CIDADE DE
SÃO PAULO

SEI 6016.2021/0121770-9

CONCORRÊNCIA Nº EC/002/2022/SGM-SEDP

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE CENTROS EDUCACIONAIS UNIFICADOS (CEUS) NA CIDADE DE SÃO PAULO

ANEXO IV DO CONTRATO

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CIDADE DE
SÃO PAULO

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS 3

1. INTRODUÇÃO 3

2. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD) 4

3. PONDERAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO E GRUPOS 10

4. PERÍODO DE MEDIÇÕES, PRAZOS E CONSIDERAÇÕES 12

CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO 14

5. ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE (IQD) 14

6. ÍNDICE DE SEGURANÇA (ISE) 19

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DO PÚBLICO ESCOLAR (ISA) 22

8. DESCRIÇÃO DOS *CHECKLISTS* 26

9. DESCRIÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 39

CAPÍTULO III – FISCALIZAÇÃO 43

10. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO 43

11. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE 45

APÊNDICE I – DESCRITIVO DE INDICADORES E RESPECTIVOS AMBIENTES 47

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 mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. A estrutura do SMD tem como pilares o FD, os ÍNDICES DE DESEMPENHO, os Grupos e os Indicadores respectivos, conforme será apresentado neste ANEXO. Serão apresentadas as fórmulas de cálculo e a periodicidade da avaliação.

1.3. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO serão calculados, primeiramente, de maneira individualizada para cada CEU, considerando apenas eventos e atividades ocorridos em cada CEU.

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

1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

1.6. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

2. CÁLCULO 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 – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E APORTE.

2.2. O FD é calculado mensalmente, conforme a seguinte fórmula:

Se $\frac{\sum \mathrm{FD_{it}}}{\mathrm{N}} \geq 3{,}90$, então:

$$FD_t = 1$$

Se $1{,}5 < \frac{\sum \mathrm{FD_{it}}}{\mathrm{N}} < 3{,}90$, então:

$$FD_t = \frac{1}{3{,}90} \times \frac{\sum \mathrm{FD_{it}}}{\mathrm{N}}$$

Se $\frac{\sum \mathrm{FD_{it}}}{\mathrm{N}} \leq 1{,}50$, então:

$$FD_t = 0$$

Em que:

FD_t é o FATOR DE DESEMPENHO referente ao mês em avaliação t, calculado pela média simples dos $\mathrm{FD_{it}}$, e que será considerado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

$\mathrm{FD_{it}}$ é o FATOR DE DESEMPENHO do $\mathrm{CEU_i}$, conforme apresentado a seguir.

N é o número de CEUs em operação no período de aferição considerado

i é respectivo aos CEUs .

t é respectivo ao mês de cálculo.

2.3. O FD_{it} é calculado mensalmente, conforme a seguinte fórmula:

$$\mathrm{FD_{it}} = \left(0{,}60 * \mathrm{IQD_{it}}\right) + \left(0{,}10 * \mathrm{ISE}_{it}\right) + \left(0{,}20 * \widehat{ISA_t}\right) + \left(0{,}10 * \widehat{ICC_t}\right)$$

Em que:

$\mathrm{FD}_{\mathrm{it}}$ é o FATOR DE DESEMPENHO do CEU i referente ao mês em avaliação t.

IQD_{it} é o Índice de Qualidade e Disponibilidade do CEU$_i$;

ISE_{it} é o Índice de Segurança do CEU$_i$;

$\widehat{ISA_t}$ é referente à última avaliação vigente - Índice de Satisfação do CEU$_i$ **;**

$\widehat{ICC_t}$ é referente à última avaliação vigente - Índice de Comunicação e Coordenação do CEU$_i$**;**

i é respectivo aos CEUs .

t é respectivo ao mês de avaliação.

2.4. O FD_i é composto pelos ÍNDICES DE DESEMPENHO listados na Tabela 1:, em que se descreve a responsabilidade, a forma de aferição e a frequência mínima de aferição de cada componenete do ÍNDICE DE DESEMPENHO.

Tabela 1: ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FD_i

ÍNDICES DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE	AGENTE AVALIADOR	FORMA DE AVALIAÇÃO	FREQUÊNCIA DE AFERIÇÃO
ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE (IQD)	60%	VERIFICADOR INDEPENDENTE	Visitas *in loco* Sistemas de gestão Laudos técnicos Disponibilidade dos recursos e equipamentos	Mensal
ÍNDICE DE SEGURANÇA (ISE)	10%	VERIFICADOR INDEPENDENTE	Extração de Dados por Log de Sistemas Visitas *in loco*	Mensal
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA)	20%	USUÁRIOS e PÚBLICO ESCOLAR	Pesquisa de satisfação	Bimestral
ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)	10%	PÚBLICO ESCOLAR (incl. GESTORES ESCOLARES)	Pesquisa de satisfação	Bimestral

Elaboração SP Parcerias

2.4.1. A frequência mínima de aferição refere-se à regularidade mínima que os ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser apurados e disponibilizados, nos termos deste ANEXO.

2.5. A aferição do FD e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, iniciar-se-á a partir do 2° (segundo) mês de operação após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO de cada CEU.

2.5.1. A aferição realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no 2° (segundo) mês de operação terá finalidade meramente informativa, para que a CONCESSIONÁRIA conheça os critérios realizados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE na aplicação dos *Checklists* e na aferição dos respectivos Indicadores.

2.5.2. A partir do 3° (terceiro) mês de operação do CEU, a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE indicará o valor do FD que será utilizado para pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V - MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E APORTE

2.5.3. Para fins, unicamente, da sistemática de aferição do FD de que trata este item, o 1º (primeiro) mês de operação de um CEU iniciar-se-á no dia 1° do mês calendário imediatamente subsequente àquele em que for emitida a ORDEM DE SERVIÇO do CEU, e assim sucessivamente.

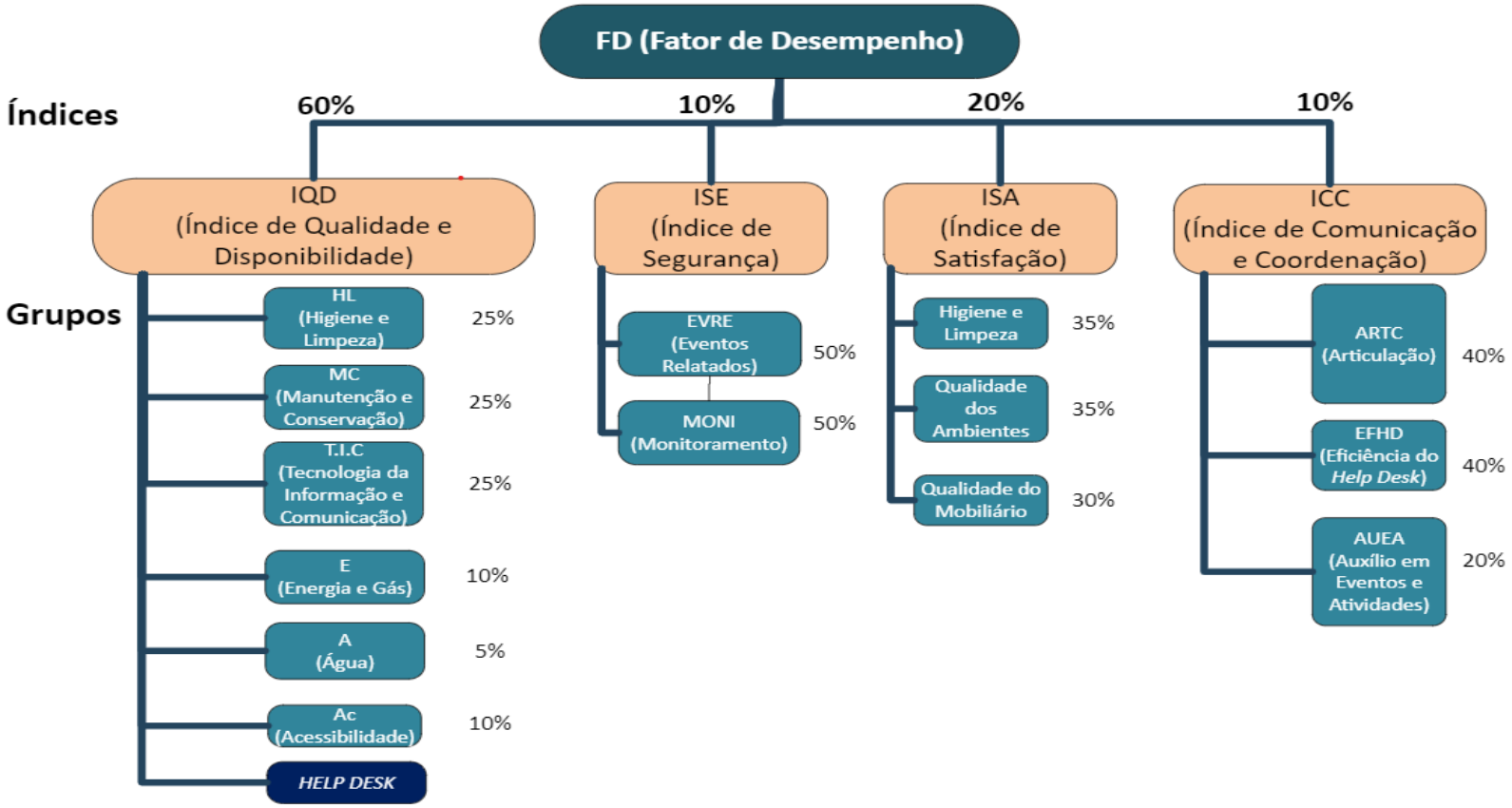
2.6. As avaliações de ambientes podem ser realizadas de forma amostral, de modo a garantir a avaliação de todos os ambientes em um semestre, sem a necessidade de vistoria de todos os ambientes em todos os meses.

