

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

DIRETORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

CONSULTA PÚBLICA [●]

PROCESSO SEI N° [●] /2023

CONCORRÊNCIA N° [●] /2023

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA CONSTRUÇÃO, REFORMA, MANUTENÇÃO E GESTÃO OPERACIONAL DE SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS EM UNIDADES EDUCACIONAIS DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE - RS

ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS	3
1. INTRODUÇÃO	3
2. DEFINIÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD)	4
CAPÍTULO II - ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DA NOTA DE DESEMPENHO	7
3. ÍNDICE DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI)	7
4. ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (IQS)	14
5. ÍNDICE DE QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO (IQC).....	23
CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	29
6. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE	29
7. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS	31
8. MENSURAÇÃO NAS UNIDADES EDUCACIONAIS.....	32
9. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES.....	33

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (“SMD”) disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade desejados pelo PODER CONCEDENTE na execução dos encargos pela CONCESSIONÁRIA, permitindo a mensuração do desempenho de suas atividades mediante o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD) relativo a cada BLOCO.

1.2. A estrutura do SMD tem como pilares o FD, o ND, os ÍNDICES DE DESEMPENHO e os indicadores respectivos, conforme sistematização apresentada neste ANEXO.

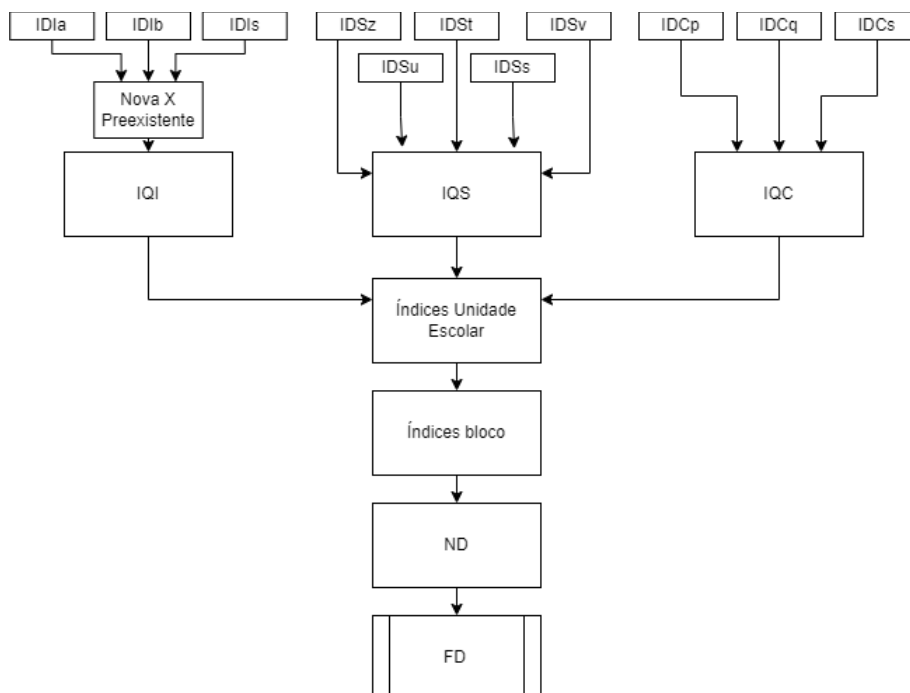
1.3. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO serão calculados de maneira individualizada para cada UNIDADE EDUCACIONAL selecionada, conforme critérios de seleção apresentados no item 7, considerando eventos e atividades ocorridos na respectiva unidade.

1.4. Todos os cálculos necessários para aferição do FD, do 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. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do PODER CONCEDENTE à ÁREA DA CONCESSÃO e 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. 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. DEFINIÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD)

2.1. 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.

2.2. O **FD** é definido a cada 3 (três) meses, conforme a seguinte fórmula:

Se	então:
$ND_{BLOCO} \geq 3,8$	$FD = 1$
$2,5 < ND_{BLOCO} < 3,8$	$FD = \frac{1}{3,8} \times ND_{BLOCO}$
$ND_{BLOCO} \leq 2,5$	$FD = 0$

Em que:

FD é o FATOR DE DESEMPENHO do BLOCO referente ao ciclo de 3 (três) meses imediatamente anterior ao trimestre de referência, calculado pela fórmula acima, e que será considerado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA;

ND_{BLOCO} é a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO nos 3 (três) meses da respectiva aferição, cuja metodologia de cálculo encontra-se detalhada neste ANEXO. Ressalta-se que o ND_{BLOCO} varia entre 1 e 4, incluindo o 1 e 4.

2.3. O ND_{BLOCO} é calculado pela ponderação de ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme a seguinte fórmula:

$$ND_{BLOCO} = (0,40 * IQI_{BLOCO}) + (0,50 * IQS_{BLOCO}) + (0,10 * IQC_{BLOCO})$$

Em que:

ND_{BLOCO} é a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO;

IQI_{BLOCO} é o ÍNDICE DE DESEMPENHO denominado, para fins do SMD, como Índice de Qualidade da infraestrutura do BLOCO;

IQS_{BLOCO} é o ÍNDICE DE DESEMPENHO denominado, para fins do SMD, como Índice de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços do BLOCO;

IQC_{BLOCO} é o ÍNDICE DE DESEMPENHO denominado, para fins do SMD, como Índice de Qualidade da Comunicação do BLOCO;

2.4. O ÍNDICE DE DESEMPENHO do BLOCO será definido como a média aritmética simples do índice de cada UNIDADE EDUCACIONAL para IQS e IQC, e como a média ponderada para o IQI conforme previsto no item 3.1.2.

