.** A Parcela Variável de 30% (trinta por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, conforme definida no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E APORTE, estará sujeita à aplicação de REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL, após avaliação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no respectivo TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, quando a CONCESSIONÁRIA implementar ações decorrentes do PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO E BEM-ESTAR e apresentar sua respectiva execução e operacionalização por meio do Relatório de Integração e Bem-Estar, conforme disposto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**8.1.1.** O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL admitido sobre a Parcela Variável será de, no máximo, 10% (dez por cento) e dependerá da nota aferida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE na efetividade das medidas sociais, ambientais e de governança implantadas pela CONCESSIONÁRIA.

**8.2.** O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL será calculado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de acordo com as diretrizes definidas no item 8.3.1.

**8.3.** Para fins de avaliação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, iniciativas de mesma natureza realizadas em uma única UNIDADE EDUCACIONAL serão consideradas uma única vez, ainda que executadas em diferentes espaços físicos ou períodos.

CONSULTA PÚBLICA

### 8.3.1. REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL

| REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |                           |                                                                          |               | RPV01   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|
| Incidência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | A partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA | Periodicidade de aferição | Trimestral, conforme apresentação do Relatório de Integração e Bem-Estar | Fator Redutor | Até 10% |
| <b>Objetivo:</b> O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL tem como objetivo de monitorar a realização de iniciativas realizadas no âmbito do PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO E BEM-ESTAR, disciplinado no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.                                                                                                   |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| Avaliador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | VERIFICADOR INDEPENDENTE                           |                           |                                                                          |               |         |
| Método de Aferição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, por meio do Relatório de Integração e Bem-Estar, avaliar o nível de implementação e operação das medidas realizadas no âmbito do PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO E BEM-ESTAR, a partir das frentes de atuação de (i) Responsabilidade Ambiental (RA), (ii) Responsabilidade Social (RS) e (iii) Governança Corporativa (GC). |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| Cálculo do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| <div>REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL = RA + RS + GC</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL definitivo que deve ser aplicado na fórmula definida no item 2 do ANEXO VII do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E APORTE corresponde à soma dos descontos aferidos.                                                                                                                                  |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| Parâmetros operacionais para avaliação do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                    |                           |                                                                          |               |         |
| Frente de Responsabilidade Ambiental (RA):                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                    |                           |                                                                          |               |         |

- i. Para fins de comprovação na frente RA, serão admitidas iniciativas sustentáveis e ambientais implementadas pela CONCESSIONÁRIA que estejam em consonância com a Plano de Integração e Bem-estar.
- ii. A pontuação será atribuída com base no cumprimento de ao menos um dos critérios abaixo:
  - a) Percentual de ações executadas, conforme previsto no Plano de Integração e Bem-estar; ou
  - b) Percentual de UNIDADES EDUCACIONAIS com ações implementadas no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

Tabela 3. Pontuação da Frente de Responsabilidade Ambiental

| Pontuação   | Critério de Apuração                                                                                                     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2%</b>   | ≥ 80% das ações executadas <b>ou</b> ≥ 50% das UNIDADES EDUCACIONAIS com medidas implementadas                           |
| <b>1%</b>   | > 40% e < 80% das ações executadas <b>ou</b> > 20% e < 50% das UNIDADES EDUCACIONAIS estiverem com medidas implementadas |
| <b>0,5%</b> | > 0% e ≤ 40% das ações executadas <b>ou</b> > 0% e ≤ 20% das UNIDADES EDUCACIONAIS com medidas implementadas             |
| <b>0%</b>   | Nenhuma ação executada e nenhuma unidade com medida implementada                                                         |

- c) A título exemplificativo e não exaustivo, poderão ser reconhecidas as seguintes iniciativas:
  - Pontos de coleta de pilhas e equipamentos eletrônicos: implantação de recipientes específicos para o descarte adequado de pilhas, baterias e eletrônicos pela UNIDADE EDUCACIONAL, assegurando-se a destinação ambientalmente adequada desses materiais;

- Uso de papéis reciclados: substituição, no âmbito das rotinas administrativas da CONCESSIONÁRIA, de papéis comuns por papéis reciclados; e
- Redução de materiais descartáveis: adoção de medidas destinadas à diminuição do uso de copos descartáveis ou de outros utensílios de plástico de uso único, mediante alternativas reutilizáveis ou biodegradáveis.

