



**EDITAL DE CONCORRÊNCIA EC 010/2022/SGM-SEDP**

**PROCESSO SEI N° 6016.2022/0051436-1**

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

**ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**ÍNDICE**

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS .....	4
1. INTRODUÇÃO .....	4
2. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD) .....	4
CAPÍTULO II – ÍNDICES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO .....	7
3. ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE (IQD) .....	7
3.1. DIRETRIZES GERAIS.....	7
3.2. INDICADOR DE HIGIENE E LIMPEZA (HL-IQD) .....	7
3.3. INDICADOR DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO (MC-IQD).....	9
3.4. INDICADOR DE SERVIÇOS E UTILIDADES (SU-IQD) .....	11
3.5. INDICADOR QUALIDADE DAS PRAÇAS (Pr-IQD) .....	13
4. ÍNDICE DE BEM-ESTAR (IBE) .....	15
4.1. DIRETRIZES GERAIS.....	15
4.2. INDICADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC-IBE) .....	16
4.3. INDICADOR DE ACESSIBILIDADE (Ac-IBE) .....	18
4.4. INDICADOR DE PREVENÇÃO DE DANOS (PD-IBE).....	20
4.6. INDICADOR DE SEGURANÇA (Se-IBE).....	23
4.7. INDICADOR DE PADRÕES DE CONFORTO (PC-IBE) .....	24
5. ÍNDICE DE INTEGRAÇÃO (IIN) .....	26
5.1. DIRETRIZES GERAIS.....	26
5.2. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Sat-IIN) .....	27
5.3. INDICADOR COMUNIDADE (Cd-IIN) .....	30
6. ÍNDICE DE INFORMAÇÃO DA CONCESSÃO (IIC) .....	31
6.1. DIRETRIZES GERAIS.....	31
6.2. INDICADOR COMPLETUDE DAS INFORMAÇÕES (CI-IIC) .....	32
6.3. INDICADOR PONTUALIDADE (Pn-IIC) .....	34
6.4. INDICADOR SGA (S-IIC) .....	37
CAPÍTULO III – PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO .....	39
7. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE .....	39

---



8.	SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS .....	41
9.	INSPEÇÃO NAS UNIDADES EDUCACIONAIS.....	42
10.	CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES .....	43

## **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 do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

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

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

1.4. Todos os cálculos necessários para aferição do FD 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 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 do 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 DO APORTE.

2.2. O FD é calculado a cada 2 (dois) meses, conforme a seguinte fórmula:

Se  $\frac{\sum FD_{it}}{N} \geq 3,8$ , então:

$$FD = 1$$

Se  $2,5 < \frac{\sum FD_{it}}{N} < 3,8$ , então:

$$FD = \frac{1}{3,8} \times \frac{\sum FD_i}{N}$$

Se  $\frac{\sum FD_{it}}{N} \leq 2,5$ , então:

$$FD = 0$$

Em que:

$FD$  é o FATOR DE DESEMPENHO consolidado referente ao ciclo de 2 (dois) meses imediatamente anterior ao bimestre de referência, calculado pela fórmula acima, e que será considerado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA;

$FD_i$  é o FATOR DE DESEMPENHO da UNIDADE EDUCACIONAL $_i$ , cuja metodologia de cálculo encontra-se detalhada neste ANEXO;

$N$  é o número de UNIDADES EDUCACIONAIS avaliadas no período de aferição considerado;

$t$  se refere aos 2 (dois) meses da respectiva aferição;

$i$  é respectivo às UNIDADES EDUCACIONAIS.

**2.3.** O  $FD_i$  é calculado pela ponderação de ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme a seguinte fórmula:

$$FD_i = (0,45 * IQD_i) + (0,40 * IBE_i) + (0,10 * IIN_i) + (0,05 * IIC_i)$$

Em que:

$FD_i$  é o FATOR DE DESEMPENHO da UNIDADE EDUCACIONAL  $i$ .

$IQD_i$  é o Índice de Qualidade e Disponibilidade da UNIDADE EDUCACIONAL  $i$ ;

$IBE_i$  é o Índice de Bem-estar da UNIDADE EDUCACIONAL  $i$ ;

IIN é o Índice de Integração da UNIDADE EDUCACIONAL  $i$ ;

IIC é o Índice de Informações da CONCESSÃO da UNIDADE EDUCACIONAL  $i$ ;

$i$  é respectivo às UNIDADES EDUCACIONAIS

**2.4.** O  $FD_i$  é composto pelos ÍNDICES DE DESEMPENHO, os quais, por sua vez, desdobram-se em Indicadores.

**2.4.1.** A Tabela 1, abaixo, apresenta os ÍNDICES DE DESEMPENHO e Indicadores correspondentes, com o respectivo peso na composição final do  $FD_i$ .

**Tabela 1: ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o  $FD_i$**

ÍNDICES DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICE	Indicador	Peso do Indicador na composição geral do Índice
IQD	0,45	Higiene e Limpeza (HL-IQD)	0,400
		Manutenção e Conservação (MC-IQD)	0,300
		Serviços e Utilidades (SU-IQD)	0,125
		Qualidade das Praças (QP-IQD)	0,175
IBE	0,40	Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC-IBE)	0,200
		Acessibilidade (Ac-IBE)	0,250
		Prevenção de Danos (PD-IBE)	0,250
		Segurança (Se-IBE)	0,100
		Padrões de Conforto (PC-IBE)	0,200
IIN	0,10	Satisfação do Usuário (Sat-IIN)	0,500
		Comunidade (Cd-IIN)	0,500
IIC	0,05	Pontualidade (Pn-IIC)	0,200
		Completeness das Informações (CI-IIC)	0,200
		SGA (S-IIC)	0,600



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

## **CAPÍTULO II – ÍNDICES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO**

### **3. ÍNDICE DE QUALIDADE E DISPONIBILIDADE (IQD)**

#### **3.1. DIRETRIZES GERAIS**

**3.1.1.** O Índice de Qualidade e Disponibilidade (IQD) tem como objetivo monitorar a disponibilidade e qualidade dos serviços da UNIDADE EDUCACIONAL, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, em especial aquelas previstas no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**3.1.2.** O IQD é composto pelos Indicadores de Higiene e Limpeza (HL-IQD), Manutenção e Conservação (MC-IQD), Serviços e Utilidades (SU-IQD), e Qualidade das Praças (QP-IQD), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IQD = \frac{[(P_{HL} * HL) + (P_{MC} * MC) + (P_{SU} * SU) + (P_{Pr} * Pr)]}{\sum P_k}$$

Em que:

*IQD* é o Índice de Qualidade e Disponibilidade.

*P<sub>HL</sub>* é o Peso do Indicador de Higiene e Limpeza

*HL* é o Indicador de Higiene e Limpeza

*P<sub>MC</sub>* é o Peso do Indicador de Manutenção e Conservação

*MC* é o Indicador de Manutenção e Conservação

*P<sub>SU</sub>* é o Peso do Indicador de Serviços e Utilidades

*SU* é o Indicador de Serviços e Utilidades

*P<sub>Pr</sub>* é o Peso do Indicador Qualidade das Praças

*Pr* é o Indicador Qualidade das Praças

*P<sub>k</sub>* é o Peso do k-ésimo Indicador integrante do IQD

#### **3.2. INDICADOR DE HIGIENE E LIMPEZA (HL-IQD)**

##### **3.2.1. Peso do Indicador no Índice Qualidade e Disponibilidade:**

*P<sub>HL</sub>* = 0,400, desde a ORDEM DE INÍCIO para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

**3.2.2. Avaliação:** inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**3.2.3. Objetivo:** O Indicador Higiene e Limpeza (HL-IQD) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de limpeza das UNIDADES EDUCACIONAIS.

