

Anexo 9

Sistema de Mensuração do Desempenho

SUMÁRIO

1	ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)	4
1.1	Considerações Gerais.....	5
1.2	Procedimento de Avaliação.....	5
1.2.1.	Ponderação dos Índices, Sub-Índices e Indicadores de Desempenho....	8
1.2.2.	Períodos de Medições e Prazos.....	10
1.2.3.	Procedimento de avaliação durante o período de implantação das UNIDADES de ENSINO.....	11
1.2.4.	Relatório de Desempenho.....	12
1.2.5.	Aplicação do Índice de Desempenho para efeitos de composição da Contraprestação.....	13
2.	ÍNDICE DE QUALIDADE	14
2.2.	Procedimento de Avaliação.....	14
2.2.1.	Qualidade Técnica – QT.....	15
3.	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	19
3.1	Procedimento de Avaliação.....	20
3.1.1.	Satisfação dos Profissionais (Poder Concedente) - SPR.....	21
4.	ÍNDICE DE SEGURANÇA	24
4.1.	Procedimento de Avaliação.....	24
4.1.1.	“Conformidade de Normas”.....	26
4.1.2.	“Conformidade de Relatórios”.....	28
5.	ÍNDICE DE ENTREGA	29
5.1.	Procedimento de Avaliação.....	30
5.1.1.	“Disponibilidade de Estruturas e Serviços”.....	32
5.1.2.	“Execução das Rotinas de Serviço”.....	37
5.1.3.	“Cumprimento dos Prazos”.....	40
6.	METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECK LIST	42
6.1.1.	Check List 1 - “Higiene e Limpeza”.....	42
6.1.2.	Check List 2 - “Segurança”.....	44

6.1.3. Check List 3 - “CFTV”	45
6.1.4. Check List 4 - “Lavanderia e Rouparia”	46
6.1.5. Check List 5 - “Manutenção e Conservação - Jardinagem”	47
6.1.6. Check List 6 - “Obra Civil e Instalações”	48

1 ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação do ÍNDICE DE DESEMPENHO, número adimensional (nota) representativo da qualidade entregue pela CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS, quantificado de acordo com as avaliações dos sub índices e indicadores de desempenho apresentados nesse documento.

A nota (valor) obtida no ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será avaliada segundo a classificação desempenho em uma escala que varia de “1”, representando o total descumprimento das metas estabelecidas para os SERVIÇOS, a “4”, representando o completo atendimento e superação destas metas.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO terá a função de garantir a equivalência entre os serviços efetivamente prestados e as expectativas mínimas do PODER CONCEDENTE, servindo como balizador para a composição final da sua remuneração, já que promoverá o ajuste do valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL da CONCESSIONÁRIA. Conforme exposto no ANEXO 10 – Modelo para o Cálculo do Pagamento da Concessionária, o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL será diretamente proporcional ao resultado apurado do ÍNDICE DE DESEMPENHO.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO é composto da apuração e da ponderação de quatro índices de desempenho principais:

1. Índice de Qualidade (IQL) – Avalia a qualidade técnica do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA;
2. Índice de Satisfação (ISA) – Avalia a satisfação do PODER CONCEDENTE em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA;
3. Índice de Segurança (ISE) – Avalia a conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais e regulatórios exigidos;

4. Índice de Entrega (IE) – Avalia o nível de disponibilidade da infraestrutura e de prontidão na execução dos serviços das UNIDADES DE ENSINO.

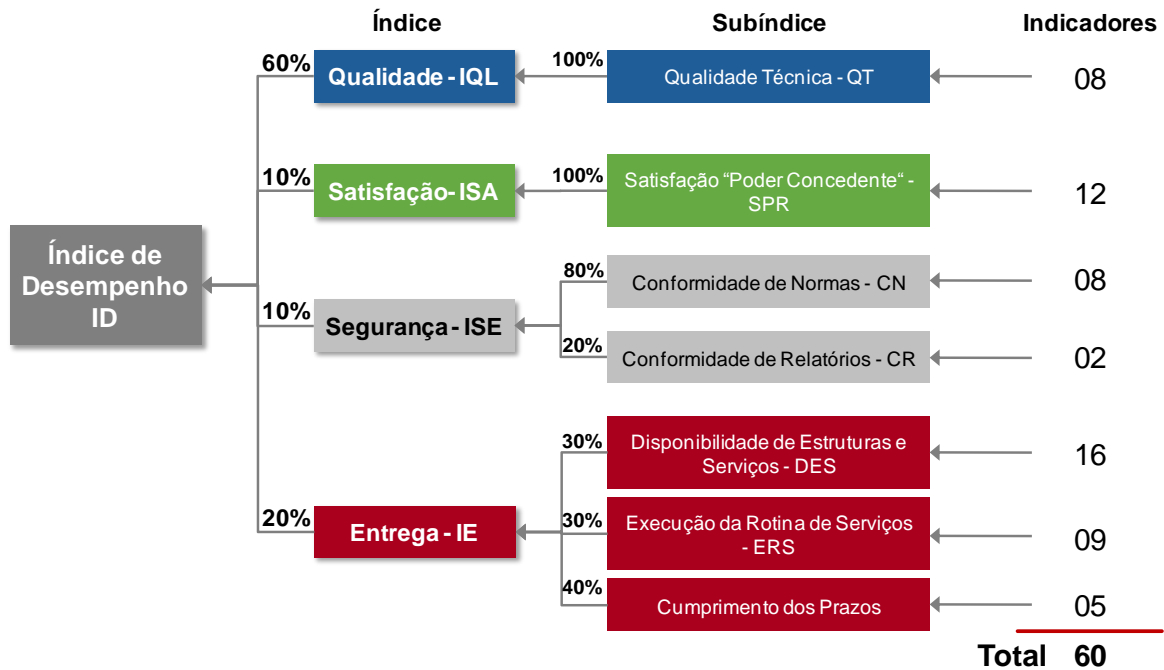
Conforme será apresentado nos itens subsequentes, estes índices são compostos, ainda, por sub-índices e seus indicadores de desempenho componentes.

1.1 Considerações Gerais

- O Sistema de Mensuração do Desempenho poderá ser revisado, conforme a subcláusula 32.2 do CONTRATO;
- Paradas programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, não serão contabilizados na avaliação dos indicadores de desempenho e, portanto, não impactarão o ÍNDICE DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA;
- Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo os índices e subíndices aqui apresentados, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, sendo que a regra para arredondamento dos valores seguirá o seguinte:
 - Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 3,642 = 3,64.
 - Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 3,647 = 3,65.