2.7. A definição da forma de avaliação deve ser apresentada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme o item 12.4, e compreende a realização de visitas *in loco* e Pesquisa de Satisfação.

2.7.1. Os procedimentos de avaliação por meio de visitas *in loco* e Pesquisa de Satisfação devem ser aplicadas sobre amostras que sejam representativas da população avaliada, que deverá ser escolhida aleatoriamente.

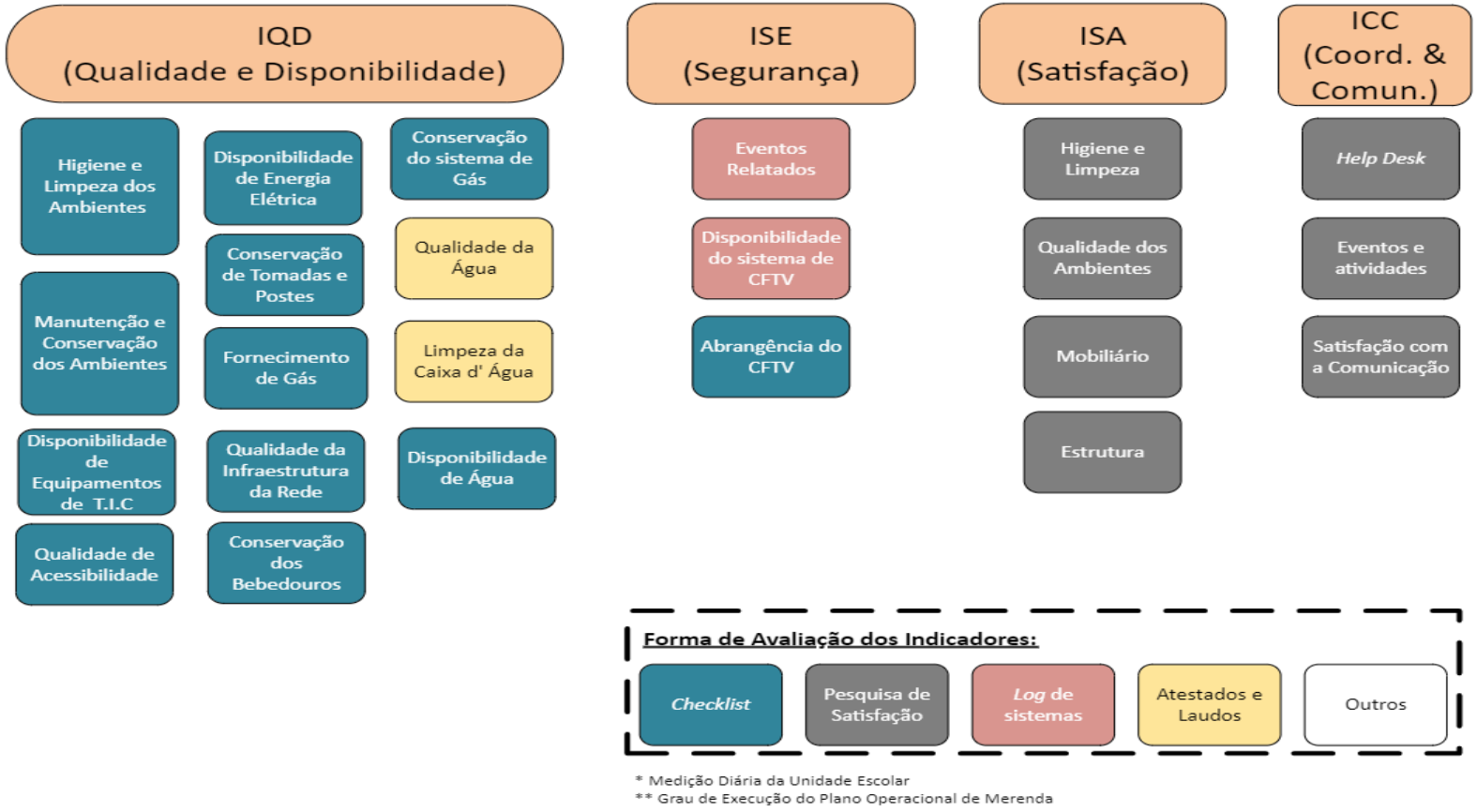
2.8. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO são compostos por um ou mais Grupos, e respectivos Indicadores, conforme previsto na Figura 1 e Figura 2 abaixo.

Figura 1: Ilustração dos Índices de Desempenho e Grupos do Fator de Desempenho de cada CEU



Elaboração SP Parcerias

Figura 2: Ilustração dos Indicadores Agrupados de cada Índice



Elaboração SP Parcerias

CIDADE DE SÃO PAULO

3. PONDERAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO E GRUPOS

3.1. Os Grupos dos ÍNDICES DE DESEMPENHO são calculados de acordo com os Indicadores que compõem cada um deles, contando, para tanto, com as verificações do VERIFICADOR INDEPENDENTE e das Pesquisas de Satisfação.

Tabela 2: ÍNDICES DE DESEMPENHO e os respectivos Grupos

ÍNDICES DE DESEMPENHO	GRUPOS	PESO	AGENTE AVALIADOR
IQD	Higiente e Limpeza	25%	VERIFICADOR INDEPENDENTE
	Manutenção e Conservação	25%	
	TIC	25%	
	Energia e Gás	10%	
	Água	5%	
	Acessibilidade	10%	
	Help Desk	Multiplicador c.f item 5	USUÁRIOS, PÚBLICO ESCOLAR, VERIFICADOR INDEPENDENTE
ISE	Eventos Relatados	50%	VERIFICADOR INDEPENDENTE
	Monitoriamento	50%	
ISA	Higiente e Limpeza	35%	Pesquisa de Satisfação
	Qualidade dos Ambientes	35%	
	Qualidade do Mobiliário	30%	
ICC	Articulação com USUÁRIOS e PÚBLICO ESCOLAR	40%	Pesquisa de Satisfação
	Help Desk	40%	
	Auxílio na organização de eventos e Atividades	20%	

Elaboração SP Parcerias

3.2. Os Indicadores são o menor nível de análise do desempenho das atividades da CONCESSIONÁRIA, os quais serão alvo de avaliação periódica. Os Indicadores serão descritos junto das fórmulas de cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO nos itens de 5 a 0 deste ANEXO.

3.2.1. Os Indicadores serão avaliados por meio de Pesquisa de Satisfação, logs de sistemas, e verificação *in loco* de *checklist* realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.2.2. Como regra geral, será atríbuída à avaliação dos Indicadores uma nota de 1 (um) a 4 (quatro), sendo 1 (um) a pior avaliação possível e 4 (quatro), a melhor. A Tabela 3:, abaixo, demonstra a correspondência entre as notas e as avaliações da Pesquisa de Satisfação e do *Checklist*.

3.2.3. Os *checklists* são ferramentas para avaliação nas verificações *in loco* dos Indicadores e estão indicados no item 0.