2.5. Para cada UNIDADE EDUCACIONAL será calculado o respectivo ÍNDICE DE DESEMPENHO, que, por sua vez, é composto por indicadores específicos.

2.5.1. A Tabela 1 abaixo apresenta os ÍNDICES DE DESEMPENHO e os indicadores que os compõem, com o seu respectivo peso na composição final do índice.

Tabela 1: ÍNDICES E INDICADORES DE DESEMPENHO

ÍNDICES DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Indicador	Peso do Indicador na composição geral do ÍNDICE DE DESEMPENHO
IQI	0,40	Manutenção predial (IDia)	0,35
		Manutenção e reposição do MOBILIÁRIO (IDib)	0,30
		Satisfação do USUÁRIO quanto à infraestrutura (IDIs)	0,35
IQS	0,50	Qualidade dos serviços de limpeza (IDSz)	0,30
		Disponibilidade de Infraestrutura de TIC (IDSt)	0,15
		Disponibilidade dos serviços de segurança (IDSv)	0,25
		Qualidade e disponibilidade de UTILIDADES (IDSu)	0,10
		Satisfação dos USUÁRIOS quanto aos serviços (IDSs)	0,20
IQC	0,10	Pontualidade (IDCp)	0,40
		Qualidade e funcionalidade do SGA (IDCq)	0,35
		Satisfação do USUÁRIO quanto à comunicação (IDCs)	0,25

CAPÍTULO II - ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DA NOTA DE DESEMPENHO

3. ÍNDICE DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI)

3.1. DIRETRIZES GERAIS

3.1.1. O Índice de Qualidade da Infraestrutura (IQI) tem como objetivo monitorar a qualidade da infraestrutura das UNIDADES EDUCACIONAIS, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA no âmbito do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO previstas no ANEXO III do CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.1.2. Para calcular o IQI_{Bloco} , que irá compor a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO, conforme definido no item 2.3, deve ser considerada a seguinte fórmula:

$$IQI_{Bloco} = 0,6 \times IQI_{novas} + 0,4 \times IQI_{preexistentes}$$

Sendo que:

IQI_{Bloco} é o índice de Qualidade de Infraestrutura do BLOCO;

IQI_{novas} é a média aritmética simples do IQI das NOVAS UNIDADES avaliadas;

$IQI_{preexistentes}$ é a média aritmética simples do IQI das UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES avaliadas;

3.1.2.1. Caso o $IQI_{preexistentes}$ obtenha pontuação 60% (sessenta por cento) inferior ao IQI_{novas} , o IQI_{BLOCO} deverá ser considerado igual a 1 (um).

3.1.3. O IQI de cada UNIDADE EDUCACIONAL será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IQI = [(P_{Ia} \times IDI_a) + (P_{Ib} \times IDI_b) + (P_{Is} \times IDI_s)]$$

Em que:

IQI é o Índice de Qualidade da Infraestrutura;

P_{Ia} é o peso do Indicador de manutenção predial;

P_{Ib} é o peso do Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO;

P_{Is} é o peso do Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto à infraestrutura;

$IDIa$ é o Indicador de manutenção predial da UNIDADE ESCOLAR avaliada;

$IDIb$ é o Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO;

$IDIs$ é o Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto à infraestrutura da UNIDADE ESCOLAR avaliada.

3.2. Indicador de manutenção predial (IDla)

3.2.1. Objetivo: O Indicador de manutenção predial (IDla) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente os encargos de manutenção predial das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.2.2. Ativação e vigência: O IDla será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

3.2.3. Peso do Indicador de manutenção predial (IDla) no Índice de Qualidade da Infraestrutura (IQI): $P_{Ia} = 0,35$

3.2.4. Forma de avaliação: inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.2.5. Método de aferição: A aferição do IDla será feita por meio de inspeção da UNIDADE EDUCACIONAL pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a qual terá como objetivo verificar a presença das ocorrências listadas no checklist do subitem 3.2.6. a seguir.

3.2.5.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apontar eventuais ocorrências que não estejam elencadas no checklist, devendo ponderar a pontuação conforme o nível de comprometimento da infraestrutura decorrente da ocorrência verificada.