**3.2.4. Método de aferição:** A aferição do HL-IQD é feita através de inspeção em campo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Este selecionará, de forma aleatória, ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL conforme disciplinado no subitem 9.2 e seguintes. A inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE terá como objetivo verificar visualmente se a área ou ambiente foi adequadamente higienizado, anotando-se as ocorrências observadas conforme o checklist do subitem 3.2.5.

**3.2.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE e Tabela de Ocorrências:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 2: Ocorrências para o HL-IQD, abaixo:

**Tabela 2: Ocorrências para o HL-IQD**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, odor desagradável, poça d'água.	3	Por ambiente, para banheiros, vestiários e cozinha.
Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, odor desagradável, poça d'água.	2	Por ambiente, para salas de aula e refeitório/pátio.
Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, mau cheiro, poça d'água.	1	Por ambiente, para outros ambientes.
Ausência ou transbordamento de lixeira.	2	Por ambiente, para banheiros e cozinha.
Ausência ou transbordamento de lixeira.	1	Por ambiente, para outros ambientes.
Ausência de papel toalha, papel higiênico, sabonete ou álcool em gel.	1	Por ambiente, para banheiros, vestiários e cozinha.
Ralo entupido.	1	Por ocorrência.



**3.2.6. Cálculo do HL-IQD:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-HL), calculada pela somatória da Pontuação das ocorrências observadas. O HL-IQD, por sua vez, será obtido com base na Tabela 3: Sistema de pontuação do Indicador Higiene e Limpeza (HL), abaixo:

**Tabela 3: Sistema de pontuação do Indicador Higiene e Limpeza (HL)**

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Potuação Total</b>	<b>HL-IQD</b>
PT-HL < 5	4
$5 \leq \text{PT-HL} < 10$	3,5
$10 \leq \text{PT-HL} < 15$	3
$15 \leq \text{PT-HL} < 20$	2,5
$20 \leq \text{PT-HL}$	1

**3.2.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, a partir da ORDEM DE INÍCIO.

### **3.3. INDICADOR DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO (MC-IQD)**

#### **3.3.1. Peso do Indicador no Índice Qualidade e Disponibilidade:**

$P_{MC} = 0,300$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, desde a ORDEM DE INÍCIO, para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

#### **3.3.2. Avaliação:** inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**3.3.3. Objetivo:** O Indicador Manutenção e Conservação (MC-IQD) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de manutenção e conservação das UNIDADES EDUCACIONAIS.

**3.3.4. Método de aferição:** A aferição do MC-IQD é feita por meio de inspeção em campo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Este selecionará, de forma aleatória, ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL conforme disciplinado no subitem 9.2 e seguintes, além de fazer as inspeções de caráter obrigatório. A inspeção do

VERIFICADOR INDEPENDENTE terá como objetivo verificar, por meio de inspeção visual e relatórios, a presença de ocorrências conforme o checklist do subitem 3.3.5.

**3.3.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE e Tabela de Ocorrências:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 4: Ocorrências para o MC-IQD, abaixo:

**Tabela 4: Ocorrências para o MC-IQD**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Placa de forro faltante, manchada ou danificada.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Pintura degradada, com estufamento ou deslocamento.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Piso quebrado ou danificado, gerando risco de acidentes.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Infiltração resultante de danos na cobertura.	2	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Calhas com acúmulo de detritos ou entupidadas.	3	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Mobiliário com ferrugem.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Equipamento inoperante, sem apresentar risco à segurança do USUÁRIO.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Mobiliário danificado ou quebrado, de modo a apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: vidro quebrado).	2	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Portas das cabines dos sanitários ou vestiários inexistentes ou que não fechem corretamente.	1	Por ocorrência verificada nos ambientes inspecionados.
Presença de pragas e vetores.	3	Por ocorrência verificada nos ambientes inspecionados .
Áreas verdes sem poda ou manejo	1	Por ocorrência

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
adequado.		Item de verificação obrigatória, nas UNIDADES EDUCACIONAIS em que houver.
Caixa d'água sem limpeza há mais de 6 meses.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Caixa de gordura cheia ou transbordando.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.

**3.3.6. Cálculo do MC-IQD:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-MC), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O MC-IQD, por sua vez, será obtido com base na Tabela 5: Sistema de pontuação do Indicador Manutenção e Conservação (MC), abaixo:

**Tabela 5: Sistema de pontuação do Indicador Manutenção e Conservação (MC)**

Sistema de Pontuação	
Pontuação Total	MC-IQD
PT-MC < 7	4
7 ≤ PT-MC < 14	3,5
14 ≤ PT-MC < 21	3
21 ≤ PT-MC < 28	2,5
28 ≤ PT-MC	1

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

### **3.4. INDICADOR DE SERVIÇOS E UTILIDADES (SU-IQD)**

**3.4.1. Peso do Indicador no Índice Qualidade e Disponibilidade:**

$P_{SU} = 0,0$ , para as UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, até a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

$P_{SU} = 0,125$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

**3.4.2. Avaliação:** inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**3.4.3. Objetivo:** O Indicador Serviços e Utilidades (SU-IQD) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de manutenção e conservação das UNIDADES EDUCACIONAIS.

**3.4.4. Método de aferição:** A aferição do SU-IQD é feita por meio de inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Este selecionará, de forma aleatória, ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL conforme disciplinado no subitem 9.2 e seguintes, além de fazer as inspeções de caráter obrigatório. A inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE terá como objetivo verificar, por meio de inspeção visual e relatórios, a presença de ocorrências conforme o checklist do subitem 3.4.5.

**3.4.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE e Tabela de Ocorrências:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 6: Ocorrências para o SU-IQD, abaixo:

**Tabela 6: Ocorrências para o SU-IQD**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Tomada sem ponto de energia.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Existência de fios e cabos soltos e ligações improvisadas.	2	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Tomadas e equipamentos instalados inadequadamente.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Spot sem lâmpada ou lâmpada queimada.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência .
Dispositivo hidrossanitário (torneira, vaso sanitário, mictório, ducha, sifão) quebrado, inoperante, avariado,	1	Por ocorrência verificada nos ambientes inspecionados.

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
incompleto ou inexistente.		
Vazamento e entupimento com risco de dano a mobiliário, interdição de área e alto impacto na operação da UNIDADE EDUCACIONAL.	3	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.
Falta total de água no refeitório e/ou todos os sanitários.	3	Por ocorrência verificada.
Vazamento, entupimento ou falta de água em pontos isolados, sem danos maiores.	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.