Tabela 3: Notas e Parâmetros Gerais para Pesquisas de Satisfação e *Checklist*

Nota	Pesquisa de Satisfação	*Checklist*
4	Desempenho plenamente satisfatório	Caso 90% ou mais dos ambientes avaliados não apresentem nenhuma ocorrência
3	Desempenho satisfatório	Caso o número de ambientes que não apresentem ocorrências esteja entre 90% e 75% do total de ambientes avaliados
2	Desempenho parcialmente satisfatório	Caso o número de ambientes que não apresentem ocorrências esteja entre 75% e 50% do total de ambientes avaliados
1	Desempenho insatisfatório	Caso 50% ou menos dos ambientes avaliados não apresentem nenhuma ocorrência

Elaboração SP Parcerias

3.2.4. Os logs de sistemas compreendem extrações de relatórios, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com o intuito de avaliar a conformidade do Indicador em análise.

3.2.5. Os logs de sistemas incidem sobre sistemas de *Help Desk* e sistemas de CFTV.

3.2.6. A correspondência entre a nota e o relatório do sistema será apresentada no item respectivo.

4. PERÍODO DE MEDIÇÕES, PRAZOS E CONSIDERAÇÕES

4.1. O FD deve ser calculado mensalmente, a partir do início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

4.2. A primeira aferição do FD_i dar-se-á a partir do 1º (primeiro) dia do 2º (segundo) mês após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO do respectivo CEU.

4.2.1. Na hipótese de, após o período citado no item 4.2, não ter ocorrido a data de inauguração da EMEF, as avaliações referentes ao Bloco Educacional não serão realizadas, incluindo também as avaliações sobre a Pesquisa de Satistação voltada para o PÚBLICO ESCOLAR.

4.3. O início da Etapa II do trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE deve coincidir com o disposto no item 4.2, conforme o item 12.4 deste ANEXO, respeitada a frequência mínima da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do presente ANEXO.

4.4. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota mínima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou Indicador(es) não medido(s).

4.5. Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída a nota máxima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou Indicador(es) não medido(s).

4.6. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 2 (dois) na qualidade de serviço para um mesmo Indicador, conforme o 3.1 ,por 3 (três) meses consecutivos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento do RELATÓRIO DE DESEMPENHO que ateste tal situação, Plano de Ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

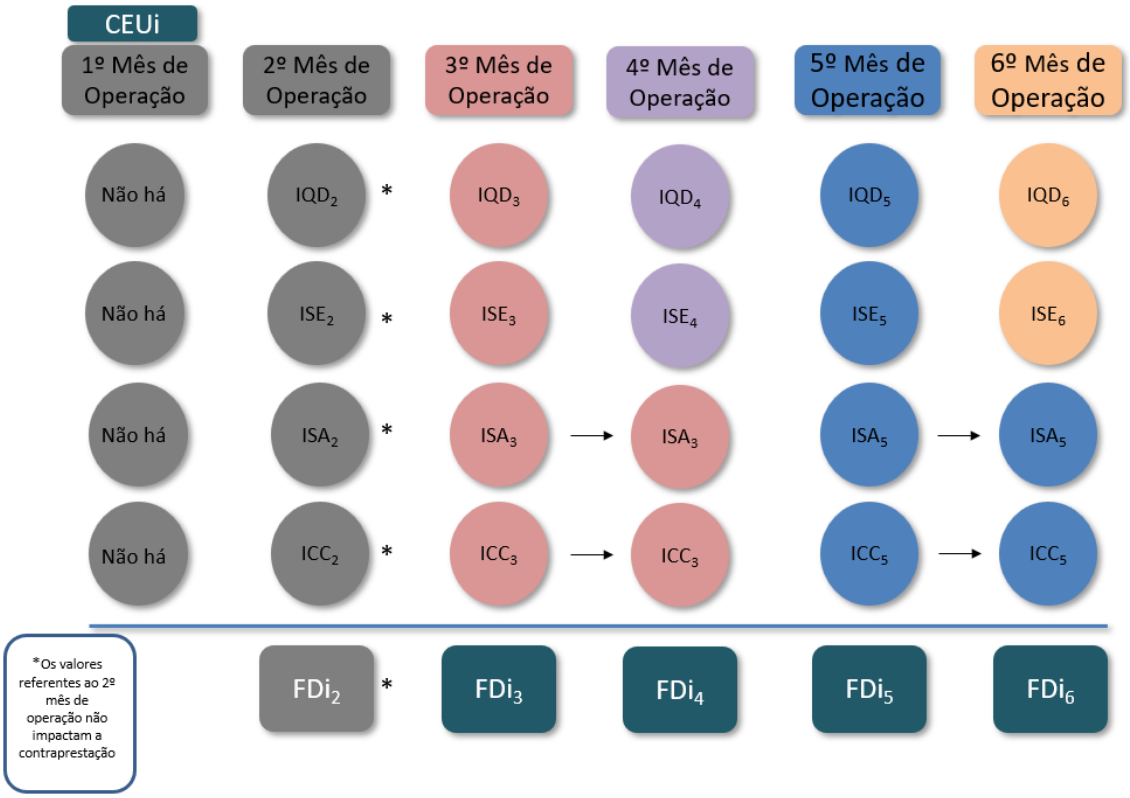
4.6.1. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido Plano de Ação no prazo estipulado, a nota do referido Indicador deve ser igual a 1 (um) na medição imediatamente subsequente ao vencimento do prazo de que trata o item 4.6.

4.6.2. O Plano de Ação de que trata o subitem 4.6 poderá incluir, se aplicável, a revisão do PLANO OPERACIONAL relacionado ao Grupo com desempenho insuficiente, na forma descrita no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.6.3. Caso um ambiente vistoriado tenha apresentado irregularidade, em descumprimento dos encargos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONESSIONÁRIA, nos *checklists* realizados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, esse ambiente deve ser necessariamente vistoriado no período de aferição seguinte, em adição aos ambientes a serem vistoriados para a nova aferição.

4.7. A Figura 3 abaixo apresenta, de forma esquemática, o cronograma de aferição dos Índices que compõem o o FATOR DE DESEMPENHO de cada CEU (FD_i):

Figura 3: Cronograma inicial indicativo da regra de cálculo do FDi



Elaboração SP Parcerias

CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

5. ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE (IQD)

5.1. Objetivo: Monitorar a disponibilidade e qualidade dos serviços do CEU (*facilities*[1]) tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, em especial aquelas previstas no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2. Procedimento de Cálculo: O IQD deve ser aferido mensalmente por meio da apuração da fórmula abaixo:

[1] Facilities são serviços de infraestrutura, serviços meio, capazes de facilitar os processos cotidianos.

$$IQD = [(0{,}25 * HL) + (0{,}25 * MC) + (0{,}25 * TIC) + (0{,}1 * E) + (0{,}05 * A) + (0{,}1 * Ac)\ ]^{*}(1 - \frac{CNR_{aj}}{CT})$$

Em que:

IQD é o Índice de Qualidade e Disponibilidade.

HL é o Grupo de Higiene e Limpeza, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$HL = \frac{1}{n} * \sum_{i}^{n} Indicadores_{hl}\ ;$$

MC é o Grupo de Manutenção e Conservação, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$MC = \frac{1}{n} * \sum_{i}^{n} Indicadores_{mc}\ ;$$

TIC é o Grupo de Tecnologia da Informação, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$TIC = \frac{1}{n} * \sum_{i}^{n} Indicadores_{tic}\ ;$$

E é o Grupo de Energia e Gás, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$E = \frac{1}{n} * \sum_{i}^{n} Indicadores_{e}\ ;$$

A é o Grupo de Água, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$A = \frac{1}{n} * \sum_{i}^{n} Indicadores_{a}\ ;$$

Ac é o Grupo de Acessibilidade, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$Ac = \frac{1}{n} * \sum_{i}^{n} Indicadores_{ac}\ ;$$

CNR_{aj} (Chamados Não Resolvidos, ajustado) são os Chamados abertos no Help Desk e Não Resolvidos dentro do intervalo de tempo estipulado no SLA. Esta variável será calculada segundo a seguinte fórmula[2]:

$$CNR_{aj} = CNR \times 1{,}2\text{^}\frac{(tempo\ total - SLA\ )}{SLA}$$

[2] Exemplo: Em um chamado de SLA de 2 horas, caso a ocorrência tenha sido resolvida em 6 horas, então aquela chamada não resolvida será contabilizada 1,44 vezes, posto que $1{,}2\ ^{\frac{(6-2)}{2}}$ = 1,44.