3.2.6. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE: durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) Manifestação patológica de sistema estrutural (exemplo: fissuras, trincas, rachaduras em paredes e muros, carbonatação ou lixiviação do concreto armado, trincas em elementos em concreto armado, processo de corrosão/oxidação/ferrugem nos elementos estruturais, desprendimento do revestimento com armação exposta etc.);
- b) Manifestação patológica nos revestimentos ou materiais do teto (exemplo: placa de forro faltante, argamassa manchada ou danificada, focos de infiltração etc.);
- c) Manifestação patológica da pintura (exemplo: sujidades, fissuras, trincas, desprendimentos, bolhas, focos de infiltração etc.);
- d) Manifestação patológica do piso (exemplo: recalque, sujidades, fissuras e trincas, desprendimento, peças quebradas ou danificadas, incidência de pontos de empoçamento, situação que gere risco de acidentes etc.);
- e) Manifestação patológica da cobertura (exemplo: infiltração, degradação, comprometimento da estrutura, deterioração de telhas, entupimento de calhas etc.);
- f) Manifestação patológica das instalações elétricas (exemplo: fiações expostas, tomada sem ponto de energia, ligações improvisadas, tomadas e equipamentos instalados inadequadamente, spot sem lâmpada ou lâmpada queimada etc.);
- g) Manifestação patológica das instalações hidrossanitárias (exemplo: vazamentos e entupimentos, perda de vazão dos ramais e sub-ramais nas tubulações de água fria e de esgoto, louças sanitárias ausentes ou danificadas, metais sanitários ausentes ou danificados etc.);
- h) Ausência ou inadequação de esquadrias (exemplo: ausência de porta, porta de cabine de sanitário ou vestiário inexistente, porta sem maçaneta, janela sem trinco, porta ou janela que não fecha corretamente, vidro quebrado).

3.2.7. Cálculo do IDIa: após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL. O IDIa, por sua vez, será obtido com base na Tabela 2 abaixo:

Tabela 2: Sistema de Pontuação do IDIa

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDIa
Desempenho de manutenção predial acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho de manutenção predial acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho de manutenção predial acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho de manutenção predial abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

3.3. Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO (IDIb)

3.3.1. Objetivo: O Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO (IDIb) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente os encargos de manutenção e de reposição dos itens do MOBILIÁRIO das UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.3.2. Ativação e vigência: O IDIb será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, a partir da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

3.3.3. Peso do Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO (IDIb) no Índice de Qualidade da Infraestrutura (IQI): $P_{Ib} = 0,30$

3.3.4. Forma de avaliação: inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.3.5. Método de aferição: A aferição do IDIb será feita por meio de inspeção da UNIDADE EDUCACIONAL pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a qual terá como objetivo verificar a presença das ocorrências listadas no checklist do subitem 3.3.6 a seguir.

3.3.5.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apontar eventuais ocorrências que não estejam elencadas no checklist, devendo ponderar a pontuação conforme o nível de comprometimento da infraestrutura decorrente da ocorrência verificada.

3.3.6. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE: durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) Mobiliário inoperante, danificado ou quebrado, de modo a comprometer as atividades pedagógicas ou apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: itens quebrados dentro de sala de aula, itens sem reposição; ausência de itens essenciais aos alunos; lousa quebrada ou manchada etc.);
- b) Mobiliário inoperante, danificado ou quebrado, que não compromete as atividades pedagógicas e não apresenta risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: mobiliário com ferrugem, manchas ou danos etc.);
- c) Equipamento inoperante ou danificado, de modo a comprometer as atividades pedagógicas ou apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: projetor inoperante, comprometendo planejamento pedagógico; sistema CFTV inoperante, comprometendo atividades de vigilância etc.);
- d) Equipamento inoperante ou danificado, que não compromete as atividades pedagógicas e não apresenta risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: ventilador ou ar-condicionado inoperante etc.).

3.3.7. Cálculo do IDIb: após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL. O IDIb, por sua vez, será obtido com base na Tabela 3, abaixo:

Tabela 3: Sistema de Pontuação do IDIb

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDIb
Desempenho de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

3.4. Indicador de satisfação do usuário quanto à infraestrutura (IDIs)

3.4.1. Objetivo: o Indicador de satisfação do usuário quanto à infraestrutura (IDIs) tem como objetivo identificar o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos encargos previstos no âmbito do PROGRAMA DE MANUTENÇÃO, para cada UNIDADE EDUCACIONAL, sob o ponto de vista do USUÁRIO.

3.4.2. Ativação e vigência: O IDIs será aferido nas Pesquisas de Satisfação realizadas na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

3.4.3. Peso do Indicador de satisfação do usuário quanto à infraestrutura (IDIs) no Índice Qualidade da Infraestrutura (IQI): $P_{IS} = 0,35$

3.4.4. Forma de avaliação: Pesquisa de Satisfação.

3.4.5. Método de aferição: Pesquisa de satisfação trimestral, a ser realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, na qual se avaliará o conforto percebido pelo USUÁRIO nas instalações da UNIDADE EDUCACIONAL.

3.4.5.1. Roteiro de itens: A Pesquisa de Satisfação deve, no mínimo, abordar os seguintes itens:

- a) Percepção do USUÁRIO quanto ao estado geral de conservação da UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) Percepção do USUÁRIO quanto ao estado geral de conservação e à adequada reposição do MOBILIÁRIO da UNIDADE EDUCACIONAL;
- c) Percepção do USUÁRIO quanto ao conforto geral da UNIDADE EDUCACIONAL (conforto térmico, ventilação, conforto acústico, luminosidade etc.);

3.4.6. Cálculo do IDIs: O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a partir de metodologia própria, indicar o nível de satisfação dos USUÁRIOS ($NS_{\text{médio}}$), o qual fundamentará o cálculo do IDIs conforme Tabela 4 abaixo.