**3.4.6. Cálculo do SU-IQD:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-SU), calculada pela somatória da Pontuação das ocorrências observadas. O SU-IQD, por sua vez, será obtido com base na Tabela 7: Sistema de pontuação do Indicador Serviços e Utilidades (SU), abaixo:

**Tabela 7: Sistema de pontuação do Indicador Serviços e Utilidades (SU)**

Sistema de Pontuação	
Pontuação Total	SU-IQD
PT-SU < 5	4
5 ≤ PT-SU < 10	3,5
10 ≤ PT-SU < 15	3
15 ≤ PT-SU < 20	2,5
20 ≤ PT-SU	1

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

### **3.5. INDICADOR QUALIDADE DAS PRAÇAS (Pr-IQD)**

**3.5.1. Peso do Indicador no Índice Qualidade e Disponibilidade:**

$P_{Pr} = 0,0$ , para as UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, até a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA ou quando as UNIDADES EDUCACIONAIS não possuírem PRAÇAS INTEGRADAS.

$P_{Pr} = 0,175$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS que possuírem PRAÇAS INTEGRADAS, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

**3.5.2. Avaliação:** verificação *in loco*.

**3.5.3. Objetivo:** O Indicador de Qualidade das Praças (Pr-IQD) tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de qualidade das PRAÇAS INTEGRADAS às UNIDADES EDUCACIONAIS.

**3.5.4. Método de aferição:** A aferição do Pr-IQD é feita através de visita *in loco* às PRAÇAS INTEGRADAS às UNIDADES EDUCACIONAIS com fins de vistoria para assim aferir a qualidade do equipamento.

**3.5.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotar as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 8: Ocorrências para o Pr-IQD, abaixo:

**Tabela 8: Ocorrências para o Pr-IQD**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Ausência de pelo menos 2 (duas) intervenções socioeducativas nas PRAÇAS INTEGRADAS	2	Por cada intervenção faltante.
Ausência de poda ou roçagem nas PRAÇAS INTEGRADAS.	2	Por ocorrência.
Ausência de mobiliário das PRAÇAS INTEGRADAS.	2	Por cada item de mobiliário faltante.
Presença de avarias no mobiliário das PRAÇAS INTEGRADAS.	2	Por ocorrência.

**3.5.6. Cálculo do Pr-IQD:** após a inspeção pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-Pr), calculada pelo somatório de pontos. O Pr-IQD, por

sua vez, será obtido com base na Tabela 9: Sistema de pontuação para o Indicador Qualidade das Praças (Pr), abaixo:

**Tabela 9: Sistema de pontuação para o Indicador Qualidade das Praças (Pr)**

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Potuação Total</b>	<b>Pr-IQD</b>
PT-Pr <5	4
5 ≤ PT-Pr < 10	3,5
10 ≤ PT-Pr < 15	3
15 ≤ PT-Pr < 20	2,5
20 ≤ PT- Pr	1

**3.5.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

#### **4. ÍNDICE DE BEM-ESTAR (IBE)**

##### **4.1. DIRETRIZES GERAIS**

**4.1.1.** O Índice de Bem-Estar (IBE) tem como objetivo avaliar o atendimento da CONCESSIONÁRIA aos encargos de proporcionar ao USUÁRIO um ambiente educacional adequado às diretrizes da CONCESSÃO, especialmente àquelas disciplinadas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.1.2.** O IBE é composto pelos Indicadores de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC-IBE), Acessibilidade (Ac-IBE), Prevenção de Danos (PD-IBE), Segurança (Se-IBE), e Padrões de Conforto (PC-IBE), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IBE = \frac{[(P_{TIC} * TIC) + (P_{Ac} * Ac) + (P_{PD} * PD) + (P_{Se} * Se) + (P_{PC} * PC)]}{\sum P_k}$$

Em que:

*IBE* é o Índice de Bem-Estar.

*P<sub>TIC</sub>* é o Peso do Indicador de Tecnologia da Informação

$TIC$  é o Indicador de Tecnologia da Informação

$P_{Ac}$  é o Peso do Indicador de Acessibilidade

$Ac$  é o Indicador de Acessibilidade

$P_{PD}$  é o Peso do Indicador de Prevenção de Danos

$PD$  é o Indicador de Prevenção de Danos

$P_{Se}$  é o Peso do Indicador de Segurança

$Se$  é o Indicador de Segurança

$P_{PC}$  é o Peso do Indicador de Padrões de Conforto

$PC$  é o Indicador de Padrões de Conforto

$P_k$  é o Peso do k-ésimo Indicador integrante do IBE

## 4.2. INDICADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC-IBE)

### 4.2.1. Peso do Indicador no Índice de Bem-Estar:

$P_{TIC} = 0,0$ , para as UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, até a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

$P_{TIC} = 0,200$  para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

### 4.2.2. Avaliação: inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE e logs do SGA.

**4.2.3. Objetivo:** Monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos, equipamentos e toda infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação presente na ÁREA DE CONCESSÃO, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, em especial aquelas previstas no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.2.4. Método de aferição:** A aferição do TIC-IBE é realizada por meio de inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Este selecionará, de forma aleatória, ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL conforme disciplinado no subitem 9.2 e seguintes, além de fazer as inspeções de caráter obrigatório. A inspeção do



VERIFICADOR INDEPENDENTE terá como objetivo verificar, por meio de inspeção visual e relatórios, a presença de ocorrências conforme o checklist do subitem 4.2.5.

**4.2.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 10: Ocorrências para o TIC-IBE, abaixo:

**Tabela 10: Ocorrências para o TIC-IBE**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Cabeamento degradado ou apresentando falhas de conexão.	2	Por ocorrência verificada.
Velocidade de conexão da internet Wi-Fi inferior a 100Mbps.	1	Por ocorrência verificada.
Velocidade de conexão da internet cabeada inferior a 100Mbps.	1	Por ocorrência verificada.
Intensidade de sinal de internet Wi-fi inferior a 80%.	1	Por ocorrência em cada ambiente verificado .
Ausência de equipamentos eletrônicos periféricos ou auxiliares, como <i>mouses</i> , teclados e outros.	2	Por ocorrência verificada.
Equipamentos eletrônicos velhos ou ultrapassados em relação aos requisitos exigidos no subitem 3.46.9 do CEC.	2	Por ocorrência verificada.
Equipamentos eletrônicos com mau funcionamento, apresentando lentidão ou limitação de funções.	3	Por ocorrência verificada.

**4.2.6. Cálculo do TI-IBE:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-TIC), calculada pela somatória da Pontuação das ocorrências observadas. O TIC-IBE, por sua vez, será obtido com base na Tabela 11: Sistema de pontuação do Indicador Tecnologia da Informação (TIC), abaixo:

**Tabela 11: Sistema de pontuação do Indicador Tecnologia da Informação (TIC)**

Sistema de Pontuação	
Pontuação Total	TIC-IBE

Sistema de Pontuação	
Potuação Total	TIC-IBE
PT-TIC <5	4
$5 \leq \text{PT-TIC} < 10$	3,5
$10 \leq \text{PT-TIC} < 15$	3
$15 \leq \text{PT-TIC} < 20$	2,5
$20 \leq \text{PT-TIC}$	1

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

### **4.3. INDICADOR DE ACESSIBILIDADE (Ac-IBE)**

#### **4.3.1. Peso do Indicador no Índice de Bem-Estar:**

$P_{Ac} = 0,0$ , para as UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, até a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

$P_{Ac} = 0,250$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

**4.3.2. Avaliação:** inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**4.3.3. Objetivo:** O Indicador de Acessibilidade (Ac-IBE) tem como objetivo aferir se as instalações da UNIDADE EDUCACIONAL cumprem os requisitos de Acessibilidade aos USUÁRIOS.