Em que:

CNR (Chamados não Resolvidos) são os Chamados abertos no Help Desk e Não Resolvidos dentro do intervalo de tempo estipulado no SLA., segundo consta definição no capítulo 9 do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

$tempo\ total$ é o tempo total, em horas, decorrido entre a abertuda do chamado e o seu fechamento, com a sua resolução completa.

SLA é o tempo máximo para reparo, conforme a criticidade da cláusla, conforme definido no item 11 do ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

CT (Chamados Totais) é o total de Chamados abertos no Help Desk no período considerado, independentemente se resolvidos dentro ou fora do intervalo de tempo estipulado no SLA.

5.2.1. A Nota do Grupo de Higiene e Limpeza é composta pelos seguintes Indicadores:

Tabela 4: Indicadores do Grupo de Higiene e Limpeza (HL)

Indicador	Forma de Avaliação
Ambientes da EMEF e UniCEU	Verificação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de *checklist*
Ambientes do Bloco Cultural	
Ambientes do Bloco Esportivo	
Cozinha e Cozinha Experimental[3]	
Ambientes Audiovisuais	
Piscinas	
Vestiários e Sanitários	
Campos de Futebol, Quadras e Playgrounds	
Áreas Externas	
Demais Ambientes	

Elaboração SP Parcerias

[3] Para o grupo HL, apenas os ambientes da Cozinha Experimental e dos refeitórios são considerados. A limpeza da cozinha da EMEF e Despensas é de responsabilidade da SME e suas contratadas.

5.2.2. A Nota do Grupo de Manutenção e Conservação é composta pelos seguintes Indicadores:

Tabela 5: Indicadores do Grupo de Manutenção e Conservação (MC)

Indicador	Forma de Avaliação
Ambientes da EMEF e UniCEU	Verificação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de *checklist*
Ambientes do Bloco Cultural	
Ambientes do Bloco Esportivo	
Cozinha e Cozinha Experimental	
Ambientes Audiovisuais	
Piscinas	
Vestiários e Sanitários	
Campos de Futebol, Quadras e Playgrounds	
Áreas Externas	
Demais Ambientes	

5.2.3. A Nota do Grupo de TIC é composta pelos seguintes Indicadores:

Tabela 6: Indicadores do Grupo de Tecnologia da Informação (TIC)

Indicador	Forma de Avaliação
Qualidade da Infraestrutura da Rede	Verificação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de *checklist*
Disponibilidade de Equipamentos de TIC	

Elaboração SP Parcerias

5.2.4. A Nota do Grupo de Energia e Gás é composta pelos seguintes Indicadores:

Tabela 7: Indicadores do Grupo Energia e Gás (E)

Indicador	Forma de Avaliação
Disponibilidade de Energia Elétrica	Verificação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de *checklist*
Conservação de Tomadas e Postes	
Fornecimento de Gás	
Conservação do sistema de Gás	

5.2.5. A Nota do Grupo de Água é composta pelos seguintes Indicadores:

Tabela 8: Indicadores do Grupo Água (A)

Indicador	Forma de Avaliação	Pontuação diferenciada (1 a 4)
Qualidade da Água	Relatório emitido pela CONCESSIONÁRIA com laudo da empresa técnica entregue ao VERIFICADOR INDEPENDENTE	Se atestado válido negativo Se atestado válido positivo
Limpeza da Caixa d'Água		Se não houver atestado de limpeza realizada há menos de 4 meses Se houver atestado de limpeza realizada há menos de 4 meses
Disponibilidade de Água	Verificação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE	Regra Geral - Tabela 3:
Conservação dos Bebedouros		

Elaboração SP Parcerias

5.3. A Nota do Grupo de Acessibilidade é composta pelo seguinte Indicadores:

Tabela 9: Indicadores do Grupo Acessibilidade (Ac)

Indicador	Forma de Avaliação
Qualidade de Acessibilidade	Verificação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de *checklist*

Elaboração SP Parcerias

6. ÍNDICE DE SEGURANÇA (ISE)

6.1. Objetivo: Avaliar a disponibilidade de equipamentos de segurança e ocorrências, a fim de garantir que a segurança dos USUÁRIOS e do patrimônio dos CEUs.

6.2. Procedimento de Cálculo: O ÍNDICE DE SEGURANÇA (ISE) será composto pela média da nota de seus Indicadores no mês de referência, conforme a seguinte fórmula:

$$ISE = (0{,}5 * EVRE) + (0{,}5 * MONI)$$

Em que:

ISE é o Índice de Segurança;

$EVRE$ é relativo aos eventos de segurança ocorridos e relatados pela CONCESSIONÁRIA, que são calculados segundo a seguinte fórmula: $EVRE = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{EVRE}$;

$MONI$ é relativo ao monitoramento pelo CFTV, que é calculado segundo a seguinte fórmula: $MONI = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{MONI}$;

6.3. A Tabela 10: abaixo mostra os Grupos e respectivos Indicadores que compõem o Índice ISE, a forma de avaliação e a pontuação, que, neste caso, diferencia-se da regra geral apresentada na Tabela 3:.

Tabela 10: Indicadores do ÍNDICE ISE

Grupo	Indicador	Forma de Avaliação	Pontuação diferenciada (1 a 4)
Eventos	Eventos Relatados (*EVRE*)	Log de Sistemas do *Help Desk*	1. Se 3 ou mais Eventos de Segurança 2. Se até 2 Eventos de Segurança 3. Se até 1 Evento de Segurança 4. Se 0 Eventos de Segurança
Monitoramento	Disponibilidade do sistema de CFTV (*MONI*)	Log de Sistemas do CFTV	Regra CFTV - Tabela 11:

Elaboração SP Parcerias

6.3.1. O Indicador Eventos Relatados será avaliado pela quantidade de eventos de segurança reportados pelo Sistema de *Help Desk* pelos USUÁRIOS dos CEUs, conforme a Pontuação diferenciada demonstrada na Tabela 10:, acima.

6.3.2. Para fins de contabilização do número de Eventos Relatados contabilizados no item 0, excluir-se-ão da totalidade dos eventos reportados aqueles eventos que, embora graves, fogem ao escopo do controle operacional direto da CONCESSIONÁRIA e sejam relatados por esta, dentro de 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência, ao GESTOR DO CEU.

6.3.3. Como exemplos dos itens de que trata o item 6.3.2, acima, pode-se arrolar, desde que comprovadamente não tenham ocorrido por culpa da CONCESSIONÁRIA:

a. Assaltos;
b. Ocorrência de ferimento moderado ou grave do USUÁRIO;
c. Óbito ocorrido dentro da ÁREA DE CONCESSÃO;
d. USUÁRIO que necessite de apoio médico imediato decorrente de mal súbito ou acometimento semelhante;
e. USUÁRIO em posse de armas brancas ou de fogo; e
f. USUÁRIO em posse de entorpecentes ou substâncias ilícitas.

6.3.4. O disposto nos subitens 6.3.2 e 6.3.3 não exclui a apuração da responsabilidade da CONCESSIONÁRIA na ocorrência, nos termos do CONTRATO.

6.3.5. Para os Indicador Disponibilidade do sistema de CFTV, a regra de pontuação mede a soma de horas de indisponibilidade, frente ao total de horas de vigilância fornecida pela CONCESSIONÁRIA, segundo a fórmula abaixo:

$$\mathrm{DISP_{CFTV}} = \frac{\sum_{i=1}^{z} CFTV_{ind}}{\sum_{i=1}^{z} CFTV_{dis}}$$

Em que:

$DISP_{CFTV}$ representa o tempo em que qualquer componente do CFTV -câmeras, servidor CFTV, gravação e Monitores de Video - não estiver disponível e funcionando, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

i representa cada componente do CFTV;

z equivale ao número total de componentes do CFTV;

$CFTV_{ind}$ representa o número de horas em que o componente "i" do CFTV estiver indisponível no período aferido;

$CFTV_{dis}$ representa o número de horas em que o componente "i" do CFTV deveria estar disponível no período aferido;

6.3.6. Para fins de mensuração do Indicador de disponibilidade do sistema de CFTV, considera-se individualmente qualquer componente do sistema de CFTV, como câmera, servidor e monitor de vídeo.