1.2 Procedimento de Avaliação

O ÍNDICE DE DESEMPENHO será calculado a partir da avaliação e ponderação de quatro índices – IQL, ISA, ISE e IE – conforme os termos desse ANEXO. Cada um dos quatro índices será obtido por meio da avaliação dos sub-índices e dos indicadores componentes, conforme ilustra a figura abaixo:



O resultado da apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO será representado por um número adimensional (nota), situado entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 4 (quatro) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA, conforme tabela abaixo:

Nota	Descrição
4	Metas ou expectativas totalmente atendidas
3	Metas ou expectativas parcialmente atendidas, em nível satisfatório
2	Metas ou expectativas parcialmente atendidas, em nível insatisfatório
1	Metas ou expectativas totalmente descumpridas ou não atendidas

A partir dos resultados apurados de cada um dos quatro índices (IQL, ISA, ISE e IE) será calculado o Índice de Desempenho Preliminar (ID_P), que também é representado por um número adimensional situado entre 1 (um) e 4 (quatro).

O IQL terá peso de 60% (sessenta por cento) na composição do Índice de Desempenho Preliminar, o ISA e o ISE, com pesos iguais, terão peso de 10% (dez por cento) cada um e o IE terá peso de 20% (vinte por cento).

Desta forma, o Índice de Desempenho Preliminar será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID_P = 60\% \times IQL + 10\% \times ISA + 10\% \times ISE + 20\% \times IE$$

Onde:

- ID_P = Índice de Desempenho Preliminar
- IQL = Índice de Qualidade
- ISA = Índice de Satisfação
- ISE = Índice de Segurança
- IE = Índice de Entrega

Para a composição final do ÍNDICE DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, cada um dos índices serão avaliados isoladamente. Na hipótese de a CONCESSIONÁRIA obter nota inferior a 2,00 (dois pontos) para qualquer um dos índices componentes do ID, ou seja, se IQL, ISA, ISE ou IE forem inferiores a 2,00 (dois pontos), o valor final apurado do ID será penalizado, ainda, em 0,1 (um décimo de ponto) para cada índice abaixo deste patamar, e o ID será apurado conforme abaixo:

$$ID = ID_P - 0,1 \text{ (se } IQL < 2,00) - 0,1 \text{ (se } ISA < 2,00) - 0,1 \text{ (se } ISE < 2,00) - 0,1 \text{ (se } IE < 2,00)$$

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverá constar do Relatório de Desempenho que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE. O Relatório de Desempenho deverá conter:

- a. informações completas sobre o cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO, conforme o detalhamento contido neste ANEXO; e,
- b. histórico detalhado de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.

O formato e padrão de apresentação do Relatório de Desempenho deverão ser previamente apresentados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de até 45 dias anterior ao início da operação da primeira UNIDADE DE ENSINO. A forma de apresentação do Relatório de Desempenho poderá ser modificada ao longo da CONCESSÃO por solicitação do PODER CONCEDENTE com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

A apreciação do Relatório de Desempenho e de todas as informações nele contidas, bem como a apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO correspondente, será efetuada por um VERIFICADOR INDEPENDENTE, na forma da subcláusula 27.5.3.2. do CONTRATO.

Concluído o processo de verificação, o ÍNDICE DE DESEMPENHO apurado será usado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL devida à CONCESSIONÁRIA, na forma prevista no CONTRATO e no ANEXO 10 – Modelo para o Cálculo do Pagamento da Concessionária.

1.2.1. Ponderação dos Índices, Sub-Índices e Indicadores de Desempenho

Os índices IQL, ISA, ISE e IE serão calculados a partir dos sub-índices e os respectivos pesos, conforme ilustrado na tabela abaixo:

Índice	Sub Índice	Peso
Qualidade – IQL	Qualidade Técnica – QT	100%
Satisfação – ISA	Satisfação dos Profissionais (Poder Concedente) – SPR	100%
Segurança – ISE	Conformidade de Normas – CN	80%
	Conformidade de Relatórios – CR	20%
Entrega – IE	Disponibilidade de Estruturas e Serviços - DES	30%
	Execução da Rotina de Serviços – ERS	30%
	Cumprimento dos Prazos – CP	40%

Os sub-índices, por sua vez, serão calculados com base em seus indicadores componentes e respectivos pesos, definidos de acordo com o nível de criticidade dos SERVIÇOS. A criticidade está relacionada com o nível de interferência na qualidade do atendimento das UNIDADES DE ENSINO, da seguinte maneira:

- **Criticidade 3 (Alta Criticidade)** – O produto/serviço é crítico ao funcionamento da unidade (sua falha ou baixo desempenho interfere de forma significativa no funcionamento de toda a unidade, podendo causar grande dano ou prejuízo à operação, pessoas, etc.). Determina exposição a risco se não cumprido ou cumprido inadequadamente;
- **Criticidade 2 (Média Criticidade)** - O produto/serviço afeta o desempenho das atividades mas não as interrompe (sua falha ou baixo desempenho provoca perdas de funcionalidade, perda pontual de desempenho, sem prejuízo à operação pedagógica). Contribui, mas não determina exposição a risco se não cumprido ou cumprido inadequadamente;
- **Criticidade 1 (Baixa Criticidade)** - O produto/serviço é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto no trabalho e produtividade da unidade. Afeta em grau não crítico o risco.

1.2.2. Períodos de Medições e Prazos

A CONCESSIONÁRIA deve elaborar e apurar trimestralmente o Relatório de Desempenho, que será analisado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e pelo PODER CONCEDENTE para fins de determinação do Índice de Desempenho do período.

A medição e registro dos indicadores de desempenho deverá ser efetuada na periodicidade adequada para a efetiva captura do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio de acordo entre as partes e em conformidade com os requerimentos mínimos de apuração de cada indicador, conforme apresentados neste ANEXO.

As partes deverão chegar a acordo quanto à periodicidade das medições antes do início da operação dos SERVIÇOS, sob pena de ser decidida unilateralmente pelo PODER CONCEDENTE. Os valores a serem considerados no cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO serão, portanto, o valor médio registrado para o indicador ao longo do período de medição.