**4.3.4. Método de aferição:** A aferição do Ac-IBE é feita por meio de inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Este verificará, durante a inspeção realizada na UNIDADE EDUCACIONAL, nos itens caráter obrigatório, a presença de ocorrências conforme o checklist do subitem 4.3.5.

**4.3.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE e Tabela de Ocorrências:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 12: Ocorrências para o Ac-IBE, abaixo:

**Tabela 12: Ocorrências para o Ac-IBE**

<b>Ocorrência</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Forma de pontuação</b>
Sinalização tátil para orientação e caminhamiento de pessoas com deficiência visual não está funcional ou está avariada.	2	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Acesso impossibilitado a áreas de uso comum – como pátios, refeitórios e <i>playgrounds</i> – ou abertas ao público, no interior da UNIDADE EDUCACIONAL.	3	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Balcão de atendimento acessível nos ambientes destinados a esse fim (incluindo as portarias) está inutilizável.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Sanitários acessíveis inutilizáveis ou avariados.	3	Por ocorrência Item de verificação obrigatória
Corrimão nas escadas avariado.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória
Entradas e rotas de interligação às funções do edifício estão obstruídas, impossibilitando a acessibilidade.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória
Sinalização informativa e direcional da localização das entradas e saídas acessíveis não efetiva, inoperante ou ausente.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória
Presença de materiais, equipamentos e/ou estruturas que atrapalhem, obstruam ou inviabilizem a acessibilidade (a exemplo de elementos de paisagismo impedindo ou dificultando manobra de cadeira de rodas).	1	Por ambiente verificado.
Salas com equipamentos de TIC com quantitativo inferior a 10% de seus computadores com tecnologias assistivas ou adaptações razoáveis que garantam acessibilidade e uso efetivo da	2	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
infraestrutura de TI pelas pessoas com deficiência.		
Inoperância ou ausência de aparelho telefone que transmita mensagens de texto (TDD).	1	Por ocorrência verificada.
Inoperância, ausência ou avaria de mobiliário adequado para portadores de necessidades especiais na UNIDADE EDUCACIONAL.	3	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência.

**4.3.6. Cálculo do Ac-IBE:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-Ac), calculada pela somatória da Pontuação das ocorrências observadas. O Ac-IBE, por sua vez, será obtido com base na Tabela 13: Sistema de pontuação do Indicador Acessibilidade (Ac), abaixo:

**Tabela 13: Sistema de pontuação do Indicador Acessibilidade (Ac)**

Sistema de Pontuação	
Potuação Total	Ac-IBE
PT-Ac < 5	4
5 ≤ PT-Ac < 10	3,5
10 ≤ PT-Ac < 15	3
15 ≤ PT-Ac < 20	2,5
20 ≤ PT-Ac	1

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

#### **4.4. INDICADOR DE PREVENÇÃO DE DANOS (PD-IBE)**

##### **4.4.1. Peso do Indicador no Índice de Bem-Estar:**

$P_{PD} = 0,000$ , para as UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, até a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

$P_{PD} = 0,250$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

**4.4.2. Avaliação:** inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**4.4.3. Objetivo:** O Indicador de Prevenção de Danos (PD-IBE) tem como objetivo aferir se os sistemas de combate a incêndios e prevenção a descargas atmosféricas estão adequados às normas aplicáveis.

**4.4.4. Método de aferição:** A aferição do PD-IBE é feita por meio de inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Este verificará, durante a inspeção realizada na UNIDADE EDUCACIONAL, nos itens caráter obrigatório, a presença de ocorrências conforme o checklist do subitem 4.5.

**4.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE e Tabela de Ocorrências:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, abaixo:

**Tabela 14: Ocorrências para o PD-IBE**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Caixa de hidrante sem porta ou com porta emperrada.	1	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Registro de rede de hidrante fechado.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Mangueira de hidrante ausente ou armazenada de forma não recomendada pela norma.	3	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Mangueira de hidrante fora do prazo de validade.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Extintor ausente ou com lacre violado.	3	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Extintor fora do prazo de validade.	2	Por ocorrência

		Item de verificação obrigatória.
Lâmpada de emergência ausente ou danificada.	1	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Obstrução nas escadas internas e de emergência e rotas de fuga (corredores e <i>hall</i> ).	3	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Porta corta-fogo inexistente ou com abertura contrária ao sentido do fluxo.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas inexistente na UNIDADE EDUCACIONAL.	5	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas com aterramento em descumprimento à norma.	2	Por ocorrência Item de verificação obrigatória.
Ausência de AVCB no prazo de validade	5	Por ocorrência Item de verificação obrigatória

**4.5.1. Cálculo do PD-IBE:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-PD), calculada pela somatória da Pontuação das ocorrências observadas. O PD-IBE, por sua vez, será obtido com base na Tabela 14: Sistema de pontuação do Indicador Prevenção de Danos (PD), abaixo:

**Tabela 14: Sistema de pontuação do Indicador Prevenção de Danos (PD)**

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Pontuação Total</b>	<b>PD-IBE</b>
PT-PD < 5	4
5 ≤ PT-PD < 10	3,5
10 ≤ PT- PD < 15	3
15 ≤ PT- PD < 20	2,5
20 ≤ PT- PD	1

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

#### **4.6. INDICADOR DE SEGURANÇA (Se-IBE)**

##### **4.6.1. Peso do Indicador no Índice de Bem-Estar:**

$P_{Se} = 0,100$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, desde a ORDEM DE INÍCIO.

**4.6.2. Avaliação:** relatórios extraídos do SGA analisados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**4.6.3. Objetivo:** O Indicador de Segurança (Se-IBE) tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de disponibilidade de Vigilância e Segurança Patrimonial na ÁREA DA CONCESSÃO.

**4.6.4. Método de aferição:** A aferição do Se-IBE é feita através de relatórios extraídos do SGA, a partir do qual será aferida a disponibilidade de Vigilância e Segurança Patrimonial para a UNIDADE EDUCACIONAL inspecionada.

**4.6.5.** A disponibilidade do serviço será registrada pelo próprio funcionário que cumpriu o plantão programado, no SGA, por meio da interface adequada (*smartphone*, *tablet* ou tecnologia similar) disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA. Imagens registradas pelo sistema de monitoramento, poderão auxiliar, como forma alternativa, sobre a real disponibilidade do serviço de Vigilância e Segurança Patrimonial.