6.3.7. Para fins de cálculo de FD, o $DISP_{CFTV}$ deverá ser convertido em uma nota, conforme a Tabela 11:

Tabela 11: Regra CFTV

$DISP_{CFTV}$	Pontuação diferenciada (1 a 4)
$DISP_{CFTV} \leq 0{,}005$	4
$0{,}005 < DISP_{CFTV} \leq 0{,}015$	3
$0{,}015 < DISP_{CFTV} \leq 0{,}025$	2
$DISP_{CFTV} > 0{,}025$	1

Elaboração SP Parcerias

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DO PÚBLICO ESCOLAR (ISA)

7.1. Objetivo: Mensurar a satisfação dos USUÁRIOS e do PÚBLICO ESCOLAR por meio de aplicação de questionário amostral estatisticamente significante[4] pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

7.2. Procedimento de Cálculo: O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E DO PÚBLICO ESCOLAR (ISA) corresponde à nota da pesquisa bimestral de satisfação dos USUÁRIOS e do PÚBLICO ESCOLAR, e será composto pela nota média de seus índices multiplicado pelo peso atribuído à eles, conforme a seguinte fórmula:

$$ISA = (0{,}35 * ISAU) + (0{,}35 * ISAP) + (0{,}3 * ISMO)$$

Em que:

ISA é o Índice de Satisfação dos USUÁRIOS e do PÚBLICO ESCOLAR.

[4] Nível de significância de 5%.

$ISAU$ é relativo à satisfação dos USUÁRIOS, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$ISAU = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{ISAU} ;$$

$ISAP$ é relativo à satisfação do PÚBLICO ESCOLAR, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$ISAP = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{ISAP} ;$$

$ISMO$ é relativo à satisfação do PÚBLICO ESCOLAR com os mobiliários, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$ISMO = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{ISMO} .$$

7.2.1. O $\widehat{ISA_i}$ é referente à última avaliação vigente do ISA_i (Índice de Satisfação dos Usuários).

7.2.2. A nota de cada Indicador será a média das notas de todas as respostas à Pesquisa de Satisfação referentes ao Indicador e de acordo seus respectivos respondentes (PÚBLICO ESCOLAR ou USUÁRIOS).

7.2.3. Os Indicadores que compõem o ISA serão apurados de acordo com a pesquisa bimestral de satisfação.

Tabela 12: Indicadores do ÍNDICE ISA

GRUPO	INDICADOR	Forma de Avaliação
ISAU	Higiene e Limpeza: Ambientes limpos, secos, arejados	Pesquisa de Satisfação
	Higiene e Limpeza: Ambientes com insumos adequados para sua utilização (papel higiênico, sabonete, álcool em gel)	
	Qualidade do Ambiente: Conforto térmico e de luminosidade	
	Qualidade do Ambiente: Adequação estética (pintura das paredes, pisos, comunicação visual)	
ISAP	Higiene e Limpeza: Ambientes limpos, secos, arejados	
	Higiene e Limpeza: Ambientes com insumos adequados para sua utilização (papel higiênico, sabonete, álcool em gel)	
	Qualidade do Ambiente:Conforto térmico e de luminosidade	
	Qualidade do Ambiente: Adequação estética (pintura das paredes, pisos, comunicação visual)	
	Estrutura comporta adequadamente as atividades	
ISMO	Qualidade do Mobiliário: Conforto para execução das atividades	
	Qualidade do Mobiliário: Adequação e ergonomia para execução das atividades	
	Mobiliário em número e disposição adequados	

Elaboração SP Parcerias

8. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)

8.1. Objetivo: Monitorar a qualidade da comunicação e articulação da CONCESSIONÁRIA com USUÁRIO e PÚBLICO ESCOLAR.

8.2. Procedimento de Cálculo: O ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC) corresponde à nota da pesquisa bimestral de satisfação dos USUÁRIOS e do PÚBLICO ESCOLAR, conforme a seguinte fórmula:

$$ICC = (ARTC * 0{,}4) + (EFHD * 0{,}4) + (AUEA * 0{,}2)$$

Em que:

ICC é o resultado do ÍNDICE DE COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO;

ARTC é relativo ao Grupo de Articulação, calculado segundo a seguinte fórmula:

$$ARTC = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{ARTC}\,;$$

EFHD é relativo ao Grupo de Eficiência do *Help Desk,* calculado segundo a seguinte fórmula:

$$EFDH = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{EFDH}\,;$$

AUEA é a nota média dos índicadores do Grupo de Auxílio em Eventos e Atividades, , calculado segundo a seguinte fórmula:

$$AUEA = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{AUEA}\,;$$

8.2.1. O $\widehat{ICC_i}$ é referente à última avaliação vigente do ICC_i (Índice de Coordenação e Comunicação).

8.2.2. A nota de cada Indicador será a nota média de todas as respostas à Pesquisa de Satisfação referentes ao Indicador e de acordo seus respectivos respondentes (PÚBLICO ESCOLAR).

8.2.3. A Nota do Grupo descrita é composto pelos seguintes Indicadores:

Tabela 13: Indicadores do ÍNDICE ICC

Grupo	Indicador	Forma de Avaliação
ARTC - Qualidade da Comunicação de Atividades e Manutenções	Satisfação com a Comunicação geral, visual e escrita - USUÁRIOS	Pesquisa de Satisfação
	Satisfação com a Comunicação geral, visual e escrita - PÚBLICO ESCOLAR	
EFHD - Eficiência no atendimento dos chamados de *Help Desk*	Percepção dos USUÁRIOS sobre o prazo para atendimento e resolução dos chamados de *Help Desk*	
	Percepção do PÚBLICO ESCOLAR sobre o prazo para atendimento e resolução dos chamados de *Help Desk*	
	Percepção do PÚBLICO ESCOLAR sobre a qualidade do atendimento na resolução de problemas via *Help Desk*	
AUEA - Auxílio da CONCESSIONÁRIA na organização dos eventos e atividades escolares e do CEU	Percepção do PÚBLICO ESCOLAR sobre o apoio da CONCESSIONÁRIA em eventos e atividades	

Elaboração SP Parcerias

9. DESCRIÇÃO DOS *CHECKLISTS*

9.1. Este item tem por intuito descrever como serão aferidas as notas dos Indicadores, quando forem avaliados via *checklist* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

9.2. Índice de Qualidade e Disponibilidade (IQD)

9.2.1. Os Indicadores que compõem o Grupo Higiene e Limpeza (HL) correspondem a grupos de ambientes que serão avaliados, conforme apresentado na Tabela 4:. O agrupamento de ambientes está descrito no APÊNDICE I – DESCRITIVO DE INDICADORES E RESPECTIVOS AMBIENTES.

9.2.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a cada visita, selecionar para inspeção aleatoriamente uma amostra representativa da população de ambientes que estão no mesmo agrupamento para o Indicador. A aplicação da nota de *Checklist*, conforme a Tabela 3:, deverá seguir a fórmula abaixo:

$$\%_{avaliada} = \frac{n° \; de \; ambientes \; com \; pelo \; menos \; 1 \; ocorrência}{n° \; total \; de \; ambientes \; inspecionados}$$

Em que:

$\%_{avaliada}$ é o parâmetro considerado para a aferição da nota de que trata a Tabela 3:.

9.2.3. Para fins de avaliação do IQD, excluem-se a cozinha da EMEF e suas despensas para o Grupo Higiene e Limpeza.

9.2.4. Para o Grupo de Higiene e Limpeza, as seguintes ocorrências deverão ser observadas e avaliadas nos Indicadores, durante visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE:

Tabela 14: *Checklist* Higiene e Limpeza

Grupo	Ocorrências a se Observar
Higiene e Limpeza	Presença de sujeira ou detritos nos pisos, paredes, tetos ou espelhos
	Umidade excessiva nos pisos; ambientes com chão molhado ou escorregadios.
	Presença de poeira ou sujeira no mobiliário
	Ausência de lixeiras
	Lixeiras cheias
	Presença de odores desagradáveis
	Vasos e/ou assentos sanitários com presença de dejetos
	Ausência de papel toalha, papel higiênico e sabonete nos sanitários e vestiários
	Nos ambientes externos, drenagem insuficiente
	Ralos entupidos ou sujos
	Qualidade da água das piscinas abaixo do mínimo estabelecido pela versão mais recente da NBR10818 e inferior à qualidade da agua especificada no Anexo III do EDITAL - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA item 7.
	Presença de roedores, animais peçonhentos ou demais pragas
	Uso de produtos para limpeza e saneantes em desacordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária
	Ausência de 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
	Não dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos locais solicitados .