O Relatório de Desempenho deve conter, além das atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho, o histórico dos indicadores, assim como a lista detalhada de indicadores e respectivas medições realizadas durante o período. Caso um indicador não tenha sido atualizado no trimestre em questão, devido ao fato de possuir uma frequência de medição inferior a aquela de elaboração do relatório, deve-se trazer a sua nota mais recente.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE analisará as informações apresentadas pela CONCESSIONÁRIA e promoverá as diligências necessárias à elaboração de um parecer final sobre o real desempenho apresentado pela CONCESSIONÁRIA e apurado no período de referência. Dentre as formas de diligência das informações, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá se utilizar, entre outras:

- i. da análise da documentação produzida e apresentada pela CONCESSIONÁRIA;
- ii. da análise de informações prestadas pelo PODER CONCEDENTE;

- iii. de inspeções amostrais para verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade; e
- iv. de pesquisas qualitativas e quantitativas junto aos USUÁRIOS.

Apesar de a CONCESSIONÁRIA ter a obrigação de prover as informações necessárias à análise do responsável pela verificação, VERIFICADOR INDEPENDENTE e/ou PODER CONCEDENTE, deve ser concedido a ambos a liberdade de realizar as vistorias necessárias para a aferição das notas sempre que necessário.

1.2.3. Procedimento de avaliação durante o período de implantação das UNIDADES de ENSINO

Via de regra, a efetiva medição e apuração dos indicadores de desempenho ocorrerá exclusivamente sobre as unidades em operação “estável” durante o período (trimestre) de apuração do desempenho.

Entende-se por unidades em operação “estável” as UNIDADES DE ENSINO em operação por prazo superior a 90 (noventa) dias corridos da data de emissão da ordem de serviço pelo PODER CONCEDENTE.

Desta forma, em consonância com o faseamento das obras previsto no ANEXO 5 – Especificações de Projetos e de Obras das Unidades de Ensino, durante os primeiros 90 (noventa) dias após o início da operação de cada uma das UNIDADES DE ENSINO, período caracterizado por erros e ajustes naturais inerentes à nova operação, a apuração dos indicadores de desempenho, no ambiente destas unidades, será flexibilizada e todos os indicadores de desempenho apurados para estas unidades serão definidos, *a priori*, como sendo iguais a 4 (quatro). Após este período, os SERVIÇOS prestados nestas unidades serão apurados na forma apresentada neste ANEXO.

Assim, as medições e registros dos indicadores, bem como os respectivos racionais de cálculo, serão executados em proporcionalidade às unidades em operação “estável” no período.

1.2.4. Relatório de Desempenho

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverá constar do Relatório de Desempenho que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE. O Relatório de Desempenho deverá conter:

- a. informações completas sobre o cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO, conforme o detalhamento contido neste ANEXO; e,
- b. histórico detalhado de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.

O formato e padrão de apresentação do Relatório de Desempenho deverão ser previamente apresentados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de até 45 dias anterior ao início da operação da primeira UNIDADE DE ENSINO. A forma de apresentação do Relatório de Desempenho poderá ser modificada ao longo da CONCESSÃO por solicitação do PODER CONCEDENTE com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

A apreciação do Relatório de Desempenho e de todas as informações nele contidas, bem como a apuração do Índice de Desempenho correspondente, será efetuada por um VERIFICADOR INDEPENDENTE, na forma da subcláusula 27.5.3.2 do CONTRATO.

Concluído o processo de verificação, o ÍNDICE DE DESEMPENHO apurado será usado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL devida à CONCESSIONÁRIA, na forma prevista no CONTRATO e no ANEXO 10 – Modelo para o Cálculo do Pagamento da Concessionária.

1.2.5. Aplicação do Índice de Desempenho para efeitos de composição da Contraprestação Mensal

O ID apurado no trimestre corrente impactará o pagamento feito mensalmente à CONCESSIONÁRIA durante todo o trimestre seguinte, conforme apresentado no ANEXO 10 – Modelo para o Cálculo do Pagamento da Concessionária.

1.2.6. Prazo de contratação do Verificador Independente

Na hipótese de atraso inferior a 06 (seis) meses, contado da DATA DE EFICÁCIA, na contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE ficará diretamente responsável pelo cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL. Caso o atraso seja superior a esse prazo, será aplicado o FATOR DE DESEMPENHO equivalente a 100% (cem por cento) no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL da CONCESSIONÁRIA, até a efetiva contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2. ÍNDICE DE QUALIDADE

O Índice de Qualidade (IQL) retratará a qualidade da infraestrutura e SERVIÇOS disponibilizados nas UNIDADES DE ENSINO, compreendendo o atendimento das funcionalidades, performance, ausência de defeitos e inconformidades

O IQL, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade da infraestrutura e dos SERVIÇOS.

O IQL é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelo sub-índice:

- Qualidade Técnica – QT

2.2. Procedimento de Avaliação

O sub-índice QT será apurado diariamente por meio dos sistemas de informação que serão implantados pela CONCESSIONÁRIA para gerenciamento dos serviços prestados e também através de inspeções *in loco*, realizadas aleatoriamente e por amostragem estatística representativa.

Deverá ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE, em um prazo de até 45 dias anterior ao início da operação da primeira UNIDADE DE ENSINO, relatório contendo as definições de amostragem, frequência e método de abordagem, bem como das datas e horários de inspeção, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais e que serão analisados durante a avaliação dos indicadores.

A definição do Índice de Qualidade será extraída conforme o seguinte critério:

Sub-índice	Peso
Qualidade Técnica - QT	100%

Portanto, o Índice de Qualidade será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IQL = QT \times 100\%$$

O sub-índice QT será calculado a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subseqüentes deste ANEXO e conforme fórmula ilustrativa abaixo:

$$QT = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

Onde “Nota Indicador” diz respeito a apuração da nota de cada um dos indicadores abaixo relacionados.

Os itens que possuem como forma de medição o *check list por inspeção amostral* possuem seu detalhamento para medição no item 6 - METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECK LIST deste ANEXO.