**Frente de Responsabilidade Social (RS):**

- i. Para fins de comprovação na frente RS, serão admitidas as iniciativas decorrentes do mecanismo de Gestão de Demandas, no âmbito do PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO E BEM-ESTAR, conforme disciplinado no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- ii. A pontuação será atribuída com base no número de UNIDADES EDUCACIONAIS com demandas atendidas no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

Tabela 4. Pontuação da Frente de Responsabilidade Social

| Pontuação | Critério de Apuração                                                              |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 4%        | ≥ 24 (vinte e quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS com demandas implementadas            |
| 2%        | De 12 (doze) a 23 (vinte e três) UNIDADES EDUCACIONAIS com demandas implementadas |
| 0,5%      | De 1 (uma) a 11 (onze) UNIDADES EDUCACIONAIS com demandas implementadas           |
| 0%        | Nenhuma UNIDADES EDUCACIONAIS com demanda implementada                            |

**Frente de Governança Corporativa (GC):**

iii. Para a frente de GC, será considerada a proporção de mulheres, pessoas pretas e pardas contratadas, em relação ao total de empregados vinculados à CONCESSIONÁRIA, incluídos os trabalhadores terceirizados por ela contratados.

iv. A pontuação de *GC* será composta por duas variáveis:

- *M* é o valor atribuído à representatividade de mulheres contratadas;
- *P* é o valor atribuído à representatividade de pretos e pardos contratados.

v. O valor final de **GC** será obtido pela soma das duas variáveis:

$$GC = M + P$$

vi. A pontuação de cada variável será atribuída com base em dois critérios cumulativos:

- a) Participação na força de trabalho total na estrutura organizacional da CONCESSIONÁRIA; e
- b) Participação em cargos de liderança na estrutura organizacional da CONCESSIONÁRIA, incluindo funções de coordenação, supervisão, gerência e direção.

Tabela 5. Pontuação da Frente de Responsabilidade Governança Corporativa – Representatividade de Mulheres (M)

| Pontuação M | Critério de Apuração                                                  |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 2%          | ≥ 40% de mulheres na força de trabalho e ≥ 30% em cargos de liderança |
| 1%          | ≥ 30% de mulheres na força de trabalho e ≥ 20% em cargos de liderança |
| 0           | Não atendimento aos critérios acima                                   |

Tabela 6. Pontuação da Frente de Responsabilidade Governança Corporativa – Representatividade de Pessoas Pretas e Pardas (P)

| Pontuação P | Critério de Apuração                                                                 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 2%          | ≥ 40% de pessoas pretas e pardas na força de trabalho e ≥ 30% em cargos de liderança |
| 1%          | ≥ 30% de pessoas pretas e pardas na força de trabalho e ≥ 20% em cargos de liderança |
| 0           | Não atendimento aos critérios acima                                                  |

### CAPÍTULO III – PROCESSO DE AFERIÇÃO

#### 9. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS

**9.1.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE definirá a amostra de UNIDADES EDUCACIONAIS a serem inspecionadas a cada TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, para aferição dos indicadores de desempenho e PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, observando os critérios estabelecidos neste ANEXO.

**9.1.1.** O INSTITUTO DE PESQUISA deverá observar as UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas na amostra definida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE para a realização da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

**9.1.2.** A cada TRIMESTRE DE AFERIÇÃO deverão ser inspecionadas:

- a) 34 (trinta e quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES, no mínimo; e
- b) Todos os MINICEUs que já tenham obtido a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

**9.1.2.1.** A composição da amostra trimestral das UNIDADES EDUCACIONAIS deverá assegurar que todas as 95 (noventa e cinco) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES sejam inspecionadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a cada período de 12 (doze) meses, observando os seguintes critérios:

- a) Até 24 (vinte e quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES selecionadas mediante sorteio dentre aquelas ainda não inspecionadas no período de 12 (doze) meses em curso, observada a proporcionalidade de 13 (treze) EMEFs e EMEFM e 11 (onze) EMEIs e CEI;
- b) Até 4 (quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES selecionadas aleatoriamente dentre aquelas que tenham sido inspecionadas no período de 12 (doze) meses em curso; e
- c) 7 (sete) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES que tenham obtido as menores notas de avaliação de desempenho no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO imediatamente anterior.