Elaboração SP Parcerias

9.2.5. Os Indicadores que compõem o Grupo Manutenção e Conservação (MC) correspondem a grupos de ambientes que serão avaliados, conforme apresentado na Tabela 5:. O agrupamento de ambientes está descrito no APÊNDICE I – DESCRITIVO DE INDICADORES E RESPECTIVOS AMBIENTES.

9.2.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a cada visita, selecionar para inspeção aleatoriamente uma amostra representativa da população de ambientes que estão no mesmo agrupamento para o Indicador. A aplicação da nota de *Checklist*, conforme a Tabela 3:, deverá seguir a fórmula abaixo:

$$\%_{avaliada} = \frac{n° \; de \; ambientes \; com \; pelo \; menos \; 1 \; ocorrência}{n° \; total \; de \; ambientes \; inspecionados}$$

Em que:

$\%_{avaliada}$ é o parâmetro considerado para a aferição da nota de que trata a Tabela 3:.

9.2.7. Para fins de avaliação do IQD, excluem-se os mobiliários da cozinha da EMEF para o Grupo de Manutenção e Conservação.

9.2.8. Para o Grupo de Manutenção e Conservação, as falhas a serem obervadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE são aquelas que impeçam o bom uso dos equipamentos, que prejudiquem o conforto estético[5][6][7][8] dos USUÁRIOS no ambiente em avaliação, que possam prejudicar a lomoção nos ambientes ou apresentem riscos aos USUÁRIOS, ainda que no longo prazo.

9.2.9. Os Indicadores que compõem o Grupo de Manutenção e Conservação deverão ser avaliados segundo as ocorrências a seguir:

[5] . Conforto estético é um conceito difundido na academia e na sociedade civil, disponível em:. <https://espacodotraco.com.br/conforto-estetico-o-que-e-como-afeta-a-nossa-vida/>
Acesso em: 03 mar, 2022

[6] JULIE MARQUES MACHADO CAETANO, M.; DANI MARQUES MACHADO CAETANO, B.; MAGALHÃES LOIOLA, T.; CORRÊA KEMMERICH, M.; COUTO DA ROSA., D.; REJANE ZAMBERLAN DOS SANTOS, N. Arborização como pratica da Educação Ambiental em uma escola estadual no município de São Gabriel - RS. Anais do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão, v. 3, n. 2, 3 fev. 2013. Disponível em: <https://periodicos.unipampa.edu.br/index.php/SIEPE/article/view/60957>
Acesso em: 03 mar, 2022

[7] Brasil Escola - O sentimento de pertencimento à escola e a depredação do patrimônio escolarDisponível em: https://monografias.brasilescola.uol.com.br/educacao/o-sentimento-pertencimento-escoladepredacao-patrimonio-escolar.htm
Acesso em: 03 mar, 2022

[8] PRADO PIRES, D.; HIPÓLITO BARROS TRINDADE DA SILVA, F.; AUGUSTO BARATTA MONTEIRO, C. AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO ETE-ALEGRIA EM TERESINA-PI, Congresso Técnico Científico da Engenharia e da Agronomia CONTECC 2015, pag 2, set. 2015. Disponível em:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43318118/Avaliacao_da_eficiencia_da_estacao_de_tratamento_de_esgoto_ETE-Alegria_em_Teresina-PIcorrigido-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646352686&Signature=ay8aiu~7-laPn8EKLkZdAYInfN-S~sPOlmNVx7Ryp8xsH-TCPi8DwK4N77LCkw5QAVsxB9CTXbaPXTZvkl-iS0teC1WrBOv7SjpjUyTJMVqwUe5UHSb7At~7WbmDLyOlHs77eK9TD~cYN9FPbuVPlrEMCbv65XV1uMCdOSLABvttkSyRwwle8R33yppuIB5xIGLpR9UeQhMcr6IC4g77hdyayedus~sTlZidJDfTx423M8zqqC80oQanKUtj6ZOB0Osf-66VrWuOOS~9qZOkPkQc1atky9PMU9zjfXp2x~YBS6jaWzpqOwezgGOpK-ys6nPD-EWqhPLmBZByOYgm9A__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Acesso em: 03 mar, 2022

Tabela 15: *Checklist* Conservação e Manutenção

Grupo	Ocorrências a se Observar
Conservação e Manutenção	Falhas nos gramados ou pisos dos campos e quadras
	Falhas ou desgastes nas pinturas
	Vazamentos ou alagamentos
	Ferrugens à mostra
	Superfícies cortantes potencialmente perigosas aos usuários
	Falhas ou rachaduras nos pisos, paredes ou tetos dos ambientes avaliados
	Mobiliário avariado
	Equipamentos eletrônicos com mau funcionamento ou avariados
	Dispositivos esportivos avariados, tais como traves de futebol de salão, redes de voleibol e outros
	Sistema de ar-condicionado ou ventiladores inoperantes ou insuficientes
	Calçadas, escadas e pavimentos com danificações
	Torneiras e chuveiros avariados ou com mau funcionamento
	Armários ou espelhos avariados
	Sistema de combate ao incêndio em desacordo com a legislação vigente
	Elevadores inoperantes ou avariados
	Mau estado de conservação das piscinas
	Ambientes mal iluminados, abaixo do padrão
	Ausência de poda ou irrigação nos jardins
	Vasos sanitários, torneiras, chuveiros e/ou reservatórios com vazamentos, trincas, rachaduras, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis
	Vasos sanitários entupidos ou com outras condições que atrapalhem seu funcionamento

9.2.10. Caso haja avaria de algum MOBILIÁRIO avaliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE que tenha sido avariado em função de um evento de que trata o subitem 6.3.2, ele será desconsiderado também para fins de apuração dos Indicadores que compõem o Grupo Conservação e Manutenção, desde que, comprovadamente, não tenha havido tempo hábil para a sua manutenção ou reposição.

9.2.11. Os Indicadores que compõem o Grupo TIC estão na Tabela 6:.

9.2.12. Os Indicadores que compõem o Grupo de TIC deverão ser avaliados em todos os ambientes cuja infraestrutura avaliada esteja presente. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a cada visita, selecionar para inspeção aleatoriamente uma amostra representativa da população de ambientes que possuem a infraestrutura avaliada. A aplicação da nota de *Checklist*, conforme a Tabela 3:, deverá seguir a fórmula abaixo:

$$\%_{avaliada} = \frac{n° \; de \; ambientes \; com \; pelo \; menos \; 1 \; ocorrência}{n° \; total \; de \; ambientes \; inspecionados}$$

Em que:

$\%_{avaliada}$ é o parâmetro considerado para a aferição da nota de que trata a Tabela 3:.

9.2.13. Os Indicadores que compõem o Grupo TIC deverão ser avaliados segundo as ocorrências a seguir:

Tabela 16: ***Checklist*** **TIC**

Indicador	Ocorrências a se observar
Qualidade da Infraestrutura da Rede	Cabeamento degradado ou apresentando falhas de conexão
	Velocidade de conexão da internet *wi-fi* inferior a 100Mbps
	Velocidade de conexão da internet cabeada inferior a 100Mbps
	Intensidade de sinal de internet *wi-fi* inferior a 80%
Disponibilidade de Equipamentos de T.I.	Ausência de equipamentos eletrônicos periféricos ou auxiliares, como *mouses*, teclados e outros
	Equipamentos eletrônicos velhos ou ultrapassados
	Equipamentos eletrônicos com mau funcionamento, apresentando lentidão ou limitação de funções

9.2.14. Os Indicadores que compõem o Grupo Energia e Gás estão na Tabela 7:.

9.2.15. Os Indicadores que compõem o Grupo de Energia e Gás deverão ser avaliados em todos os ambientes cuja infraestrutura avaliada esteja presente. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a cada visita, selecionar para inspeção aleatoriamente uma amostra representativa da população de ambientes que possuem a infraestrutura avaliada. A aplicação da nota de *Checklist*, conforme a Tabela 3:, deverá seguir a fórmula abaixo:

$$\%_{avaliada} = \frac{n° \; de \; ambientes \; com \; pelo \; menos \; 1 \; ocorrência}{n° \; total \; de \; ambientes \; inspecionados}$$

Em que:

$\%_{avaliada}$ é o parâmetro considerado para a aferição da nota de que trata a Tabela 3:.