2.2.1. Qualidade Técnica – QT

O sub-índice Qualidade Técnica – QT será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Avaliação	Racional	Forma de Medição	Nota			
						1	2	3	4



Higiene e Limpeza	3	1	Índice de limpeza dos ambientes	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	Check-list Amostral Mensal (Check List 1)	4 > 98% dos ambientes amostrados limpos ¹ 3 - > 95% 2 - > 90% 1 - <= 90%
Segurança	3	1	Eventos de segurança relatados no mês	Eventos de segurança causados pela omissão, negligência, imperícia ou imprudência da CONCESSIONÁRIA (enunciadas pela administração da UNIDADE DE ENSINO)	Log do sistema de gestão de chamados – mensal (Check list 2)	4 – até 0 eventos 3 – até 1 evento 2 – até 2 eventos 1 – 3 ou mais eventos
		2	CFTV - Qualidade das imagens	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	Check-list Amostral Mensal (Check List 3)	4 > 95% dos equipamentos ¹ conformes 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%
Lavanderia e Rouparia	3	1	Índice de qualidade e limpeza do enxoval	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	Check-list Amostral Mensal (Check List 4)	4 > 95% dos enxovais ¹ conformes 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%

¹ Entende-se por “ambientes amostrados” o total de ambientes inspecionados (aplicação do check list). Esta definição se aplica às métricas similares.



Manutenção e Conservação	3	1	Eficiência na eliminação de pragas	Incidência de pragas - insetos, roedores, etc.	Log do sistema de gestão de chamados – mensal	4 - 0 eventos/mês em cada unidade 3 - Até 1 evento/mês em cada unidade 2 - Até 2 eventos/mês em cada unidade 1 – Acima de 3 eventos/mês em cada unidade
	1	2	Jardinagem Índice de qualidade dos jardins, gramados e áreas externas	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	Check-list Amostral – mensal (Check List 5)	4 – > 90% das amostras ¹ verificadas em acordo 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%
TIC	2	1	Índice de qualidade da infraestrutura de rede	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE ou mediante “log” de desempenho dos equipamentos. (Ocupação média da capacidade nominal de processamento e memória dos equipamentos)	Inspeção amostral / avaliação de relatório de desempenho – mensal	4 - < 65% de uso médio da capacidade ² 3 - < 75% 2 - < 85% 1 - >= 85%

² Média aritmética do desempenho apresentado por todos os equipamentos avaliados, durante o período avaliado.



Obra Civil/Infrest rutura	2	1	Índice de qualidade dos ambientes	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Também pode ser verificada mediante abertura de ocorrência pelos usuários.	Check-list Amostral – mensal (Check list 6)	4 – > 90% dos itens verificáveis ¹ em acordo 3 – > 85% 2 – > 80% 1 – < 80%
---------------------------------	---	---	--	--	--	--

3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O Índice de Satisfação (ISA) retratará a satisfação dos profissionais, representantes do PODER CONCEDENTE, a respeito das instalações e SERVIÇOS prestados nas UNIDADES DE ENSINO.

O ISA será obtido por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada com os profissionais das UNIDADES DE ENSINO.

A pesquisa de satisfação poderá ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado, filiada a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. Essa empresa será contratada e supervisionada diretamente pelo PODER CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A pesquisa de satisfação deverá ser realizada com frequência mensal. Deverá envolver uma amostra estatisticamente significativa de USUÁRIOS, em conformidade com as melhores práticas de mercado. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pelo responsável pela pesquisa, em conjunto com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA. A nota de avaliação, que será dada pelo entrevistado para cada um dos itens, está na escala de 1 (um) a 4 (quatro), variando de acordo com a seguinte valoração:

Nota	Descrição
4	Metas ou expectativas totalmente atendidas, ou TOTALMENTE SATISFEITO
3	Metas ou expectativas parcialmente atendidas, em nível satisfatório, ou PARCIALMENTE SATISFEITO
2	Metas ou expectativas parcialmente atendidas, em nível insatisfatório, ou PARCIALMENTE

	INSATISFEITO
1	Metas ou expectativas totalmente descumpridas ou não atendidas, ou TOTALMENTE INSATISFEITO

O ISA é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelo sub-índice:

- Satisfação dos Profissionais (Poder Concedente) – SPR.

3.1 Procedimento de Avaliação

A definição do Índice de Satisfação se dará segundo o seguinte critério:

Sub-índice	Peso
Satisfação dos Profissionais (Poder Concedente) – SPR	100%

O Índice de Satisfação será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$ISA = SPR \times 100\%$$

O sub-índice SPR será calculado a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito no item subsequente deste ANEXO e conforme fórmula ilustrativa abaixo:

$$SPR = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum \text{Criticidade}}$$

Onde “Nota Indicador” diz respeito a apuração da nota de satisfação de cada um dos indicadores relacionados no item subsequente.

Por ser um índice subjetivo deverão ser verificadas e corrigidas incoerências do seu resultado frente aos demais índices, para tanto, a nota final do Índice de Satisfação (ISA) ficará condicionada à nota do Índice de Qualidade (IQL) de modo que a nota do ISA nunca seja inferior a 50% da nota do IQL.

Sendo assim, para definição da nota final do ISA deve-se seguir as seguintes condições:

- Se $ISA \geq IQL/2 \rightarrow ISA = SPR \times 100\%$
- Se $ISA < IQL/2 \rightarrow ISA = IQL/2$

3.1.1. Satisfação dos Profissionais (Poder Concedente) - SPR

O SPR será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Critici dade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
						1	2	3	4
Geral	2	1	Satisfação com o atendimento	Qualidade referente ao atendimento dos funcionários (aparência, educação, pró-atividade)?	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1			
Higiene e Limpeza	3	1	Satisfação com a limpeza	Qualidade referente ao serviço de limpeza das unidades de ensino e materiais de higiene pessoal disponibilizados (papel higiênico, sabão, etc.)?	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1			



Segurança	3	1	Satisfação com a segurança	Sensação de segurança no ambiente escolar	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
Lavanderia e rouparia	3	1	Satisfação com o enxoval	Qualidade e limpeza do enxoval disponibilizado (roupa de cama, toalhas, etc.)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
Manutenção e Conservação	3	1	Satisfação com os serviços de manutenção predial	Qualidade do serviço de manutenção (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
	1	2	Satisfação com os serviços de jardinagem	Qualidade do serviço de jardinagem (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
Equipamentos	2	1	Satisfação com o mobiliário disponibilizado aos alunos	Qualidade e conservação do mobiliário do ambiente escolar	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
Administrativo	2	1	Satisfação com os serviços gerais	Qualidade dos serviços gerais (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
		2	Satisfação com os serviços de operação da reprografia	Qualidade dos serviços de reprografia (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1