**4.6.6. Cálculo do Se-IBE:** Será calculada, para a UNIDADE EDUCACIONAL inspecionada, a porcentagem de disponibilidade de vigilância, conforma a fórmula abaixo:

$$\%_{Disp.Vig.} = \frac{n^{\circ} \text{ horas disponíveis}}{n^{\circ} \text{ horas totais do período}} \times 100\%$$

A partir da porcentagem da disponibilidade de Vigilância e Segurança Patrimonial, será calculado o Se-IBE, conforme a Tabela 15: Sistema de Pontuação do Indicador Segurança (Se), abaixo:

Tabela 15: Sistema de Pontuação do Indicador Segurança (Se)

Sistema de Pontuação	
Disponibilidade de vigilância	Se-IBE
PT-Se < 99%	4
$99\% \leq \text{PT-Se} < 95\%$	3,5
$95\% \leq \text{PT-Se} < 90\%$	3
$90\% \leq \text{PT-Se} < 85\%$	2,5
$85\% \leq \text{PT-Se}$	1

**4.6.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

#### 4.7. INDICADOR DE PADRÕES DE CONFORTO (PC-IBE)

##### 4.7.1. Peso do Indicador no Índice de Bem-Estar:

$P_{PC} = 0,0$ , para as UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, até a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

$P_{PC} = 0,200$ , para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

##### 4.7.2. Avaliação: inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**4.7.3. Objetivo:** O Indicador de Padrões de Conforto (PC-IBE) tem como objetivo avaliar se as instalações da UNIDADE EDUCACIONAL atendem aos parâmetros de conforto térmico, acústico, lumínico e de ventilação estabelecidos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.7.4. Avaliação:** inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE realizada por meio da aferição de *logs* emitidos pelo SGA acerca dos indicadores medidos e a média



correspondente esperada, aplicando-se as variações esperadas para cada período, conforme natureza de cada indicador (a exemplo do conforto térmico).

**4.7.5. Objetivo:** O Indicador de Padrões de Conforto (PC-IBE) tem como objetivo avaliar se as instalações da UNIDADE EDUCACIONAL atendem aos parâmetros de conforto térmico, acústico, lumínico e de ventilação estabelecidos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.7.6. Método de aferição:** A aferição do PC-IBE é feita através de medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE durante a inspeção à UNIDADE EDUCACIONAL. Este selecionará, de forma aleatória, ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL em condições de uso normais (na presença de USUÁRIOS), conforme disciplinado no subitem 9.2 e seguintes.

**4.7.7. Padrões de conforto:** cada ambiente inspecionado que não atenda aos padrões estabelecidos nos itens a seguir será equivalente a 1 (um) ponto, por padrão em desconformidade.

4.7.7.1. **Conforto térmico:** Os ambientes deverão estar dentro da faixa de temperaturas referente a 80% de aceitabilidade, nos termos do item 5.3 (*“Optional Method for Determining Acceptable Thermal Conditions in Naturally Conditioned Spaces”*) da norma ANSI/ASHRAE Standard 55 e do Apêndice I (Programa de Necessidades) do Anexo III – Caderno de Encargos da Concessionária. Para avaliar o conforto térmico, a temperatura será medida com termo-higrômetro, termômetro ou equipamento equivalente.

4.7.7.2. **Conforto acústico:** os níveis de decibels mensurados em cada ambiente deve estar dentro faixa de valores aceitável, nos termos da norma ABNT NBR 10.152 e do Apêndice I (Programa de Necessidades) do Anexo III – Caderno de Encargos da Concessionária. Para avaliar o conforto acústico, o ruído será mensurado em decibels (dB) por ambiente com um sonômetro, decibelímetro ou equipamento equivalente.

4.7.7.3. **Conforto lumínico:** Os níveis de iluminância de cada ambiente devem estar acima dos níveis mínimos de iluminância, nos termos da NBR ISSO/CIE 8995 – 1 e do Apêndice I (Programa de Necessidades) do Anexo III – Caderno de Encargos da Concessionária. Para avaliar a qualidade da iluminação, a iluminância será medida em

lux (lumens por m<sup>2</sup>) por ambiente através de um luxímetro ou equipamento equivalente.

4.7.7.4. **Ventilação:** a concentração de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) nos ambientes inspecionados deverá ser igual ou inferior a mil partes por milhão (ppm), valor máximo recomendável pela Anvisa<sup>1</sup>. Para avaliar a qualidade da ventilação e da circulação de ar, o nível de gás carbônico será mensurado por meio de um medidor de dióxido de carbono TSI 7535 ou equipamento equivalente<sup>2</sup>.

4.7.8. **Cálculo do PC-IBE:** após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, será obtida a Pontuação Total (PT-PC), calculada pelo somatório de pontos. O PC-IBE, por sua vez, será obtido com base na Tabela 16: Sistema de pontuação para o Indicador Padrões de Conforto, abaixo:

Tabela 16: Sistema de pontuação para o Indicador Padrões de Conforto

Sistema de Pontuação	
Potuação Total	PC-IBE
PT-PC < 2	4
2 ≤ PT-PC < 8	3,5
8 ≤ PT-PC < 14	3
14 ≤ PT-PC < 20	2,5
20 ≤ PT-PC	1

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

## 5. ÍNDICE DE INTEGRAÇÃO (IIN)

### 5.1. DIRETRIZES GERAIS

---

<sup>1</sup> Resolução – RE nº 09, de 16 de janeiro de 2003 da Anvisa, disponível em [http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/RE\\_09\\_2003\\_.pdf/8ccafc91-1437-4695-8e3a-2a97deca4e10](http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/RE_09_2003_.pdf/8ccafc91-1437-4695-8e3a-2a97deca4e10); acesso em: 08/04/2022.

<sup>2</sup> [http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/RE\\_09\\_2003\\_.pdf/8ccafc91-1437-4695-8e3a-2a97deca4e10](http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/RE_09_2003_.pdf/8ccafc91-1437-4695-8e3a-2a97deca4e10);

**5.1.1.** O Índice de Integração (IIN) tem como objetivo avaliar a gestão integrada da concessão realizada pela CONCESSIONÁRIA, nos termos estabelecidos no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**5.1.2.** O IIN é composto pelos Indicadores de Satisfação de Usuário (Sat-IIN) e Comunidade (Cd-IIN), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IIN = \frac{[(P_{Sat} * Sat) + (P_{Cd} * Cd)]}{\sum P_k}$$

Em que:

*IIN* é o Índice de Integração.

*P<sub>Sat</sub>* é o Peso do Indicador Satisfação do Usuário

*Sat* é o Indicador Satisfação do Usuário

*P<sub>Cd</sub>* é o Peso do Indicador Comunidade

*Cd* é o Indicador Comunidade

*P<sub>k</sub>* é o Peso do k-ésimo Indicador integrante do IIN

## **5.2. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Sat-IIN)**

### **5.2.1. Peso do Indicador no Índice de Integração:**

*P<sub>Sat</sub>* = 0,000, para as UNIDADES EDUCACIONAIS nas quais não seja realizada a Pesquisa de Satisfação na inspeção.

*P<sub>Sat</sub>* = 0,500, para as UNIDADES EDUCACIONAIS nas quais sejam realizadas as Pesquisas de Satisfação, conforme disciplinado no subitem 8.4.

### **5.2.2. Avaliação:** Pesquisa de Satisfação.

**5.2.3. Objetivo:** O Indicador de Satisfação do Usuário (Sat-IIN) tem como objetivo identificar se o ambiente escolar é adequado às finalidades pedagógicas e agradável

para os USUÁRIOS da UNIDADE EDUCACIONAL, isto é, para os educandos, professores, Gestor da Unidade e demais servidores da SME.

**5.2.4. Método de aferição:** A aferição do Sat-IIN é feita através de Pesquisa de Satisfação, em que se avaliará o conforto percebido pelo USUÁRIO nas instalações da UNIDADE EDUCACIONAL com base na metodologia *Net Promoter Score* (NPS).

O *Net Promoter Score* (NPS) é uma metodologia simples e flexível, e utilizada para medir a satisfação de um público específico com determinadas instalações ou com a prestação de um determinado serviço.