Tabela 4: Sistema de Pontuação para o Indicador satisfação do usuário quanto à infraestrutura (IDIs)

Sistema de Pontuação	
$NS_{\text{médio}}$	IDIs
$NS_{\text{médio}} > 90\%$	4
$80\% \leq NS_{\text{médio}} < 90\%$	3
$65\% \leq NS_{\text{médio}} < 80\%$	2
$NS_{\text{médio}} \leq 65\%$	1

4. ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (IQS)

4.1. DIRETRIZES GERAIS

4.1.1. O Índice de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços (IQS) tem como objetivo avaliar a qualidade e a disponibilidade dos serviços da CONCESSIONÁRIA no âmbito do PROGRAMA DE ZELADORIA, proporcionando ao USUÁRIO um ambiente educacional adequado às diretrizes da CONCESSÃO, conforme disciplina do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.1.2. O IQS_{BLOCO} que irá compor a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO, conforme definido no item 2.3, corresponde à média aritmética simples do IQS de cada UNIDADE EDUCACIONAL do BLOCO.

4.1.3. O IQS de cada UNIDADE EDUCACIONAL será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IQS = [(P_{Sz} * IDSz) + (P_{St} * IDSt) + (P_{Sv} * IDSv) + (P_{Su} * IDSu) + (P_{Ss} * IDSs)]$$

Em que:

IQS é o Índice de Qualidade e Disponibilidade dos serviços;

P_{Sz} é o peso do Indicador de qualidade dos serviços de limpeza;

$IDSz$ é o Indicador de qualidade dos serviços de limpeza;

P_{St} é o peso do Indicador de disponibilidade de Infraestrutura de TIC;

$IDSt$ é o Indicador de Disponibilidade de Infraestrutura de TIC;

P_{Sv} é o peso do Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança;

$IDSv$ é o Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança;

P_{Su} é o peso do Indicador de qualidade e disponibilidades de UTILIDADES;

$IDSu$ é o Indicador de qualidade e disponibilidades de UTILIDADES;

P_{Ss} é o Peso do Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto aos serviços;

$IDSs$ é o Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto aos serviços;

4.2. Indicador de qualidade dos serviços de limpeza (IDSz)

4.2.1. Objetivo: O Indicador de qualidade dos serviços de limpeza (IDSz) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de limpeza, controle de pragas, gestão de resíduos sólidos e manutenção de áreas verdes das UNIDADES EDUCACIONAIS no âmbito do PROGRAMA DE ZELADORIA do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.2.2. Ativação e vigência: O Indicador IDSz será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

4.2.3. Peso do Indicador de qualidade dos serviços de limpeza (IDSz) no Índice de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços (IQS): $P_{SZ} = 0,30$

4.2.4. Avaliação: inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.2.5. Método de aferição: A aferição do IDSz será realizada por meio de inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a qual terá como objetivo verificar a presença das ocorrências listadas no checklist do subitem 4.2.6.

4.2.6. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE: durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, odor desagradável, poça d'água;
- b) Resíduos sólidos em local inadequado, ausência ou transbordamento de lixeira;
- c) Ausência de papel toalha, papel higiênico, sabonete ou álcool em gel;
- d) Presença de pragas e vetores;
- e) Áreas verdes sem poda ou manejo adequado;

f) Caixa de gordura cheia ou transbordando.

4.2.7. Cálculo do IDSz: após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL. O IDSz, por sua vez, será obtido com base na Tabela 5 abaixo:

Tabela 5: Sistema de pontuação do IDSz

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDSz
Desempenho dos serviços de limpeza acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho dos serviços de limpeza acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho dos serviços de limpeza acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho dos serviços de limpeza abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

4.3. Indicador de disponibilidade de Infraestrutura de TIC (IDSt)

4.3.1. Objetivo: O Indicador de disponibilidade de Infraestrutura de TIC (IDSt) tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos, equipamentos e toda infraestrutura de TIC presentes na UNIDADE EDUCACIONAL, tendo em vistas os encargos previstos no âmbito do PROGRAMA DE ZELADORIA do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.3.2. Ativação e vigência: O IDSt será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

4.3.3. Peso do Indicador de disponibilidade de Infraestrutura de TIC (IDSt) no Índice de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços (IQS): $P_{St} = 0,15$

4.3.4. Forma de avaliação: inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.3.5. Método de aferição: A aferição do IDSt é feita por meio de inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a qual terá como objetivo verificar a presença das ocorrências listadas no checklist do subitem 4.3.6.

4.3.6. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE: durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) Ausência de internet por cabeamento degradado ou rede apresentando falhas constantes de conexão;
- b) Velocidade de conexão da internet Wi-Fi inferior a 100Mbps;
- c) Velocidade de conexão da internet cabeada inferior a 100Mbps;
- d) Intensidade de sinal de internet Wi-fi inferior a 80%;
- e) Ausência de equipamentos eletrônicos periféricos ou auxiliares, como mouses, teclados e outros;
- f) Equipamentos eletrônicos que não atendam às especificações do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do APÊNDICE II do ANEXO III – ESPECIFICAÇÕES DE MOBILIÁRIOS;
- g) Equipamentos eletrônicos com baixo desempenho ou limitação de funções.