9.2.16. Caso a CONCESSIONÁRIA comprove cabalmente que eventual interrupção no fornecimento de energia elétrica ou gás se deu por responsabilidade das empresas concessionárias que prestam esse tipo de serviço no município de São Paulo, o VERIFICADOR INDEPENDENTE não deverá considerar tal evento como uma ocorrência redutora da nota deste grupo de indicadores.

9.2.17. Os Indicadores do Grupo Energia e Gás deverão ser avaliados segundo as ocorrências a seguir:

Tabela 17: *Checklist* Energia e Gás

Indicador	Ocorrências a se observar
Disponibilidade De Energia Elétrica	Ambiente sem fornecimento de energia elétrica ou iluminação
	Fornecimento de energia elétrica ou iluminação insuficiente no ambiente
Conservação de Tomadas e Postes	Existência de lâmpadas quebradas ou inoperantes
	Existência de curto-circuitos
	Postes com a estrutura física desgastada ou avariada
	Ambiente com tomadas inoperantes ou avariadas
	Ambiente com fios desemcapados, que ofereçam risco aos usuários
Fornecimento De Gás	Ambiente sem fornecimento de Gás
	Fornecimento de Gás insuficiente no ambiente
Conservação Do Sistema De Gás	Tubulação desgastada ou avariada
	Botijões de gás avariados ou apresentando risco aos USUÁRIOS
	Presença de vazamentos de gás no ambiente

Elaboração SP Parcerias

9.2.18. Os Indicadores que compõem o Grupo Água estão na Tabela 8:.

9.2.19. Os Indicadores que compõem o Grupo Água deverão ser avaliados em todos os ambientes cuja infraestrutura avaliada esteja presente. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a cada visita, selecionar para inspeção aleatoriamente uma amostra representativa da população de ambientes que possuem a infraestrutura avaliada. A aplicação da nota de *Checklist*, conforme a Tabela 3:, deverá seguir a fórmula abaixo:

$$\%_{avaliada} = \frac{n° \; de \; ambientes \; com \; pelo \; menos \; 1 \; ocorrência}{n° \; total \; de \; ambientes \; inspecionados}$$

Em que:

$\%_{avaliada}$ é o parâmetro considerado para a aferição da nota de que trata a Tabela 3:.

9.2.20. Caso a CONCESSIONÁRIA comprove cabalmente que eventual interrupção no fornecimento de água se deu por responsabilidade da empresa concessionária que presta esse tipo de serviço no município de São Paulo, o VERIFICADOR INDEPENDENTE não deverá considerar tal evento como uma ocorrência redutora da nota deste grupo de indicadores.

9.2.21. Os Indicadores do Grupo Água deverão ser avaliados segundo as ocorrências a seguir:

Tabela 18: *Checklist* Água

Indicador	Ocorrências a se observar
Disponibilidade De Água	Ausência e/ou demora, e/ou vazão inadequada no fornecimento de água fria nos vestiários, sanitários, cozinhas e demais ambientes em que existam instalações de água
	Ausência e/ou demora, e/ou vazão inadequada no fornecimento de água quente nos chuveiros, cozinhas e demais ambientes em que tal fornecimento se faz necessário
	Quantidade de bebedouros em desacordo com o PLANO DE MOBILIÁRIOS (PM-ARQ) apresentado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE
Conservação Dos Bebedouros	Qualidade da água fornecida em desconformidade com a legislação vigente (Portaria n° 2.914/2011 do Ministério da Saúde e Resolução SS 65/2005 da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo)
	Ausência do fornecimento de água no bebedouro avaliado
	Vazão de água insuficiente para o consumo adequado
	Bebedouro apresentando mau funcionamento ou avariado
	Bebedouro com sujeiras aparentes ou marcas de ferrugem

Elaboração SP Parcerias

9.2.22. Os Indicadores que compõem o Grupo Acessibilidade estão na Tabela 19:.

9.2.23. Os Indicadores que compõem o Grupo Acessibilidade deverão ser avaliados em todos os ambientes cuja infraestrutura avaliada esteja presente.

9.2.24. Os Indicadores do Grupo Acessibilidade deverão ser avaliados segundo as ocorrências a seguir:

Tabela 19: *Checklist* Acessibilidade

Indicador	Ocorrências a se observar
Qualidade de Acessibilidade	Ambiente sem estrutura de acessibilidade instalada
	Ambiente com acessibilidade mal-conservada, avariada, não-universal
	Ambiente com detritos, estruturas que atrapalhem ou inviabilizem a acessibilidade

Elaboração SP Parcerias

9.3. Índice de Segurança (ISE)

9.3.1. Os Indicadores do Grupo Monitoramento são apresentados na Tabela 20:.

9.3.2. Em relação às ocorrências relacionadas à visualização de ambientes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, a cada visita, selecionar para inspeção aleatoriamente uma amostra representativa da população de ambientes que possuem a infraestrutura avaliada. A aplicação da nota de *Checklist*, conforme a Tabela 3:, deverá seguir a fórmula abaixo:

$$\%_{avaliada} = \frac{n° \; de \; ambientes \; com \; pelo \; menos \; 1 \; ocorrência}{n° \; total \; de \; ambientes \; inspecionados}$$

Em que:

$\%_{avaliada}$ é o parâmetro considerado para a aferição da nota de que trata a Tabela 3:.

9.3.3. Para o Grupo de Monitoramento, as seguintes ocorrências deverão ser observadas e avaliadas nos Indicadores, durante visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE:

Tabela 20: *Checklist* Monitoramento

Grupo	Ocorrências a se observar
Monitoramento	Ambientes sem visualização das CFTVs, conforme especificado no ANEXO III DO EDITAL - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA
	Ambientes com visualização ruim ou abaixo do especificado pelo ANEXO III DO EDITAL - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA
	Sala de monitoramento com presença de detritos, umidade, equipamentos avariados ou inoperantes.

Elaboração SP Parcerias

10. DESCRIÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

10.1. A metodologia de seleção da Pesquisa de Satisfação, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação deve ser proposto na etapa I do trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme o subitem 12.4, "a)".

10.1.1. As Pesquisas de Satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

10.1.2. As Pesquisas de Satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.

10.2. A Pesquisa de Satisfação deve abranger os seguintes itens no caso de averiguação da pesquisa junto aos USUÁRIOS, de modo não exaustivo:

a. Atendimento geral da CONCESSIONÁRIA;
b. Serviços de Portaria;
c. Limpeza geral;

d. Limpeza dos Banheiros (incluindo seus insumos);
e. Manutenção e Conservação Predial;
f. Serviços de Jardinagem;
g. Qualidade do mobiliário disponibilizado;
h. Manutenção das instalações;
i. Comunicação da CONCESSIONÁRIA;[9]
j. Oferta de água, energia e internet;
k. Acessibilidade.

10.3. A Pesquisa de Satisfação junto ao PÚBLICO ESCOLAR abrangerá os itens descritos no subitem 10.2, e em adição, deve ser averiguado:

a. Suporte e funcionamento do *help desk;*
b. Suporte oferecido a eventos e atividades;
c. Qualidade do mobiliário disponibilizado.

10.4. Com relação ao PÚBLICO ESCOLAR, a Pesquisa de Satisfação não contemplará os EDUCANDOS, limitando-se aos educadores, pessoal administrativo e outros.

10.4.1. Ainda que não sejam considerados dentro do grupo PÚBLICO ESCOLAR, segundo item 10.4, os EDUCANDOS serão considerados, para fins de Pesquisa de Satisfação, dentro do grupo USUÁRIOS.

[9] A respeito dos dias de manutenção, fechamento e outros aspectos operacionais relevantes.

10.5. Formulário Referencial de Pesquisa de Satisfação:

Tabela 21: Formulário Referencial de Pesquisa de Satisfação

Categoria	Pergunta	USUÁRIOS[10]	PÚBLICO ESCOLAR[11]	Indicadores
Articulação	Você se sente satisfeito com o atendimento geral ao público ?	NA	X	ISAP
Todos	Você se sente satisfeito com os serviços de portaria oferecidos ?	X	X	ISAU, ISAP
Limpeza	Você se sente satisfeito com a Higiane e Limpeza do Local ?	X	X	ISAU, ISAP
Qualidade do Ambiente	Você se sente satisfeito com a conservação do prédio do CEU ?	X	X	ISAU, ISAP
Qualidade do Ambiente	Você se sente satisfeito com os cuidados de jardinagem nos CEU ?	X	X	ISAU, ISAP

[10] Refere-se a todos os frequentadores dos CEUs, incluindo os EDUCANDOS.
[11] Exclui-se EDUCANDOS do grupo PÚBLICO ESCOLAR.