Tabela 7. Distribuição referencial da amostra de UNIDADES EDUCACIONAIS no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO

| Critério de seleção                                             | 1º TRI<br>AFERIÇÃO | 2º TRI<br>AFERIÇÃO | 3º TRI<br>AFERIÇÃO | 4º TRI<br>AFERIÇÃO |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES <b>não</b> inspecionadas | 24                 | 24                 | 24                 | 23                 |

| <b>Critério de seleção</b>                                                                                | <b>1º TRI<br/>AFERIÇÃO</b> | <b>2º TRI<br/>AFERIÇÃO</b> | <b>3º TRI<br/>AFERIÇÃO</b> | <b>4º TRI<br/>AFERIÇÃO</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES já inspecionadas<br>selecionadas aleatoriamente                    | 3                          | 3                          | 3                          | 4                          |
| UNIDADES EDUCACIONAIS<br>PREEXISTENTES com menores<br>notas de desempenho                                 | 7                          | 7                          | 7                          | 7                          |
| <b>Subtotal de UNIDADES<br/>EDUCACIONAIS PREEXISTENTES<br/>inspecionados no TRIMESTRE DE<br/>AFERIÇÃO</b> | <b>34</b>                  | <b>34</b>                  | <b>34</b>                  | <b>34</b>                  |
| <b>MINICEUs inspecionados</b>                                                                             | <b>4</b>                   | <b>4</b>                   | <b>4</b>                   | <b>4</b>                   |
| <b>TOTAL DE INSPEÇÕES</b>                                                                                 | <b>38</b>                  | <b>38</b>                  | <b>38</b>                  | <b>38</b>                  |

**Nota 1:** Distribuição apresentada para fins ilustrativos, observada a cobertura mínima prevista no item 9.1.2.1.

**Nota 2:** A quantidade de MINICEUs inspecionados em cada TRIMESTRE DE AFERIÇÃO dependerá da emissão da respectiva ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS.

**9.1.2.1.1.** Excepcionalmente, no primeiro TRIMESTRE DE AFERIÇÃO da CONCESSÃO, as 34 (trinta e quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES serão selecionadas aleatoriamente, observada a proporcionalidade de 18 (dezoito) EMEFs e EMEFM e 16 (dezesesseis) EMELs e CEI, não se aplicando, nesse período os critérios previstos nas alíneas “b)” e “c)” do item 9.1.2.1.

**9.1.2.1.2.** As vistorias nas UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES selecionadas nos termos das alíneas “b)” e “c)” do item 9.1.2.1 possuem caráter de reinspeção e não serão consideradas para fins de atendimento da cobertura mínima previsto no item 9.1.2.1.

**9.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá assegurar a observância dos critérios de amostragem, sorteio, seleção aleatória e reinspeção previstos neste ANEXO, bem como manter e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE registro e acompanhamento sistematizado acerca das avaliações realizadas.

**9.3.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá sugerir alterações na metodologia de seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS que serão inspecionadas, assim como outros aspectos técnicos e metodológicos da aferição de desempenho, mediante proposta aprovada pelo PODER CONCEDENTE.

## 10. DIRETRIZES PARA VISTORIA *IN LOCO* NAS UNIDADES EDUCACIONAIS

**10.1.** Após a seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA realizarão a aferição dos respectivos indicadores para cada uma das UNIDADES EDUCACIONAIS, sendo vedada a disponibilização à CONCESSIONÁRIA da lista trimestral contendo as UNIDADES EDUCACIONAIS que serão verificadas.

**10.1.1.** A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE ocorrerá mediante inspeção *in loco*, extração de relatórios e informações do SGA, análise dos Planos elaborados pela CONCESSIONÁRIA, de laudos técnicos disponíveis e dos RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS, bem como de outras informações pertinentes à aferição dos indicadores que venham a ser solicitadas à CONCESSIONÁRIA.

**10.2.** Para os indicadores que têm como método de aferição a inspeção *in loco* realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a observação de ocorrências poderá ser realizada por amostragem aleatória de ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL, desde que preservada a representatividade dos diferentes tipos de ambientes.

**10.3.** A inspeção *in loco* do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ocorrer, no mínimo, uma vez por mês nas UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas na amostra, no referido TRIMESTRE DE AFERIÇÃO, em datas definidas por sorteio, em dias aleatórios, sem aviso prévio às PARTES.

**10.3.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá conceder livre acesso ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, durante a inspeção *in loco*, a todas as instalações das UNIDADES EDUCACIONAIS, e fornecer todas as informações por ele solicitadas durante as visitas.

