



CONCORRÊNCIA PÚBLICA INTERNACIONAL Nº 0024/2026

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA A REALIZAÇÃO DE OBRAS DE REFORMAS, AMPLIAÇÕES E MANUTENÇÕES E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS EM UNIDADES EDUCACIONAIS DA REDE ESTADUAL DE ENSINO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS | 3 |
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO | 3 |
| 3. NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NAD) | 8 |
| 4. DEFINIÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD) | 9 |
| 5. AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO | 10 |
| 6. IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS DO PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS E DO PLANO ESG | 30 |
| CAPÍTULO II - PROCESSO DE MENSURAÇÃO | 35 |
| 7. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS | 35 |
| 8. MENSURAÇÃO NAS UNIDADES EDUCACIONAIS | 35 |
| 9. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES | 36 |
| CAPÍTULO III - DA ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE E INSTITUTO DE PESQUISA | 39 |
| 10. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE | 39 |
| 11. ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA | 40 |
| 12. PROCEDIMENTO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS SOBRE OS PRODUTOS ENTREGUES PELOS TERCEIROS INDEPENDENTES | 42 |



CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade desejados pelo PODER CONCEDENTE na execução dos encargos pela CONCESSIONÁRIA em suas atividades.

1.2. O desempenho da CONCESSIONÁRIA aquém do disciplinado poderá ensejar um desconto no pagamento da contraprestação pecuniária, cujo montante será definido em função da incidência de um FATOR DE DESEMPENHO (“FD”) no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devida pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, nos termos deste ANEXO e do ANEXO VI do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

1.3. O FD será obtido trimestralmente, a partir da emissão da primeira ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA, com base na definição da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (“NAD”) calculada para cada SUBLOTE.

1.4. O FD resulta da apuração de três dimensões de desempenho principais, quais sejam (i) Infraestrutura, (ii) Operação e (iii) Gestão, as quais são compostas por 8 (oito) INDICADORES DE DESEMPENHO (“ID”), que deverão ser aferidos respeitando as diretrizes regradas neste ANEXO, quanto a frequência e metodologia.

1.5. Para a aferição dos IDs da CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE se utilizará do apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE (“VI”) e de PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (“PSU”) conduzidas pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar acesso ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, ao INSTITUTO DE PESQUISA e ao PODER CONCEDENTE à ÁREA DA CONCESSÃO, bem como às informações necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.



2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1. Os ID são caracterizados como o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO e neste ANEXO em especial.

2.2. Cada ID será representado por uma nota de 0 (zero) a 1 (um), obtida conforme metodologias dispostas neste ANEXO e ponderadas pelo seu peso, para a obtenção da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, por SUBLOTE.

2.3. Todos os cálculos necessários para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

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

2.4.1. Para UNIDADES EDUCACIONAIS que sejam ESCOLAS MODELO, há o acréscimo do indicador IO04 que concerne a operacionalização dos MÓDULOS de AMPLIAÇÃO dessas UNIDADES EDUCACIONAIS.

2.5. O Quadro a seguir apresenta o resumo das dimensões e dos IDs, com suas respectivas ponderações, para viabilizar o cálculo da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, por SUBLOTE.

Quadro 1: INDICADORES DE DESEMPENHO

| Dimensões | Peso da Dimensão | Indicador | Sigla | Peso do Indicador para as ESCOLAS BASE | Peso do Indicador para as ESCOLAS MODELO |
|--------------------|------------------|---|-------|--|--|
| Infraestrutura (I) | 45% | Manutenção, qualidade e disponibilidade da infraestrutura | II01 | 55% | 55% |
| | | Manutenção e reposição dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS | II02 | 45% | 45% |
| Operação (O) | 45% | Qualidade e frequência dos serviços de limpeza | IO01 | 40% | 35% |
| | | Qualidade e disponibilidade de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | IO02 | 30% | 30% |
| | | Qualidade e disponibilidade dos serviços de segurança | IO03 | 30% | 25% |
| | | Qualidade e disponibilidade do PROGRAMA DE APOIO das ESCOLAS MODELO | IO04 | - | 10% |
| Gestão (G) | 10% | Pontualidade no atendimento a emergências | IG01 | 55% | 55% |
| | | Qualidade e Funcionalidade do SGA | IG02 | 45% | 45% |

Fonte: Elaboração São Paulo Parcerias.