		3	Satisfação com os serviços de help desk	Qualidade dos serviços de help desk (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade, cortesia, educação)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
Utilidades e Energia	3	1	Satisfação com o fornecimento de água e energia	Qualidade dos serviços de gestão e fornecimento de água e energia (funcionamento, disponibilidade, qualidade)	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1
Obra Civil (infraestrutura)	2	1	Satisfação com as instalações	Qualidade, conservação e aparência das instalações físicas da escola	Pesquisa amostral - mensal	4 – Nota 4 3 – Nota 3 2 – Nota 2 1 – Nota 1

4. ÍNDICE DE SEGURANÇA

O Índice de Segurança (ISE) retratará a conformidade dos SERVIÇOS com as obrigações regulatórias, legais e contratuais aplicáveis. Ele é obtido por meio da apresentação de cadastros, laudos técnicos, certidões e relatórios gerenciais para diversas categorias de serviços, que indicarão a existência de plano de trabalho, atividades desempenhadas, ocorrências, tratamento de falhas e incidentes, lições aprendidas, nível de serviço desempenhado e ações de melhoria.

O modelo dos relatórios de segurança, bem como o seu conteúdo mínimo, deverá ser definido por acordo entre as partes antes da data de início de operação.

O ISE é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelos sub-índices:

- Conformidade de Normas – CN
- Conformidade de Relatórios – CR

4.1. Procedimento de Avaliação

Cada um dos principais grupos de serviços a serem prestados nas UNIDADES DE ENSINO terá um indicador de conformidade correspondente, que deverá apurar a conformidade do serviço aos padrões, normas, legislação e regulamentos pertinentes:

- Higiene e Limpeza – limpeza e higienização, gerenciamento de resíduos;
- Segurança – portaria, vigilância e CFTV;
- Manutenção e Conservação – manutenção predial e de ativos, jardinagem, controle de pragas;
- Administrativo – serviços gerais, operação de reprografia, gestão de riscos e seguros, help desk;
- Utilidades – água, energia, esgoto e gás;
- Obra civil – instalações, acabamentos, sonorização;

- TIC – Estrutura interna de rede de dados

O Índice de Segurança será calculado pela média ponderada de seus respectivos sub-índices:

Sub-índice	Peso
Conformidade de Normas – CN	80%
Conformidade de Relatórios – CR	20%

Portanto, o Índice de Segurança será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$ISE = CN \times 80\% + CR \times 20\%$$

Os sub-índices CN e CR serão calculados a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subseqüentes deste ANEXO e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

$$CN = \frac{\Sigma(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\Sigma(\text{Criticidade})}$$

$$CR = \frac{\Sigma(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\Sigma(\text{Criticidade})}$$

Onde “Nota Indicador” diz respeito a apuração da nota de cada um dos indicadores relacionados nos itens subseqüentes.

4.1.1. “Conformidade de Normas”

Este indicador avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação e alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes nas UNIDADES DE ENSINO.

A nota dada a cada indicador será binária, ou seja, caso a CONCESSIONÁRIA apresente o certificado, laudo, apólice ou certidão exigidos, de maneira completa e demonstrando o pleno cumprimento dos requerimentos de cada uma das categorias de serviços às diretrizes apresentadas neste ANEXO e no ANEXO 6 – Especificações Mínimas dos Serviços, a nota será equivalente a 4 (quatro), caso contrário a nota será equivalente a 1 (um).

Grupo	Críticidade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota			
						1	2	3	4
Certificação	1	1	ISO 9001	Comprovação de certificação emitida por entidade competente	Anual (a partir do 5º ano de CONTRATO)	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento			
		1	ISO 14001	Comprovação de certificação emitida por entidade competente	Anual (a partir do 5º ano de CONTRATO)	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento			
Higiene e Limpeza	3	1	Limpeza	Comprovação de cumprimento das Normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária no uso de produtos para limpeza e saneantes.	Anual	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento			



	3	2	Resíduos	Comprovação de cadastro na SLU ou outro documento que comprove a correta dispensação dos resíduos, em observação às resoluções do CONAMA e instruções normativas do IBAMA aplicáveis.	Comprovação do cadastro Anual	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Manutenção e Conservação	3	1	Controle de Pragas	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços no período e o tipo de produto utilizado em conformidade com as regras da ANVISA	Trimestral	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Administrativo	2	1	Gerenciamento de riscos e seguros	Cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização	Anual	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Utilidades e Energia	3	1	Laudo técnico de Qualidade da Água	Laudo técnico apresentando a conformidade com a Legislação e com os parâmetros de qualidade recomendados para o consumo humano	Trimestral	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Obra Civil	2	1	Certidão de Inspeção	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga / emergência	Conforme legislação	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento

Os indicadores referentes às certificações ISO 9.001 e ISO 14.001 terão suas notas iguais a 4,0 durante o período em que sua obtenção não é obrigatória, ou seja, nos primeiros 4 anos a contar da DATA DE EFICÁCIA.

4.1.2. “Conformidade de Relatórios”

Este indicador avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todos os serviços prestados nas UNIDADES DE ENSINO e à entrega do relatório de inventário dos bens da CONCESSÃO.

O “Relatório de Conformidade Operacional” deverá ser composto por diversos elementos, dentre eles:

- POPs de todos os serviços relacionados no escopo da PPP, incluindo cronograma de atividades, com horários e periodicidade conforme requerimentos mínimos especificados no Anexo 6 - Especificações Mínimas dos Serviços
- POPs propostos para o período, ou o plano de trabalho, indicando as principais alterações em relação ao POP anterior
- Plano de treinamento e comunicação
- Apresentação das estatísticas de consumo do serviço
- Políticas de conservação de água e energia e uso eficiente, bem como os resultados alcançados
- Plano de ação em casos de incidentes e emergências
- Plano de mitigação gerado a partir do trabalho de gerenciamento de riscos;
- Ocorrências e suas resoluções (livro de ocorrência)
- Apresentação dos eventos de manutenção (trocas, reparos, etc.)
- Gestão de chamados contendo análise sobre os chamados abertos (tendências, causas, relevância, re-incidência) bem como plano de ação para minimização de chamados
- Apresentação das estatísticas de atendimento de chamados / ordens de serviços
- Relação / Inventário dos ativos empregados na operação

- Apresentação das principais melhorias realizadas
- Apresentação dos principais elementos de conformidade com as normas relacionadas
- Apresentação das cartas de controle do nível de serviço apresentado
- Manual de Boas Práticas apresentando políticas e procedimentos para execução dos serviços
- Relatório de Desempenho com o detalhamento do resultado de cada indicador e cálculo final do ID. Neste item deve ser apresentado o plano de melhorias para recuperação de indicadores abaixo da nota máxima
- Demais itens a serem definidos entre a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE.