4.3.7. Cálculo do IDSt: após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL. O IDSt, por sua vez, será obtido com base na Tabela 6 abaixo:

Tabela 6: Sistema de pontuação IDSt

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDSt
Desempenho na disponibilidade de TIC acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho na disponibilidade de TIC acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho na disponibilidade de TIC acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho na disponibilidade de TIC abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

4.4. Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança (IDSv)

4.4.1. Objetivo: O Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança (IDSv) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS no âmbito do PROGRAMA DE ZELADORIA do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.4.2. Ativação e vigência: O IDSv será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

4.4.3. Peso do Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança (IDSv) no Índice de Qualidade e disponibilidade dos serviços (IQS): $P_{sv} = 0,25$

4.4.4. Forma de avaliação: informações extraídas do SGA analisados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.4.5. Método de aferição: A aferição do IDSv é feita através das informações a serem extraídas do SGA, a partir do qual será aferida a disponibilidade de Vigilância e Segurança Patrimonial para a UNIDADE EDUCACIONAL inspecionada.

4.4.5.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar no SGA as informações sobre:

a) Registro de chamados do Help Desk referentes à segurança da UNIDADE

EDUCACIONAL;

- b)** Desempenho da CONCESSIONÁRIA na resolução de chamados do Help Desk referentes à segurança da UNIDADE EDUCACIONAL;
- c)** Dados referentes ao funcionamento do sistema de CFTV e de suas câmeras;
- d)** Dados sobre atendimentos a emergências, conforme diretrizes adotadas no Plano para Atendimento a emergências, aprovado pelo PODER CONCEDENTE conforme previsto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

4.4.6. Cálculo do IDSv: O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá calcular, para a UNIDADE EDUCACIONAL inspecionada, o nível de desempenho na disponibilidade dos serviços de vigilância, portaria e atendimento a emergências, conforme Tabela 7:

Tabela 7: Sistema de Pontuação do IDSv

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Disponibilidade de vigilância	IDSv
Desempenho acima ou igual a 90% na resolução tempestiva de chamados, funcionamento do sistema CFTV, presença de funcionário na portaria e atendimento a emergências.	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho acima ou igual a 80% e abaixo de 90% na resolução tempestiva de chamados, funcionamento do sistema CFTV, presença de funcionário na portaria e atendimento a emergências.	Desempenho satisfatório	3
Desempenho acima ou igual a 65% e abaixo de 80% na resolução tempestiva de chamados, funcionamento do sistema CFTV, presença de funcionário na portaria e atendimento a emergências.	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho abaixo de 65% na resolução tempestiva de chamados, funcionamento do sistema CFTV, presença de funcionário na portaria e atendimento a emergências.	Desempenho insatisfatório	1

4.5. Indicador de qualidade e disponibilidades de UTILIDADES (IDSu)

4.5.1. Objetivo: O Indicador de qualidade e disponibilidades de UTILIDADES (IDSu) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente os encargos de fornecimento de UTILIDADES às UNIDADES EDUCACIONAIS no âmbito do PROGRAMA DE ZELADORIA do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.5.2. Ativação e vigência: O IDSu será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

4.5.3. Peso do Indicador de qualidade e disponibilidades de UTILIDADES (IDSu) no Índice de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços (IQS): $P_{Su} = 0,10$

4.5.4. Forma de avaliação: informações extraídas do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.5.5. Método de aferição: A aferição do IDSu será realizada a partir das seguintes informações, a serem extraídas do SGA:

- a) Registro de chamados do Help Desk;
- b) Laudos técnicos de monitoramento de qualidade da água e comprovantes de serviços de limpeza de caixa d'água, a serem apresentados juntos do RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS.

4.5.5.1. Durante a análise das informações do SGA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) Interrupção total no fornecimento de água à UNIDADE EDUCACIONAL motivada pela CONCESSIONÁRIA;
- b) Interrupção total no fornecimento de energia elétrica à UNIDADE EDUCACIONAL motivada pela CONCESSIONÁRIA;
- c) Ambiente sem fornecimento de energia elétrica ou fornecimento de energia elétrica

insuficiente motivado pela CONCESSIONÁRIA;

- d) Ambiente com ausência e/ou demora e/ou vazão inadequada no fornecimento de água motivado pela CONCESSIONÁRIA;
- e) Não comprovação de execução de limpeza de caixa d'água nos prazos adequados;
- f) Não apresentação de laudo técnico de monitoramento de qualidade da água ou laudo com avaliação negativa.

4.5.6. Cálculo do IDSu: após a análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE das informações do registro de chamados do Help Desk, no SGA, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL IDSu, por sua vez, será obtido com base na Tabela 8 abaixo:

Tabela 8: Sistema de pontuação do IDSu

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDSu
Desempenho dos serviços de UTILIDADES acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho dos serviços de UTILIDADES acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho dos serviços de UTILIDADES acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho dos serviços de UTILIDADES abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

4.6. Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto aos serviços (IDSs)

4.6.1. Objetivo: o Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto aos serviços (IDSs) tem como objetivo identificar o desempenho da CONCESSIONÁRIA na consecução dos encargos de zeladoria da UNIDADE EDUCACIONAL sob o ponto de vista do USUÁRIO.