**10.3.2.** À CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das inspeções *in loco*.

**10.4.** Para o Indicador de Satisfação do USUÁRIO (ICB03) que tem como método de aferição a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá considerar amostra representativa de ENTREVISTADOS com 95% de nível de confiança e margem de erro de 5 (cinco) pontos para mais ou menos, considerando o universo das UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas para avaliação no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

**10.4.1.** A amostra de ENTREVISTADOS deverá englobar ESTUDANTES, responsáveis legais dos ESTUDANTES (inclusive participantes de associações de pais e mestres), professores, GESTORES DAS UNIDADES EDUCACIONAIS, dentre outros funcionários que atuem nas UNIDADES EDUCACIONAIS e não sejam contratados pela CONCESSIONÁRIA, de modo a garantir representatividade estatisticamente significativa dos integrantes do corpo docente e do corpo discente na amostra analisada.

**10.4.2.** Eventual impossibilidade de pesquisa com ESTUDANTES ou responsáveis legais dos ESTUDANTES, se verificada, deve ser devidamente comprovada e registrada pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

## **11. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

**11.1.** O INSTITUTO DE PESQUISA será responsável pela elaboração do RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, que baseará o cálculo do Indicador de Satisfação do USUÁRIO (ICB03) e que serão detalhados nos RELATÓRIOS DE DESEMPENHO e RELATÓRIOS DE CÁLCULO.

**11.2.** O RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO será referente às UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO anterior.

**11.2.1.** O RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverá ser entregue até o 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao término do TRIMESTRE DE AFERIÇÃO.

**11.3.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, já considerando o resultado do RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, referente às UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas no TRIMESTRE DE AFERIÇÃO anterior.

**11.4.** O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser entregue, por meio digital, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao período de aferição e conterá, no mínimo:

- a) As UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas;
- b) As metodologias aplicadas para avaliação dos indicadores de desempenho das respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- c) Os valores dos indicadores e ÍNDICES DE DESEMPENHO das respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas;
- d) O valor do FATOR DE DESEMPENHO;
- e) Consolidação agregada dos principais relatos de acidentes, comentários, elogios, sugestões, avaliações e críticas sobre a atuação da CONCESSIONÁRIA na consecução do OBJETO registrados no SGA, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

**11.4.1.** O primeiro RELATÓRIO DE DESEMPENHO, em conjunto com o primeiro RELATÓRIO DE CÁLCULO, deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 9º (nono) mês subsequente à emissão da ORDEM DE INÍCIO.

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

**11.6.** O RELATÓRIO DE CÁLCULO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao TRIMESTRE DE AFERIÇÃO e conterá, no mínimo:

- f) O valor do FD utilizado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA;
- g) O valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser considerada no trimestre subsequente, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE;
- h) O valor do DESEMBOLSO EFETIVO com a descrição dos respectivos descontos e acréscimos à CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE;
- i) As respectivas memórias de cálculo.

**11.6.1.** O FD correspondente aos três primeiros trimestres da CONCESSÃO deverá observar, para fins de cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, o período de construção de metodologia pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA, assim como o FATOR DE APRENDIZAGEM, conforme disposto no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**11.6.2.** A avaliação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE subsidiará o cálculo do FD a partir do 3º (terceiro) trimestre após a emissão da ORDEM DE INÍCIO, observado seu impacto progressivo conforme período de incidência do FATOR DE APRENDIZAGEM nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**11.7.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE encaminhará o RELATÓRIO DE DESEMPENHO e o RELATÓRIO DE CÁLCULO ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA.

**11.8.** 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 V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**11.9.** Caso qualquer dos indicadores de desempenho de qualquer das UNIDADES EDUCACIONAIS obtenha nota igual ou inferior a 1 (um), a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Ação para a UNIDADE EDUCACIONAL correspondente, visando a aperfeiçoar o nível do serviço prestado e com estratégias e ações previstas para mitigar o problema.

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

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

**11.9.3.** Após a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação ao Plano de Ação, a CONCESSIONÁRIA ficará vinculada aos seus termos.

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

**11.10.** A obtenção de NOTA DE DESEMPENHO inferior 2,5 (dois inteiros e cinco décimos) 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 IV – DA ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE E DO INSTITUTO DE PESQUISA**

### **12. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE**

**12.1.** 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 e ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO.

**12.1.1.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE também poderá prestar auxílio técnico às PARTES em pleitos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro ou em outras questões técnicas e econômicas, quando provocado a se manifestar pelas PARTES, nos termos do CONTRATO.

**12.2.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado, pela CONCESSIONÁRIA, em até 3 (três) meses contados da data da emissão da ORDEM DE INÍCIO, conforme prazos e procedimentos dispostos no ANEXO X do CONTRATO – DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS INDEPENDENTES.