O “Relatório de inventário dos bens da concessão” deverá ser composto pelo inventário trimestral atualizado dos bens da CONCESSÃO até aquela data.

Grupo	Critici dade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota			
						1	2	3	4
Relatório	1	1	Relatório de Conformidade e Operacional	Apresentação de relatório	Trimestral	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento			
Relatório		2	Relatório de inventário dos bens da concessão	Apresentação de relatório	Trimestral	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento			

5. ÍNDICE DE ENTREGA

O Índice de Entrega (IE) retratará pontos relativos à entrega dos serviços e infraestrutura das UNIDADES DE ENSINO abarcando a disponibilidade da infraestrutura e serviços, a

execução das rotinas e cumprimento dos prazos, pontos essenciais para o adequado atendimento dos profissionais e alunos.

O IE é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelos sub-índices:

- Disponibilidade de Estruturas e Serviços – DES
- Execução da Rotina de Serviços – ERS
- Cumprimentos dos Prazos – CP

5.1. Procedimento de Avaliação

O Índice de Entrega será calculado pela média ponderada de seus respectivos sub-índices, sendo os pesos extraídos segundo o critério:

Sub-índice	Peso
Disponibilidade de Estruturas e Serviços – (DES)	30%
Execução da Rotina de Serviços – (ERS)	30%
Cumprimentos dos Prazos – (CP)	40%

Portanto, o Índice de Entrega será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da equação abaixo:

$$IE = DES \times 30\% + ERS \times 30\% + CP \times 40\%$$

Os sub-índices DES, ERS e CP serão calculados a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes. Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 4 (quatro), conforme as metas estipuladas.

O cálculo dos sub-índices será feito conforme descrito nos itens subseqüentes deste ANEXO e conforme fórmula ilustrativa abaixo:

$$DES = \frac{\Sigma(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\Sigma(\text{Criticidade})}$$

$$ERS = \frac{\Sigma(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\Sigma(\text{Criticidade})}$$

$$CP = \frac{\Sigma(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\Sigma(\text{Criticidade})}$$

Onde “Nota Indicador” diz respeito a apuração da nota de cada um dos indicadores relacionados nos itens subseqüentes.

Para o sub-índice Disponibilidade de Estruturas e Serviços, quando aplicável, a disponibilidade dos recursos será mensurada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Disponibilidade} = 100\% - \frac{\Sigma(\text{Horas indisponíveis do serviço ao longo do período})}{\Sigma(\text{Horas úteis possíveis do serviço ao longo do período})}$$

O numerador da equação acima será determinado pela soma das horas em que o serviço esteve indisponível ao usuário final, quer pela não entrega, quer pela entrega fora dos requerimentos mínimos de qualidade, de todas as estruturas e/ou componentes mensuráveis (a serem disponibilizados). As horas de indisponibilidade serão calculadas, principalmente, pelo chamados abertos que reflitam a interrupção dos serviços nos componentes e/ou elementos mensurados.

O denominador, por sua vez, será determinado pelo total de horas previstas de disponibilidade do serviço ao usuário através dos diversos componentes e/ou elementos a serem disponibilizados, também registrado no Help Desk.

A indisponibilidade de água, luz e energia, decorrente de fato de responsabilidade das fornecedoras de tais serviços não poderá impactar a nota da CONCESSIONÁRIA, para fins de avaliação do seu desempenho.

5.1.1. “Disponibilidade de Estruturas e Serviços”

O DES será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Critici dade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota			
						1	2	3	4
Administrat ivo	2	1	Disponibilida de dos operadores de reprografia	Disponibilidade do posto mínimo referencial durante o período apurado	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%			
		2	Tempo de atendimento Help Desk	Nº de chamados atendidos em até 5 minutos/Nº total de chamadas	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de chamadas atendidas no tempo 3- > 90% 2- > 85% 1 - <= 85%			
		3	Disponibilida de do sistema de help desk	Horas em que o sistema esteve disponível para receber chamados/Horas esperadas de disponibilidade	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de chamadas atendidas no tempo 3- > 90% 2- > 85% 1 - <= 85%			
Segurança	3	1	Disponibilida e porteiros/vigi as	Disponibilidade do posto referencial durante o período apurado	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 80% 2 - > 85% 1 - <= 85%			

		2	Disponibilida de CFTV	Disponibilidade das câmeras instaladas (horas de funcionamento)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 98% de disponibilidade 3 - > 95% 2 - > 90% 1 - <= 90%
Lavanderia e Rouparia	3	1	Disponibilida de de enxoval	Índice de falta de enxoval: total de enxovais entregues ³ / total de enxovais a serem entregues	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 590%
Equipamen tos	2	1	Disponibilida de de equipamento s e mobiliários	Disponibilidade do mobiliário e equipamentos em condições de uso (horas de funcionamento)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3- > 90% 2- > 85% 1 - <= 85%
Utilidades e Energia	3	1	Disponibilida de de água	Disponibilidade de água nas instalações das UNIDADES DE ENSINO (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 98% de disponibilidade 3 - > 95% 2 - > 90% 1 - <= 90%

³ Enxovais entregues na quantidade de peças componentes corretas e em condições mínimas de uso, conforme definido no item 6.1.4.