4.6.2. Ativação e vigência: O IDSs será aferido nas Pesquisas de Satisfação realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

4.6.3. Peso do Indicador de satisfação do USUÁRIO quanto aos serviços (IDSs) no Índice de qualidade e disponibilidade dos serviços (IQS): $P_{SS} = 0,20$

4.6.4. Forma de avaliação: Pesquisa de Satisfação.

4.6.5. Método de aferição: Pesquisa de satisfação trimestral, a ser realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, na qual se avaliará a satisfação do USUÁRIO com os serviços de limpeza, segurança, fornecimento de UTILIDADES e disponibilidade de TIC da UNIDADE EDUCACIONAL.

4.6.6. Roteiro de itens: A Pesquisa de Satisfação deve, no mínimo, abordar os seguintes itens:

- a) Percepção do USUÁRIO quanto à prestação de serviços de limpeza da UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) Percepção do USUÁRIO quanto à disponibilidade de TIC na UNIDADE EDUCACIONAL;
- c) Percepção do USUÁRIO quanto ao fornecimento de UTILIDADES;
- d) Percepção do USUÁRIO quanto à prestação de serviços de segurança da UNIDADE EDUCACIONAL.

4.6.7. Cálculo do IDSs: O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a partir de metodologia própria, indicar o nível de satisfação dos USUÁRIOS (NSmédio), o qual fundamentará o cálculo do IDSs conforme Tabela 9 abaixo:

Tabela 9: Sistema de Pontuação para o Indicador satisfação do USUÁRIOS quando aos serviços (IDSs)

Sistema de Pontuação	
NS _{médio}	IDSs
NS _{médio} > 90%	4
80% ≤ NS _{médio} < 90%	3
65% ≤ NS _{médio} < 80%	2
NS _{médio} ≤ 65%	1

5. ÍNDICE DE QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO (IQC)

5.1. DIRETRIZES GERAIS

5.1.1. O Índice de Qualidade da Comunicação (IQC) tem como objetivo avaliar a qualidade na prestação de atendimento e troca de informações da CONCESSIONÁRIA com o PODER CONCEDENTE, com os USUÁRIOS e com o GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL, nos termos estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO- CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.1.2. O IQC_{BLOCO} que irá compor a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO, conforme definido no item 2.3, corresponde à média aritmética simples do IQC de cada UNIDADE EDUCACIONAL do BLOCO.

5.1.3. O IQC será calculado para cada UNIDADE EDUCACIONAL conforme a seguinte fórmula:

$$IQC = (P_{Cp} * IDCp) + (P_{Cq} * IDCq) + (P_{Cs} * IDCs)$$

Em que:

IQC é o Índice de Qualidade da Comunicação;

P_{Cp} é o peso do Indicador de Pontualidade no atendimento de chamados;

$IDCp$ é o Indicador de Pontualidade;

P_{Cq} é o peso do Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA;

$IDCq$ é o Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA;

P_{Cs} é o peso do Indicador de Satisfação dos USUÁRIOS quanto à comunicação;

$IDCs$ é o Indicador de Satisfação dos USUÁRIOS quanto à comunicação;

5.2. Indicador de Pontualidade (IDCp)

5.2.1. Objetivo: O Indicador de Pontualidade (IDCp) tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de pontualidade da CONCESSIONÁRIA no atendimento aos chamados registrados na Central Help Desk, bem como comunicação prévia via Central de Serviços, no âmbito do SGA, conforme ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2.2. Ativação e vigência: O IDCp será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

5.2.3. Peso do Indicador de Pontualidade (IDCp) no Índice de Qualidade da Comunicação (IQC): $P_{Cp} = 0,40$

5.2.4. Forma de avaliação: informações extraídas do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.2.5. Método de aferição: A aferição do IDCp será realizada a partir das informações e registros da Central Help Desk e da Central de Serviços, a serem extraídas do SGA.

5.2.6. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE: Durante a análise das informações do SGA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) Não resolução do chamado do tipo urgente no prazo, de acordo com o acordo de SLA estabelecido na Tabela 3 do 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 na Tabela 3 do 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 na Tabela 3 do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- d) CONCESSIONÁRIA não comunicar previamente, por meio da Central de Serviços, a realização de serviços programados que implicam em alteração da rotina da UNIDADE EDUCACIONAL ou de serviços não programados, conforme regramento previsto no item 28.9 do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2.7. Cálculo do IDCp: após a análise de informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL. O IDCp, por sua vez, será obtido com base na Tabela 10 abaixo:

Tabela 10: Sistema de pontuação do IDCp

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDCp
Desempenho de pontualidade acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho de pontualidade acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho de pontualidade acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho de pontualidade abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

5.3. Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA (IDCq)

5.3.1. Objetivo: O Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA (IDCq) tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos do SGA, visando a manutenção da sua usabilidade e a efetiva comunicação entre a CONCESSIONÁRIA e o UTILIZADOR.

5.3.2. Ativação e vigência: O IDCq será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

5.3.3. Peso do Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA (IDCq) no Índice de Qualidade da Comunicação (IQC): $P_{Cq} = 0,35$

5.3.4. Forma de avaliação: análise dos relatórios extraídos do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.3.5. Método de aferição: A aferição do IDCq será feita através da análise de relatórios extraídos do SGA, ou outros meios relevantes, aferindo se a CONCESSIONÁRIA está promovendo o uso adequado do SGA para gestão da CONCESSÃO em cada UNIDADE EDUCACIONAL.