**12.3.** Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE poderá realizar a aferição dos indicadores de desempenho, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo da NOTA DE DESEMPENHO, podendo a CONCESSIONÁRIA sofrer as penalidades cabíveis pela não contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do ANEXO VIII do CONTRATO - PENALIDADES.

**12.3.1.** Em caso de não aferição dos indicadores de desempenho por parte do PODER CONCEDENTE na ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão ser observadas as disposições estabelecidas no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**12.3.2.** Na hipótese de não contratação por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA, poderá a CONCESSIONÁRIA acionar os mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO caso discorde da avaliação submetida pelo PODER CONCEDENTE.

**12.4.** Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição dos indicadores de desempenho, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

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

**12.6.** A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos indicadores de desempenho ou eventuais vistorias por conta própria.

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

**12.6.1.1.** Na hipótese do subitem acima, 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.

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

- a)** Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses da sua contratação, que consiste no desenho dos processos, metodologias e procedimentos, na definição das ferramentas de medição e inspeção a serem utilizadas para aferição dos indicadores de desempenho, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, incluindo o planejamento de metodologias e de seleção de UNIDADES EDUCACIONAIS a serem inspecionadas e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao INSTITUTO DE PESQUISA.
- b)** Etapa II, a partir do 4º (quarto) mês de sua contratação até o fim da vigência do CONTRATO, que consiste na coleta de dados, realização de vistorias, aferição dos indicadores de desempenho e avaliação das conclusões do RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO elaborado pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

**12.7.1.** A partir da proposta inicial de metodologia e procedimentos do VERIFICADOR INDEPENDENTE apresentados na Etapa I, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão propor ajustes e aperfeiçoamentos, cabendo ao PODER CONCEDENTE a aprovação final no prazo de 1 (um) mês, contado da data da apresentação inicial pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**12.7.2.** A qualquer momento, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor eventuais aperfeiçoamentos na metodologia de aferição de desempenho, identificadas a partir da experiência operacional, a serem previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

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

**13.1.** O INSTITUTO DE PESQUISA é responsável pela elaboração e execução das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO necessárias, observadas as disposições deste ANEXO.

**13.2.** O INSTITUTO DE PESQUISA deverá ser contratado, pela CONCESSIONÁRIA, em até 3 (três) meses contados da data da emissão da ORDEM DE INÍCIO, conforme prazos e procedimentos dispostos no ANEXO X do CONTRATO – DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS INDEPENDENTES.

**13.3.** Em caso de ausência de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE poderá 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.

**13.3.1.** Em caso de não realização as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO por parte do PODER CONCEDENTE na ausência de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, deverão ser observados os procedimentos estabelecidos no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**13.3.2.** Na hipótese de não contratação por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA, poderá a CONCESSIONÁRIA acionar os mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO caso discorde da avaliação submetida pelo PODER CONCEDENTE.

**13.4.** 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.

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

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

- a) Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses posteriores a sua contratação, que consiste no desenho dos processos, metodologias e procedimentos para realização das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE
- b) Etapa II, a partir do 4º (quarto) mês de sua contratação até o fim da vigência do CONTRATO, que consiste na realização das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e no envio do RELATÓRIO

CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ao VERIFICADOR INDEPENDENTE;

**13.5.1.** A partir da proposta inicial de metodologia e procedimentos do INSTITUTO DE PESQUISA apresentados na Etapa I, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão propor ajustes e aperfeiçoamentos, cabendo ao PODER CONCEDENTE sua aprovação final no prazo de 1 (um) mês, contado da data da apresentação inicial pelo INSTITUTO DE PESQUISA contratação; e

**13.5.2.** A qualquer momento, o INSTITUTO DE PESQUISA poderá propor eventuais aperfeiçoamentos na metodologia de realização da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS identificadas a partir da experiência operacional, a serem aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

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

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

**14.2.** 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:

- a) não ensejarão a aplicação de penalidades aos TERCEIROS INDEPENDENTES, nem a retenção de seus pagamentos ou a imposição de descontos sobre a sua remuneração;
- b) não poderão acarretar a suspensão ou a interrupção do processo de pagamento da parte incontroversa do DESEMBOLSO EFETIVO, com fundamento nos relatórios e ÍNDICES DE DESEMPENHO atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA, ainda que sobre eles existam controvérsias;
- c) 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.

**14.3.** 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.

**14.4.** 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, conforme previsto no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

CONSULTA PÚBLICA