		2	Disponibilida de de energia	Disponibilidade de energia elétrica nas instalações das UNIDADES DE ENSINO (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 98% de disponibilidade 3 - > 95% 2 - > 90% 1 - <= 90%
		3	Disponibilida de de gás	Disponibilidade de GLP (gás) nas instalações das UNIDADES DE ENSINO (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 98% de disponibilidade 3 - > 95% 2 - > 90% 1 - <= 90%



Obra Civil	2	1	Disponibilidade de equipamentos de proteção contra incêndio (Hidrantes, Sprinklers, Extintores, Mangueiras de Incêndio, Sensores e Sinalizadores) em perfeitas condições de uso e dentro dos prazos de validade.	A disponibilidade para uso imediato dos equipamentos, verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Também pode ser verificada mediante abertura de ocorrência pelos usuários.	Inspeção Amostral trimestral e Log de Gestão de Chamados	4 - > 99% dos equipamentos disponíveis em perfeitas condições 3 - > 98% 2 - > 95% 1 - <= 95%
		2	Disponibilidade de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO para as atividades pedagógicas.	Disponibilidade das instalações de ensino das UNIDADES DE ENSINO (horas com funcionamento possível - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%

		3	Disponibilidade de das instalações sanitárias	Disponibilidade das instalações sanitárias das UNIDADES DE ENSINO (horas com funcionamento possível - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%
		4	Disponibilidade de dos refeitórios	Disponibilidade das instalações dos refeitórios e cozinha das UNIDADES DE ENSINO (horas com funcionamento possível - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 80% 2 - > 85% 1 - <= 85%
		5	Disponibilidade de das áreas externas	Disponibilidade das áreas externas das UNIDADES DE ENSINO (horas com funcionamento possível - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA) Obs.: As áreas estão delimitadas no projeto de arquitetura (pátios, salas multiuso, salas de informática, etc)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%
		6	Disponibilidade de de elevadores	Total de Horas de Funcionamento Real / Total de Horas de Funcionamento Estipulada	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% de disponibilidade 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%

5.1.2. “Execução das Rotinas de Serviço”

As rotinas de serviço deverão ser previamente definidas nos POPs (Procedimentos Operacionais Padrão) de cada serviço em período definido em contrato antes da operação das UNIDADES DE ENSINO.

O ERS será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Critici- dade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota			
						1	2	3	4
Administrat- ivo	2	1	Rotina dos serviços de help desk	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%			
Utiliades e Energia	3	1	Rotina do serviço de gestão do consumo de água	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%			

⁴ Considerando-se a soma individual dos dias de todas as UNIDADES DE ENSINO em avaliação.



		2	Rotina do serviço de gestão de energia	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%
Higiene e Limpeza	3	1	Rotina do serviço de limpeza	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%
Segurança	3	2	Rotina do serviço de portaria/vigilância	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%



Lavanderia e rouparia	3	1	Rotina do serviço de lavanderia	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%
Manutenção e Conservação	2	1	Rotina dos serviços de manutenção predial e de ativos	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%
		2	Rotina dos serviços de controle de pragas	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%

		3	Rotina dos serviços de jardinagem	Cumprimento das atividades do serviço conforme descrito nos POPs e no Anexo 05 - Descrição Mínima dos Serviços (dias em que o POP foi cumprido ⁴ / total de dias em que o POP deveria ser executado)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	4 - > 90% 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%
--	--	---	-----------------------------------	---	---	---

5.1.3. “Cumprimento dos Prazos”

O CP será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota de Satisfação			
						1	2	3	4
Administrativo	2	1	Pedidos de operação de reprografia atendidos no prazo e completos	Ordens de serviço atendidas no prazo e completas / total de ordens	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 90% dos pedidos atendidos no prazo 3 - > 85% 2 - > 80% 1 - <= 80%			
		2	Chamados de Help Desk resolvidos no prazo	Chamados atendidos no prazo / total de chamados	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 98% dos chamados no prazo 3 - > 95% 2 - > 90% 1 - <= 90%			



Higiene e Limpeza	3	1	Pontualidade da coleta, preparação e disposição dos resíduos	Coletas realizadas no prazo / total de coletas programadas	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% das coletas no prazo 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%
Lavanderia e Rouparia	3	1	Pontualidade da coleta e entrega de enxoval	Coletas + Entregas realizadas no prazo / total de coletas + entregas programadas	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% das coletas no prazo 3 - > 80% 2 - > 75% 1 - <= 75%
Manutenção e Conservação	2	1	Ordens de Manutenção Corretivas Atendidas no Prazo	Ordens atendidas no prazo / total de ordens	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	4 - > 95% das ordens no prazo 3 - > 90% 2 - > 85% 1 - <= 85%

6. METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECK LIST

Os itens verificáveis listados nos check lists a seguir são referenciais, sendo que a lista final deverá ser definida por acordo entre as partes, CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE, no prazo de até 45 dias antes do início da operação da primeira UNIDADE DE ENSINO.

6.1.1. Check List 1 - “Higiene e Limpeza”

Os itens do check list deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A verificação deverá ser feita após os turnos de limpeza, uma vez por mês, em cada unidade. As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UNIDADES DE ENSINO e CONCESSIONÁRIA.

Os itens que medem o nível de qualidade da limpeza serão aplicados e verificados, nos diferentes ambientes que compõe as UNIDADES DE ENSINO, segmentados em blocos lógicos, de acordo com a similaridade dos itens de inspeção. O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada ambiente inspecionado, em cada UNIDADE DE ENSINO, de forma a atenderem o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.2.1.

A seguir são listados os ambientes e itens verificáveis referenciais:

Bloco 1:

- Salas;
- Salas Multiuso;
- Biblioteca;
- Corredores;
- Administração;
- Refeitório.

Bloco 2:

- Área de serviço;
- Fraldário;
- Banheiros;
- Vestiários.

Bloco 3:

- Áreas externas;
- Quadras;
- Ginásios;
- Pátios;
- Solários;
- Parquinhos;
- Áreas verdes

Itens verificáveis referenciais:

Itens verificáveis	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3
Limpeza das paredes			
Limpeza dos pisos			
Limpeza das portas			
Limpeza das janelas			
Limpeza dos espelhos			NA
Limpeza das mobílias			
Limpeza dos armários			
Limpeza dos ventiladores			NA
Limpeza das persianas/cortinas			NA
Limpeza dos lustres			
Limpeza dos móveis		NA	NA
Limpeza dos quadros		NA	NA
Limpeza dos enfeites			NA
Limpeza dos tapetes		NA	NA
Limpeza dos tatames		NA	NA
Limpeza dos brinquedos			
Limpeza dos colchonetes		NA	NA
Limpeza dos carrinhos de bebê			

Limpeza dos berços		NA	NA
Limpeza dos aparelhos			
Limpeza dos livros		NA	NA
Remoção do lixo das lixeiras			
Remoção das fraldas sujas	NA		
Limpeza diária do bebedouro		NA	
Limpeza periódica do bebedouro (troca do filtro e higienização do aparelho)		NA	
Limpeza da caixa d'água	NA	NA	
Manutenção do chão seco	NA		NA
Vasos sanitários desobstruídos	NA		NA
Ralos desobstruídos	NA		NA
Ausência de mau cheiro			
Higienização dos banheiros e trocadores	NA		NA
Organização do ambiente após a limpeza			

O check list apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

A avaliação final do *check list* determinará se o ambiente inspecionado atende ou não aos requerimentos de limpeza. O ambiente amostrado será considerado limpo se atender a, pelo menos, 90% dos itens verificados no checklist, ou seja, 90% dos itens verificados receberem nota 1.