5.3.6. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE: Durante a análise das informações do SGA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências:

- a) SGA indisponível para acesso dos UTILIZADORES por mais de 1 (uma) hora;
- b) UTILIZADORES credenciados do SGA não conseguem logar no sistema ou realizar as tarefas que lhe são permitidas pelo seu nível de acesso;
- c) A CONCESSIONÁRIA não atende solicitação para credenciamento de novo UTILIZADOR do SGA em até 24 (vinte e quatro) horas;
- d) A CONCESSIONÁRIA não atende solicitação para treinamento de novo UTILIZADOR do SGA em até 48 (quarenta e oito) horas;

- e) Ausência ou indisponibilidade do histórico de atividades realizadas por UTILIZADORES credenciados no âmbito do SGA.

5.3.7. Cálculo do IDCq: após a análise de informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este deverá ponderar o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA conforme quantitativo de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL. O IDCq, por sua vez, será obtido com base na Tabela 11 abaixo:

Tabela 11: Sistema de pontuação do IDCq

Desempenho da CONCESSIONÁRIA	Ponderação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	IDCq
Desempenho de qualidade e funcionalidade do SGA acima ou igual a 90%	Desempenho plenamente satisfatório	4
Desempenho de qualidade e funcionalidade do SGA acima ou igual a 80% e abaixo de 90%	Desempenho satisfatório	3
Desempenho de qualidade e funcionalidade do SGA acima ou igual a 65% e abaixo de 80%	Desempenho parcialmente satisfatório	2
Desempenho de qualidade e funcionalidade do SGA abaixo de 65%	Desempenho insatisfatório	1

5.4. Indicador de Satisfação do UTILIZADOR quanto à comunicação (IDCs)

5.4.1. Objetivo: O Indicador de satisfação do UTILIZADOR quanto à comunicação (IDCs) tem como objetivo mensurar o desempenho da CONCESSIONÁRIA na operação do SGA e na consecução dos encargos acionados pela Central Help Desk, sob o ponto de vista do USUÁRIO.

5.4.2. Ativação e vigência: O IDCs será aferido nas Pesquisas de Satisfação realizadas na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

5.4.3. Peso do Indicador de satisfação do UTILIZADOR quanto à comunicação (IDCs) no Índice de Qualidade da Comunicação (IQC): $P_{CS} = 0,25$

5.4.4. Forma de avaliação: Pesquisa de Satisfação.

5.4.5. Método de aferição: Pesquisa de satisfação trimestral, a ser realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, na qual se avaliará a satisfação do UTILIZADOR com a comunicação com a CONCESSIONÁRIA.

5.4.6. Roteiro de itens: A Pesquisa de Satisfação deve, no mínimo, realizar a verificação dos seguintes itens:

- 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;
- 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.

5.4.7. Cálculo do IDCs: O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a partir de metodologia própria, indicar o nível de satisfação dos UTILIZADORES ($NS_{\text{médio}}$), o qual fundamentará o cálculo do IDCs conforme Tabela 12 abaixo:

Tabela 12: Sistema de Pontuação para o Indicador Satisfação do UTILIZADOR quanto à comunicação (IDCs)

Sistema de Pontuação	
$NS_{\text{médio}}$	IDCs
$NS_{\text{médio}} > 90\%$	4
$80\% \leq NS_{\text{médio}} < 90\%$	3
$65\% \leq NS_{\text{médio}} < 80\%$	2
$NS_{\text{médio}} \leq 65\%$	1

CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

6. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

6.1. O PODER CONCEDENTE deverá contratar VERIFICADOR INDEPENDENTE para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem a NOTA DE DESEMPENHO.

6.2. A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ocorrer em até 18 (dezoito) meses após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

6.3. Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE deverá realizar a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo da NOTA DE DESEMPENHO.

6.4. O PODER CONCEDENTE poderá abrir novo processo de contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE, caso haja, por parte deste:

- a)** descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE;
- b)** descumprimento reiterado de obrigações ou erros na coleta e processamento de dados e de informações ou em sua checagem, desde que não tenha havido culpa da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE na ocorrência de atrasos ou inadimplementos por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- c)** qualquer forma de favorecimento indevido às PARTES que possa comprometer a qualidade e a independência da atividade de verificação;
- d)** omissão e/ou manipulação de informações ou de dados, bem como o uso de informações ou dados falsos;
- e)** superveniência de conflito de interesses que possa comprometer a independência e a autonomia das análises;
- f)** constatação de conluio com qualquer das partes para alteração do resultado dos RELATÓRIOS DE DESEMPENHO ou o valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA

devido à CONCESSIONÁRIA;

- g) realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado neste ANEXO; ou
- h) descumprimento de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS.

6.5. A CONCESSIONÁRIA pode, a qualquer momento, justificadamente, requerer ao PODER CONCEDENTE a seleção e contratação de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

6.6. Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de Porto Alegre, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

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

6.8. A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.

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

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

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

- a) Etapa I, a ser realizada entre o 18º mês após a ORDEM DE INÍCIO e a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA da primeira UNIDADE EDUCACIONAL, antes do início da aferição de desempenho, portanto, que consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, na padronização dos

relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, incluindo o planejamento de metodologias e seleção de UNIDADES EDUCACIONAIS a serem inspecionadas e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir do qual devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, cumprindo ao PODER CONCEDENTE a aprovação final; e

- b)** Etapa II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA da primeira UNIDADE EDUCACIONAL até o fim da vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

7. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS

7.1. O valor do FD será definido a cada ciclo de 3 (três) meses, iniciado a partir da emissão da primeira ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA, conforme regra estipulada no item 2.2.