Para cada item, os respondentes serão divididos em 3 categorias, com base nas notas concedidas: promotores, neutros e detratores. Os respondentes que dão as notas 9 ou 10 são os promotores; os respondentes que dão as notas 7 e 8 são os neutros; e, por fim, os que dão as notas de 0 a 6 serão os detratores.

O NPS, então, será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$NPS_i = \frac{(NP_i - ND_i)}{NTR_i} \times 100\%$$

Em que:

*NPS* refere-se ao *Net Promoter Score*

*NP* refere-se ao número de promotores

*ND* refere-se ao número de detratores

*NTR* refere-se ao número total de respondentes

*i* é o *i*-ésimo item da pesquisa.

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

- Conforto geral das instalações da UNIDADE EDUCACIONAL aos seus USUÁRIOS;
- Adequabilidade das instalações da UNIDADE EDUCACIONAL aos propósitos pedagógicos;
- Estado de conservação geral das instalações da UNIDADE EDUCACIONAL;
- Estado de conservação geral do mobiliário da UNIDADE EDUCACIONAL;
- Limpeza geral das instalações da UNIDADE EDUCACIONAL;
- Limpeza dos sanitários e vestiários da UNIDADE EDUCACIONAL.

**5.2.6. Cálculo do Sat-IIN:** Após o cálculo de cada  $NPS_i$ , para cada item verificado na Pesquisa de satisfação, será calculado o  $NPS_{médio}$ , obtido pela média aritmética simples de todos os  $NPS_i$ . Por fim, o valor do Co-IBE será obtido conforme a Tabela 17: Sistema de Pontuação para o Indicador Satisfação do Usuário, abaixo:

**Tabela 17: Sistema de Pontuação para o Indicador Satisfação do Usuário**

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b><math>NPS_{médio}</math></b>	<b>Sat-IIN</b>
<b><math>NPS_{médio} &gt; 90\%</math></b>	4
<b><math>75\% \leq NPS_{médio} &lt; 90\%</math></b>	3,5
<b><math>60\% \leq NPS_{médio} &lt; 75\%</math></b>	3
<b><math>0 \leq NPS_{médio} &lt; 60\%</math></b>	2,5
<b><math>NPS_{médio} \leq 0</math></b>	1

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

### **5.3. INDICADOR COMUNIDADE (Cd-IIN)**

#### **5.3.1. Peso do Indicador no Índice Integração:**

$P_{Cd} = 0,500$ , desde a ORDEM DE INÍCIO para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

**5.3.2. Avaliação:** verificação *in loco* e análise dos relatórios extraídos do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**5.3.3. Objetivo:** O Indicador tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de integração comunitária na ÁREA DE CONCESSÃO.

**5.3.4. Método de aferição:** A aferição do Cd-IIN é feita através da visita *in loco* e da análise de relatórios extraídos do SGA, aferindo-se assim a integração comunitária dos serviços e atividades realizados pela CONCESSIONÁRIA na UNIDADE EDUCACIONAL inspecionada para com seu entorno.

**5.3.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 18: Ocorrências para o Cd-INN, abaixo:

**Tabela 18: Ocorrências para o Cd-INN**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
A CONCESSIONÁRIA não mantém Banco de Talentos, com o currículo de pessoas da Comunidade do território em que a UNIDADE EDUCACIONAL está inserida.	2	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não emprega funcionários oriundos do Banco de Talentos mencionado anteriormente.	2	Por ocorrência.

A CONCESSIONÁRIA não adota procedimentos de acesso e segregação, em relação ao público externo, aos ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL abertos à comunidade.	1	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não demonstra a adoção de práticas e procedimentos voltados à escuta e acolhimento, quando possível, de reclamações e sugestões oriundas da comunidade visando aprimorar sua experiência e bem-estar.	1	Por ocorrência .

**5.3.6. Cálculo do Cd-IIN:** após a extração de informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE após realizar visitar *in loco* e analisar os relatórios emitidos pelo SGA, será obtida a Pontuação Total (PT-Cd), calculada pelo somatório de pontos. O Cd-IIN, por sua vez, será obtido com base na Tabela 19: Sistema de Pontuação para o Indicador Comunidade, abaixo:

**Tabela 19: Sistema de Pontuação para o Indicador Comunidade**

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Potuação Total</b>	<b>Cd-IIN</b>
PT-Cd <5	4
5 ≤ PT-Cd < 10	3,5
10 ≤ PT-Cd < 15	3
15 ≤ PT-Cd < 20	2,5
20 ≤ Cd-HL	1

**5.3.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

## **6. ÍNDICE DE INFORMAÇÃO DA CONCESSÃO (IIC)**

### **6.1. DIRETRIZES GERAIS**

**6.1.1.** O Índice de Informação da Concessão (IIC) tem como objetivo avaliar a gestão e prestação de informações realizada pela CONCESSIONÁRIA, nos termos estabelecidos no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**6.1.2.** O IIC é composto pelos Indicadores de Pontualidade (Pn-IIC), Completude das Informações (CI-IIC), e SGA (S-IIC), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IIN = \frac{[(P_{Pn} * Pn) + (P_{CI} * CI) + (P_S * S)]}{\sum P_k}$$

Em que:

*IIN* é o Índice de Integração.

*P<sub>Pn</sub>* é o Peso do Indicador Pontualidade

*PN* é o Indicador Pontualidade

*P<sub>CI</sub>* é o Peso do Indicador Completude das Informações

*CI* é o Indicador Completude das Informações

*P<sub>S</sub>* é o Peso do Indicador SGA

*S* é o Indicador SGA

*P<sub>k</sub>* é o Peso do k-ésimo Indicador integrante do IIN

## **6.2. INDICADOR COMPLETUDE DAS INFORMAÇÕES (CI-IIC)**

### **6.2.1. Peso do Indicador no Índice Informação da Concessão:**

*P<sub>CI</sub>* = 0,200 desde a ORDEM DE INÍCIO para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

**6.2.2. Avaliação:** análise dos relatórios extraídos do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**6.2.3. Objetivo:** O Indicador tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de qualidade das informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA.



**6.2.4. Método de aferição:** A aferição do CI-IIC é feita através da análise de relatórios extraídos do SGA, aferindo-se assim a qualidade das informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA.

**6.2.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 20: Ocorrências para o CI-IIC, abaixo:

**Tabela 20: Ocorrências para o CI-IIC**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Indisponibilidade do acesso às informações e documentação sob gestão e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, quando do interesse manifesto do PODER CONCEDENTE, na hipótese de processos de auditoria ou verificação, ou quaisquer processos solicitados pelo PODER CONCEDENTE.	2	Por ocorrência.
Indisponibilização de informações cujo acesso público seja exigido por lei.	3	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não entrega a Documentação “As Built” ao GESTOR DA UNIDADE ESCOLAR e ao PODER CONCEDENTE no prazo estipulado.	2	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não entrega o Manual de Operação, Uso e Manutenção das Edificações ao GESTOR DA UNIDADE ESCOLAR e ao PODER CONCEDENTE no prazo estipulado.	2	Por ocorrência.
O RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS entregue não versa sobre fatos ocorridos do 15º (décimo quinto) dia do mês anterior ao 14º (décimo quarto) dia do mês de	2	Por ocorrência.