6.1.2. Check List 2 - “Segurança”

Em relação à segurança das UNIDADES DE ENSINO deverão ser reportadas as reclamações referentes à conduta dos funcionários da CONCESSIONÁRIA que resultem em incidentes de segurança devido à sua omissão, negligência, imperícia ou imprudência.

A lista longa de denúncias deverá ser elaborada em acordo entre as partes, PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, de modo a abarcar, sem se limitar, aos seguintes pontos:

- Saída de alunos sem permissão;
- Entrada de pessoa sem permissão;
- Entrada e/ou saída de bens sem a devida apuração, comunicação e registro;
- Postura equivocada dos profissionais no trato com as crianças, professores e responsáveis;

6.1.3. Check List 3 - “CFTV”

Os itens do check list deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE ou através do relatório de desempenho registrado pelos equipamentos fornecidos.

Os itens que serão analisados para avaliar o índice de qualidade das imagens de CFTV são os seguintes:

Itens verificáveis referenciais:

- Registro e armazenamento das imagens do sistema do circuito interno de televisão por período não inferior a 30 dias corridos;
- Atende aos requerimentos mínimos de frames por segundo (fps) definido no Caderno de Especificações – ANEXO 8 – Especificações Mínimas de Mobiliário e Equipamentos;
- Atende aos requerimentos mínimos de resolução (*bit rate*) definido no Caderno de Especificações – ANEXO 8;

Os itens que medem o nível de qualidade do CFTV serão aplicados e verificados nos equipamentos que compõe o sistema de CFTV das UNIDADES DE ENSINO. O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada equipamento, em cada

UNIDADE DE ENSINO, de forma a atenderem o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.2.1.

O equipamento será considerado conforme, para fins de apuração do indicador listado no item 2.2.1, se atender à 100% dos itens verificáveis apresentados acima.

6.1.4. Check List 4 - “Lavanderia e Rouparia”

Os itens do check list deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A verificação deverá ser feita após a lavagem dos enxovais e sua entrega às unidades amostradas e inspecionadas. As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UNIDADES DE ENSINO e CONCESSIONÁRIA.

Itens verificáveis referenciais	Ausência de manchas e resíduos	Ausência de odores	Ausência de buracos, rasgos e correlatos	Maciez
Lençol				
Fronha				
Virol				
Edredon				
Colcha				
Toalha de banho				
Toalhas de mesa				

O check list apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada enxoval inspecionado de forma a atenderem o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.2.1.

A avaliação final do *check list* determinará se o enxoval inspecionado atende ou não aos requerimentos de qualidade especificados. O enxoval amostrado será considerado limpo se atender a, pelo menos, 90% dos itens verificados no checklist, ou seja, 90% dos itens verificados receberem nota 1.

6.1.5. Check List 5 - “Manutenção e Conservação - Jardinagem”

Os itens do *check list* deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A verificação deverá ser feita a qualquer momento do horário de funcionamento. As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UNIDADES DE ENSINO e CONCESSIONÁRIA.

Os itens que serão analisados para avaliar o índice de qualidade dos serviços de jardinagem são os seguintes:

Itens verificáveis referenciais:

- Presença de falhas significativas no gramado (> 70% da área gramada)
- Poda adequada do gramado (altura do gramado não superior a 12 cm)
- Áreas verdes livres de ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos (> 80% da área externa – perímetro da unidade)
- Manutenção de árvores, plantas e arbustos procedendo à sua poda, adubagem, plantio, etc (< 90% dos espécimes mortos)
- Manutenção da horta em condições de cultivo pelos USUÁRIOS.

O check list apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

A avaliação final do *check list* determinará se a área de jardins da unidade inspecionada atende ou não aos requerimentos de qualidade especificados. A unidade amostrada será considerada conforme se atender a, pelo menos, 70% dos itens verificados no *check list*, ou seja, 70% dos itens verificados receberem nota 1.

6.1.6. Check List 6 - “Obra Civil e Instalações”

Os itens do *check list* deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A verificação deverá ser feita a qualquer momento do horário de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO. As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UNIDADES DE ENSINO e CONCESSIONÁRIA.

Os itens que medem o nível de qualidade da obra civil e instalações serão aplicados e verificados, nos diferentes ambientes que compõe as UNIDADES DE ENSINO. O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada ambiente inspecionado, em cada UNIDADE DE ENSINO, de forma a atenderem o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.2.1.

A seguir são listados os ambientes e itens verificáveis referenciais:

Ambientes:

- Salas;
- Salas Multiuso;
- Biblioteca;
- Corredores;
- Administração;
- Refeitório.
- Área de serviço;
- Fraldário;
- Banheiros;
- Vestiários.
- Áreas externas;
- Quadras;

- Ginásios;
- Pátios;
- Solários;
- Parquinhos;
- Áreas verdes

Itens verificáveis referenciais:

Itens verificáveis	Ambiente
Infiltrações	
Cerâmica trincada	
Rachaduras	
Pintura de má qualidade	
Alagamentos	
Vazamentos	
Destelhamento	
Rachaduras nas telhas	
Rachaduras nas janelas	
Rachaduras nas portas	
Paredes descascando	

O check list apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

A avaliação final do *check list* determinará se o ambiente inspecionado atende ou não aos requerimentos de qualidade de obras e instalações. O ambiente amostrado será considerado conforme se atender a, pelo menos, 90% dos itens verificados no *check list*, ou seja, 90% dos itens verificados receberem nota 1.