Categoria	Pergunta	USUÁRIOS[10]	PÚBLICO ESCOLAR[11]	Indicadores
Qualidade do Mobiliário	Você se sente satisfeito com o equipamento mobiliário disponibilizado no CEU ?	X	X	ISMO
Qualidade do Ambiente	Você se sente satisfeito com as instalações dos CEU ?	X	X	ISAP
Articulação Auxílio em Atividades e Manuteções	Você se sente satisfeito com a comunicação de eventos culturais, dias de fechamento e manutenção ?	X	X	ARTC
Limpeza	Você se sente satisfeito com a limpeza dos banheiros ?	X	X	ISAU, ISAP
Limpeza	Você se sente satisfeito com a disponibilização de sabonete, papel e outros materiais nos banheiros ?	X	X	ISAU, ISAP

Categoria	Pergunta	USUÁRIOS[10]	PÚBLICO ESCOLAR[11]	Indicadores
Auxílio em Eventos e Atividades	Você se sente satisfeito com o suporte da empresa na estruturação e organização de eventos e atividades de interesse da escola ?	NA	X	AUEA
Help Desk	Você se sente satisfeito com o funcionamento dos sistemas de *Help desk* ?	NA	X	EFHD

Elaboração SP Parcerias

CAPÍTULO III – FISCALIZAÇÃO

11. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

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

11.2. Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado dos FD_i, e do FD, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõem.

11.2.1. O relatório de que trata o subitem 11.2 também deve conter o inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no *Help Desk* e no totem ou similar, conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

11.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo o resultado do FD, conforme subitem 11.2, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do mês de aferição imediatamente anterior.

11.3.1. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO acompanhará o RELATÓRIO DE CÁLCULO encaminhado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE para a INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO e ANEXO VIII – DIRETRIZES PARA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

11.3.2. A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA irá efetuar o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA com base no RELATÓRIO DE CÁLCULO, do qual é parte o resultado do FD constante no RELATÓRIO DE DESEMPENHO de que trata o subitem 11.3, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

11.3.3. A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão avaliar e contestar o conteúdo do RELATÓRIO DE DESEMPENHO e/ou do RELATÓRIO DE CÁLCULO, nos prazos e condições constantes do item 3 (“Dos Procedimentos para o Pagamento”) do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

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

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

11.5.1. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 11.3.3.

11.6. As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as instalações dos CEUs, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

11.6.1. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

12. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

12.1. O PODER CONCEDENTE é responsável pela contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE para a realização das atividades descritas neste ANEXO, em até 12 (doze) meses da DATA DO LICENCIAMENTO.

12.1.1. Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo:

a) O PODER CONCEDENTE poderá realizar a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, na forma do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

b) O pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA se dará mediante SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO pela CONCESSIONÁRIA, na forma do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

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

a) descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE;

b) realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado neste ANEXO; ou

c) descumprimento de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS.

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

12.3. Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, 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.

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

a) Etapa I, a ser realizada antes do início de sua operação, que consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSÃO, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, e no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, incluindo o planejamento de aferição dos *checklists* de forma aleatorizada, 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, restando a aprovação final ao PODER CONCEDENTE; e

b) Etapa II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, durante a 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.

CIDADE DE SÃO PAULO

APÊNDICE I – DESCRITIVO DE INDICADORES E RESPECTIVOS AMBIENTES

Abaixo, são apresentados os agrupamentos de ambientes, conforme relacionado no APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES, que devem ser considerados para a aferição dos Indicadores, quando da avaliação *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, para os Grupos "Higiene e Limpeza" e "Manutenção e Conservação".

Tabela 1: Ambientes que compõem o Indicador "Ambientes da EMEF e UniCEU"

AMBIENTES do Indicador "Ambientes da EMEF e UNiCEU"
Sala de aula da EMEF
Sala de Contraturno
Sala de Recursos da EMEF
Laboratório de Ciências da EMEF
Sala de Preparo
Sala de Informática da EMEF
Sala Multiuso da EMEF
Sala de Leitura da EMEF
Pátio Coberto
Grêmio Estudantil
Recepção da EMEF
Secretaria da EMEF
Coordenação da EMEF
Diretoria da EMEF
Assistente de Diretor da EMEF
Sala dos Professores da EMEF
Copa dos Professores da EMEF
Administração do CEU
Copa para Equipe Terceirizada de Serviços
Sala de Aula da UniCEU
Sala de Informática da UniCEU
Sala Multiuso da UniCEU
Espaço Pós-Aula da UniCEU
Copa da UniCEU
Administração da UniCEU

Tabela 2: Ambientes que compõem o Indicador "Ambientes do Bloco Cultural"

Ambientes do Indicador "Ambientes do Bloco Cultural"
Biblioteca
Rouparia
Sala de Artes Cênicas
Camarim da Sala de Artes Cênicas
Sala de Artes Visuais
Sala de Circo
Sala Cultural Multiuso
Sala de Professores/Oficineiros de Cultura
Sala de Acesso Digital

Tabela 3: Ambientes que compõem o Indicador "Ambientes do Bloco Esportivo"

Ambientes do Indicador "Ambientes do Bloco Esportivo"
Sala de Artes Marciais
Sala de Dança
Sala de Ginástica
Sala Esportiva Multiuso
Sala de Professores/Oficineiros de Esporte

Tabela 4: Ambientes que compõem o Indicador "Cozinha e Cozinha Experimental"

Ambientes do Indicador "Cozinha e Cozinha Experimental"
Cozinha
Despensa da Cozinha
Cozinha Experimental
Refeitório

Tabela 5: Ambientes que compõem o Indicador "Ambientes Audiovisuais"

Ambientes do Indicador "Ambientes Audiovisuais"
Videoteca da EMEF
Rádio da EMEF
Foyer do Cineteatro
Cineteatro
Cabine de Projeção do Cineteatro
Casa de Máquinas do Cineteatro
Sala de Apoio do Cineteatro
Camarim do Cineteatro
Sala da Equipe Cênica
Estúdio de Gravação
Sala Técnica do Estúdio de Gravação
Sala de Audiovisual
Sala de Artes Visuais
Sala de Música

Tabela 6: Ambientes que compõem o Indicador "Piscinas"

Ambientes do Indicador "Piscinas"
Piscina Semiolímpica
Sala do Piscineiro
Sala do Guarda-Vidas
Piscina (Profundidade 0,30m)
Piscina (Profundidade 0,70m)
Piscina (Profundidade 1,10m)
Casa de Máquinas - Piscina

Tabela 7: Ambientes que compõem o Indicador "Vestiários e Sanitários"

Ambientes do Indicador "Vestiários e Sanitários"
Todos os Sanitários, inclusive sanitários acessíveis
Todos os Vestiários, incluvei vestiários acessíveis
Trocador PcD da EMEF

Tabela 8: Ambientes que compõem o Indicador "Campos de Futebol, Quadras e Playground"

Ambientes do Indicador "Campos de Futebol, Quadras e Playground"
Quadra Poliesportiva Coberta
Quadra Poliesportiva Descoberta
Quadra da EMEF
Playground
Campo de Futebol

Tabela 9: Ambientes que compõem o Indicador "Áreas Externas"

Ambientes do Indicador "Áreas Externas"
Espaços Livres Descobertos
Vagas de Automóveis
Pista de Skate
Vagas de Bicicletas

Tabela 10: Ambientes que compõem o Indicador " Demais Ambientes"

Ambientes do Indicador "Demais Ambientes"
Sala de Câmeras de Vigilância
Coworking Público
Circulação Vertical
Circulação Horizontal
Elevador
Guaritas
Abrigo de Gás
Abrigo de Resíduos Sólidos
Marquise
Doca/Depósito
Depósito de Material Limpeza da EMEF
Depósito de Material Escolar
Depósito de Material Limpeza da UniCEU
Depósito de Material de Limpeza do Bloco Cultural
Depósito de Material Limpeza do Bloco Esportivo
Depósito do Cineteatro