7.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE selecionará trimestralmente pelo menos 8 (oito) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES para aferição do desempenho, a partir da seguinte metodologia:

- a)** 4 (quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES serão sorteadas aleatoriamente, dentre aquelas que ainda não foram inspecionadas no ciclo de avaliação trimestral anterior;
- b)** 4 (quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES serão selecionadas entre aquelas que, no penúltimo trimestre, tenham sido selecionadas para inspeção e que tenham obtido qualquer ÍNDICE DE DESEMPENHO inferior ou igual a 2,5.

7.2.1. Caso não se verifique 4 (quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES que se enquadrem na previsão do subitem b) acima, deverão ser sorteadas aleatoriamente as UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES, inclusive dentre aquelas que já foram inspecionadas no ciclo trimestral imediatamente anterior.

7.3. Trimestralmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE selecionará de modo aleatório, 2 (duas) NOVAS UNIDADES para aferição do desempenho, dentre aquelas que já tiverem a sua ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA emitida.

7.4. Para seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE será necessário que a ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA tenha sido emitida, para respectiva unidade, há pelo menos 3 (três) meses.

7.5. Caso ainda não existam 8 (oito) UNIDADES EDUCACIONAIS PREEXISTENTES e/ou 2 (duas) NOVAS UNIDADES com ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA emitida há pelo menos 3 (três) meses, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá realizar a aferição do desempenho de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS que se enquadrem nas previsões de seleção acima.

8. MENSURAÇÃO NAS UNIDADES EDUCACIONAIS

8.1. Após a seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará a inspeção das UNIDADES EDUCACIONAIS para aferição dos respectivos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

8.1.1. A inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE se dará mediante visita técnica e/ou extração de informações do SGA.

8.2. Para os indicadores que têm como método de aferição a inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a observação de ocorrências deverá abranger todos os ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL.

8.3. As inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as instalações das UNIDADE EDUCACIONAIS, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

8.4. Para indicadores que têm como método de aferição a pesquisa de satisfação, deverá ser considerada uma amostra estatisticamente relevante de USUÁRIOS, considerando uma amostra que englobe EDUCANDOS (com a aprovação dos responsáveis legais), professores, corpo administrativo e o GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL, de modo a garantir que haja pelo menos 1 (um) integrante do corpo docente e 1 (um) integrante do corpo discente na

amostra analisada.

8.4.1. No caso de impossibilidade de pesquisa com EDUCANDOS a amostra de EDUCANDOS poderá ser substituída por seus responsáveis legais, desde que devidamente comprovada a impossibilidade pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

9. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

9.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que compreenderá o resultado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO para as UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas no trimestre anterior, o ÍNDICE DE DESEMPENHO do BLOCO, bem como a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO.

9.1.1. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do mês de incidência e conter, no mínimo:

- a) As UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas;
- b) Os valores dos indicadores, ÍNDICES DE DESEMPENHO das respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS, bem como a NOTA DE DESEMPENHO do BLOCO;
- c) O inteiro teor dos comentários, elogios, sugestões, avaliações e críticas sobre a atuação da CONCESSIONÁRIA na consecução do OBJETO registrados no SGA.

9.2. O primeiro RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 3º (terceiro) mês subsequente à emissão da primeira ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA e apresentar a mensuração de desempenho do primeiro grupo de UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas.

9.2.1. O primeiro ciclo de avaliação realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE terá menor peso em relação à CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, devendo-se considerar uma redução de 50% (cinquenta por cento) no peso do FD no cálculo, conforme ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

9.3. O primeiro RELATÓRIO DE CÁLCULO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 3º (terceiro) mês subsequente à emissão da primeira ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA, junto com o 1º (primeiro) RELATÓRIO DE DESEMPENHO, devendo conter o memorial de cálculo e valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, conforme FATOR DE DESEMPENHO (FD) aferido no trimestre anterior, observada a previsão do item 9.2.1 acima.

9.3.1. 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.

9.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE encaminhará o RELATÓRIO DE DESEMPENHO ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e aos GESTORES DAS UNIDADES EDUCACIONAIS avaliadas no período.

9.5. Caso qualquer dos ÍNDICES DE DESEMPENHO de qualquer das UNIDADES EDUCACIONAIS seja inferior a 2,5, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Ação para a UNIDADE EDUCACIONAL correspondente, visando a aperfeiçoar o nível do serviço prestado e com estratégias para mitigar o problema.

9.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Plano de Ação elaborado ao PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta dias) contados do recebimento do RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

9.5.2. 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.

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

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

9.5.5. A obtenção de FATOR DE DESEMPENHO inferior a 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.

9.6. A Figura 2 a seguir ilustra os prazos estabelecidos neste ANEXO para consolidação das informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

CONSULTA PÚBLICA

Figura 2 – Prazos para consolidação das informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE