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
entrega do documento.		
Os RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS não estão disponibilizados de forma acessível aos USUÁRIOS das UNIDADES EDUCACIONAIS.	1	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não mantém atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, inclusive os de suas subcontratadas.	1	Por ocorrência.

**6.2.6. Cálculo do CI-IIC:** após a extração de informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE oriundas dos relatórios emitidos pelo SGA, será obtida a Pontuação Total (PT-CII), calculada pelo somatório de pontos. O CI-IIC, por sua vez, será obtido com base na Tabela 21: Sistema de Pontuação para o Indicador Completude das Informações, abaixo:

**Tabela 21: Sistema de Pontuação para o Indicador Completude das Informações**

Sistema de Pontuação	
Potuação Total	CI-IIC
PT-IIC < 5	4
5 ≤ PT-IIC < 10	3,5
10 ≤ PT-IIC < 15	3
15 ≤ PT-IIC < 20	2,5
20 ≤ PT-IIC	1

**6.2.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

### **6.3. INDICADOR PONTUALIDADE (Pn-IIC)**

#### **6.3.1. Peso do Indicador Pontualidade no Índice Informação da Concessão:**

$P_{Pn} = 0,200$  desde a ORDEM DE INÍCIO para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

**6.3.2. Avaliação:** verificação *in loco* e análise dos relatórios extraídos do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**6.3.3. Objetivo:** O Indicador tem como objetivo monitorar os padrões mínimos de pontualidade dos serviços e atividades realizados pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE CONCESSÃO.

**6.3.4. Método de aferição:** A aferição do Pn-IIC é feita através da visita *in loco* e da análise de relatórios extraídos do SGA, aferindo-se pontualidade dos serviços e atividades realizados pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE CONCESSÃO.

**6.3.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 22: Ocorrências para o Pn-IIC, abaixo:

**Tabela 22: Ocorrências para o Pn-IIC**

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
Registro intempestivo de atividades e serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme prazo estabelecido no subitem 12.2.7 do CEC.	2	Por ocorrência.
Prestação intempestiva justificada das dos serviços inerentes à CONCESSÃO, conforme delineado a partir do item 12 do CEC, conforme prazos estipulados neste documento.	2	Por ocorrência.
Prestação intempestiva injustificada das dos serviços inerentes à CONCESSÃO, conforme delineado a partir do item 12 do CEC, conforme prazos estipulados neste documento.	3	Por ocorrência.
Não manter atualizadas a qualificação técnica e as licenças junto aos Órgãos	2	Por ocorrência.

Responsáveis para a devida execução do objeto da CONCESSÃO.		
Eventos realizados na ÁREA DE CONCESSÃO sob gestão da CONCESSIONÁRIA não seguiram os horários estipulados para início e/ou encerramento.	2	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não cumpre os horários de funcionamento para as UNIDADES EDUCACIONAIS.	2	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não entrega o RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês.	2	Por ocorrência.
O RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS não foi entregue com as informações exigidas pelo subitem 11.4.1 do CEC segregadas para cada uma das UNIDADES EDUCACIONAIS.	1	Por ocorrência.

**6.3.6. Cálculo do Pn-IIC:** após a extração de informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE após realizar visitar *in loco* e analisar os relatórios emitidos pelo SGA, será obtida a Pontuação Total (PT-Pn), calculada pelo somatório de pontos. O Pn-IIC, por sua vez, será obtido com base na Tabela 23: Sistema de Pontuação para o Grupo Pontualidade, abaixo:

**Tabela 23: Sistema de Pontuação para o Grupo Pontualidade**

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Potuação Total</b>	<b>Pn-IIC</b>
PT-Ap < 5	4
5 ≤ PT-Ap < 10	3,5
10 ≤ PT-Ap < 15	3
15 ≤ PT-Ap < 20	2,5
20 ≤ Ap-HL	1

**6.3.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

#### **6.4. INDICADOR SGA (S-IIC)**

##### **6.4.1. Peso do Indicador SGA no Índice Informação da Concessão:**

$P_S = 0,600$  desde a ORDEM DE INÍCIO para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

**6.4.2. Avaliação:** análise dos relatórios extraídos do SGA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**6.4.3. Objetivo:** O Indicador tem como objetivo identificar se a CONCESSIONÁRIA está promovendo o uso adequado do SGA para gestão da CONCESSÃO em cada UNIDADE EDUCACIONAL.

**6.4.4. Método de aferição:** A aferição do S-IIC é feita através da análise de relatórios extraídos do SGA, aferindo-se a CONCESSIONÁRIA está promovendo o uso adequado do SGA para gestão da CONCESSÃO em cada UNIDADE EDUCACIONAL.

**6.4.5. Checklist do VERIFICADOR INDEPENDENTE:** durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 24: Ocorrências para o S-IIC, abaixo:

**Tabela 24: Ocorrências para o S-IIC**

<b>Ocorrência</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Forma de pontuação</b>
Software do SGA indisponível para acesso dos GESTORES EDUCACIONAIS, PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE por mais de 1 hora.	3	Por ocorrência.
Ausência de disponibilização no SGA do calendário de Ações Programadas a serem realizadas na ÁREA DE CONCESSÃO pela CONCESSIONÁRIA	3	Por ocorrência.

Ocorrência	Pontuação	Forma de pontuação
por meio da Central de Serviços.		
Ausência de deslocamento de equipe de vistoria para a UNIDADE EDUCACIONAL em razão de demanda aberta por meio do Help Desk cuja resolução não foi possível por meio telemático.	2	Por ocorrência.
UTILIZADORES credenciados do SGA não conseguem logar no sistema ou realizar as tarefas que lhe são permitidas pelo seu nível de acesso.	1	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não atende solicitação para credenciamento de novo UTILIZADOR do SGA em até 24 horas.	1	Por ocorrência.
A CONCESSIONÁRIA não atende solicitação para treinamento de novo UTILIZADOR do SGA em até 48 horas.	1	Por ocorrência.
Ausência ou indisponibilidade do histórico de todas as atividades realizadas por UTILIZADORES credenciados no âmbito do SGA.	1	Por ocorrência.
Realização de atividades e serviços inerentes à CONCESSÃO pela CONCESSIONÁRIA de forma offline ou analógica em detrimento do uso do SGA para gestão daquelas.	1	Por ocorrência.

**6.4.6. Cálculo do S-IIC:** após a extração de informações pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e análise dos relatórios emitidos pelo SGA, será obtida a Pontuação Total (PT-S), calculada pelo somatório de pontos. O S-IIC, por sua vez, será obtido com base na Tabela 25: Sistema de Pontuação para o Indicador SGA, abaixo:

Tabela 25: Sistema de Pontuação para o Indicador SGA

Sistema de Pontuação	
Potuação Total	S-IIC
$PT-S < 5$	4
$5 \leq PT-S < 10$	3,5
$10 \leq PT-S < 15$	3
$15 \leq PT-S < 20$	2,5
$20 \leq P-S$	1

**6.4.7. Ativação e vigência:** O Indicador será aferido em todas as inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE na UNIDADE EDUCACIONAL, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

### **CAPÍTULO III – PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO**

#### **7. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE**

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

**7.2.** A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ocorrer em até 6 (seis) meses da ORDEM DE INÍCIO.

**7.3.** Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo 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.

**7.4.** 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.

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

**7.6.** 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.

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

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

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

**7.10.** 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.

## **8. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS**

**8.1.** O valor do FD será calculado a cada ciclo de 2 (dois) meses, a partir da média aritmética simples dos  $FD_i$  de cada UNIDADE EDUCACIONAL inspecionada no período.

**8.2.** Mensalmente, serão selecionadas 15 (quinze) UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES para inspeção pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a partir da seguinte metodologia:

a) 10 (dez) UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES serão sorteadas aleatoriamente, dentre aquelas que ainda não foram inspecionadas no ciclo de avaliação bimestral;

b) Até 5 (cinco) UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES serão selecionadas entre aquelas que, no penúltimo mês, tenham sido selecionadas para inspeção e que tenham obtido qualquer ÍNDICE DE DESEMPENHO inferior a 2,5.

c) Uma quantidade de 5 (cinco) dentre aquelas que não incorrem em UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES selecionadas na alínea b), será sorteada, inclusive dentre aquelas que já foram inspecionadas no ciclo bimestral.

**8.3.** Mensalmente, serão selecionadas 4 (quatro) UNIDADES EDUCACIONAIS, dentre MINICEUS e conjuntos de NUVEMS para inspeção pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, dentre aqueles que já tiverem o seu TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS emitido.

**8.4.** Mensalmente, dentre UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas conforme os itens 8.2 e 8.3, serão selecionadas até 3 (três) UNIDADES EDUCACIONAIS nas quais será realizada Pesquisa de Satisfação, segundo a seguinte metodologia:

a) Caso o total de UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas conforme os itens 8.2 e 8.3 com ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA ou TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS seja igual ou menor a 3 (três), estas serão as UNIDADES EDUCACIONAIS nas quais será realizada Pesquisa de Satisfação;

b) Caso o total de UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas conforme os itens 8.2 e 8.3 com ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA ou TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS seja igual ou maior a 3 (três), será realizado um sorteio dentro deste subgrupo de UNIDADES EDUCACIONAIS.

## **9. INSPEÇÃO NAS UNIDADES EDUCACIONAIS**

**9.1.** Após a seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS, conforme procedimento disciplinado no item 8 deste ANEXO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE inspecionará - mediante visita técnica, realização de Pesquisa de Satisfação e extração de relatórios do SGA - as UNIDADES EDUCACIONAIS, para aferição dos respectivos ÍNDICES DE DESEMPENHO e cálculo do respectivo FATOR DE DESEMPENHO da UNIDADE EDUCACIONAL ( $FD_i$ ).

**9.2.** Para os Indicadores que têm como método de aferição a inspeção em campo realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a abrangência da observação de ocorrências poderá ser de dois tipos:

a) De caráter obrigatório: o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar todos os itens/ambientes na UNIDADE EDUCACIONAL que possam apresentar determinada ocorrência;

b) Por ambiente selecionado: o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá selecionar, aleatoriamente, 10 (dez) ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL e realizar, nestes ambientes, a inspeção das ocorrências.

**9.2.2.** Os ambientes selecionados conforme a alínea b) devem abranger, obrigatoriamente, pelo menos 1 (um) conjunto de sanitários ou vestiários e, também, no caso das UNIDADES ESCOLARES PREEXISTENTES, o pátio ou refeitório.

**9.2.3.** Caso a UNIDADE EDUCACIONAL tenha menos que 10 (dez) ambientes, a inspeção será realizada sobre a totalidade dos ambientes disponíveis.

**9.3.** As inspeções do VERIFICADOR INDEPENDENTE 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 das UNIDADE EDUCACIONAIS, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

## **10. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

**10.1.** Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que compreenderá o resultado dos  $FD_i$  para as UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas no mês anterior.

**10.1.1.** O RELATÓRIO DE DESEMPENHO será elaborado até o 10º (décimo) dia do mês subsequente do mês de aferição e deverá conter:

- a) As UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas;
- b) Os valores dos Indicadores, ÍNDICES DE DESEMPENHO e FATOR DE DESEMPENHO das respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- c) O inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no SGA, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

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

**10.3.** 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.

**10.4.** Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE irá elaborar RELATÓRIO DE CÁLCULO, que conterà o FATOR DE DESEMPENHO (FD), calculado nos termos do subitem 2.2, o qual será utilizado para compor a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL

EFETIVA, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**10.4.1.** Os 2 (dois) primeiros meses a partir da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE constituem a Etapa I, conforme item 7.10.a), período no qual o FD será igual a 1 (um).

**10.4.2.** A avaliação do VERIFICADOR INDEPENDENTE iniciar-se-á a partir do 9º (nono) mês a partir da ORDEM DE INÍCIO.

**10.4.3.** O primeiro ciclo de 2 (dois) meses de avaliação realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE terá caráter instrutivo e não será considerado para fins de incidência do FD no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, considerando-se o FD igual a 1 (um).

**10.4.4.** A avaliação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE passará o FD a partir do 11º (décimo primeiro) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**10.4.5.** O FD de que trata o subitem 10.4.4 impactará a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA paga à CONCESSIONÁRIA a partir do 13º mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**10.4.6.** O disposto nos itens 10.4.1 a 10.4.5 está esquematizado na Tabela 26 abaixo:

**Tabela 26 - Esquematização do valor do FD nos meses da CONCESSÃO**

Mês a partir da ORDEM DE INÍCIO	Evento	Valor do FD	CME paga com valor do FD apurado nos meses...
1	VERIFICADOR INDEPENDENTE não contratado	1	(FD = 1)
2	VERIFICADOR INDEPENDENTE não contratado	1	(FD = 1)
3	VERIFICADOR INDEPENDENTE não	1	(FD = 1)

Mês a partir da ORDEM DE INÍCIO	Evento	Valor do FD	CME paga com valor do FD apurado nos meses...
	contratado		
4	VERIFICADOR INDEPENDENTE não contratado	1	(FD = 1)
5	VERIFICADOR INDEPENDENTE não contratado	1	(FD = 1)
6	VERIFICADOR INDEPENDENTE não contratado	1	(FD = 1)
7	VERIFICADOR INDEPENDENTE na Etapa I – não há mensuração dos Indicadores	1	(FD = 1)
8	VERIFICADOR INDEPENDENTE na Etapa I – não há mensuração dos Indicadores	1	(FD = 1)
9	VERIFICADOR INDEPENDENTE realiza a mensuração dos Indicadores com caráter meramente educativo	1	(FD = 1)
10	VERIFICADOR INDEPENDENTE realiza a mensuração dos Indicadores com caráter meramente educativo	1	(FD = 1)
11	VERIFICADOR INDEPENDENTE realiza a mensuração dos Indicadores, com impacto na CME	Calculado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE	(FD = 1)
12	VERIFICADOR INDEPENDENTE realiza a mensuração dos Indicadores, com impacto na CME	Calculado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE	Meses 11 e 12
13	VERIFICADOR INDEPENDENTE	Calculado pelo	Meses 11 e 12

Mês a partir da ORDEM DE INÍCIO	Evento	Valor do FD	CME paga com valor do FD apurado nos meses...
	realiza a mensuração dos Indicadores, com impacto na CME	VERIFICADOR INDEPENDENTE	