2.6. A Nota das Dimensões será definida como a média ponderada dos INDICADORES da referida dimensão, aferidos para cada UNIDADE EDUCACIONAL da amostra por SUBLOTE, conforme as seguintes fórmulas:

$$NI_{xi} = (55\% * média II01_{xi}) + (45\% * média II02_{xi})$$

Em que:

- NI_{xi} é a Nota da dimensão de Infraestrutura do SUBLOTE x no período i ;
- $II01_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Manutenção da Qualidade da Infraestrutura, correspondente à amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i ;
- $II02_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Manutenção e Reposição dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS, correspondente à amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i .

$NO_{xia} = (40\% * média IO01_{xi}) + (30\% * média IO02_{xi}) + (30\% * média IO03_{xi})$, para obtenção da Nota da Dimensão para as ESCOLAS BASE.

ou

$NO_{xim} = (35\% * média\ I001_{xi}) + (30\% * média\ I002_{xi}) + (25\% * média\ I003_{xi}) + (10\% * média\ I004_{xi})$, obtenção da Nota da Dimensão para as ESCOLAS MODELO.

e

$$NO_{xi} = \% EA * NO_{xia} + \% EM * NO_{xim}$$

Em que:

- NO_{xi} é a Nota da dimensão de Operação do SUBLOTE x no período i ;
- EA é a proporção de ESCOLAS BASE sobre o total da amostra do SUBLOTE;
- EM é a proporção de ESCOLAS MODELO sobre o total da amostra do SUBLOTE;
- NO_{xia} é a Nota da dimensão de Operação do SUBLOTE x no período i , para as ESCOLAS BASE;
- NO_{xim} é a Nota da dimensão de Operação do SUBLOTE x no período i , para as ESCOLAS MODELO;
- $I001_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Qualidade e Frequência dos Serviços de Limpeza, correspondente a amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i ;
- $I002_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Qualidade e Disponibilidade de Infraestrutura de TIC, correspondente a amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i ;
- $I003_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços de Segurança, correspondente a amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i ;
- $I004_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Qualidade e Disponibilidade do PROGRAMA DE APOIO das ESCOLAS MODELO, correspondente amostra de ESCOLAS



MODELO do SUBLOTE x , no período i .

$$NG_{xi} = (55\% * \text{média } IG01_{xi}) + (45\% * \text{média } IG02_{xi})$$

Em que:

- NG_{xi} é a Nota da dimensão de Gestão do SUBLOTE x no período i ;
- $IG01_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Pontualidade no Atendimento à Emergências, correspondente a amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i ;
- $IG02_{xi}$ é a média das notas aferidas para o Indicador de Qualidade e Funcionalidade do SGA, correspondente a amostra de UNIDADES ESCOLARES do SUBLOTE x , no período i .



3. NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (NAD)

3.1. A *NAD* será calculada trimestralmente, a partir da média da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO em cada UNIDADE EDUCACIONAL da amostra por SUBLOTE.

3.2. A *NAD* é composta pela ponderação das notas das dimensões, no período de aferição, conforme a seguinte fórmula:

$$NAD_{xi} = (45\% * NI_{xi}) + (45\% * NO_{xi}) + (10\% * NG_{xi})$$

Em que:

- NAD_{xi} é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do SUBLOTE x e no período i ;
- NI_{xi} é a Nota da Dimensão de Infraestrutura do SUBLOTE x e no período i ;
- NO_{xi} é a Nota da Dimensão de Operação do SUBLOTE x e no período i ;
- NG_{xi} é a Nota da Dimensão de Gestão do SUBLOTE x e no período i .

3.3. Caso a contratação da CONCESSIONÁRIA seja por LOTE GLOBAL, a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO será a média aritmética das avaliações por SUBLOTE, ou seja:

$$NAD_{LGi} = \text{média} (NAD_{1i}; NAD_{2i}; NAD_{3i})$$

Em que:

- NAD_{LGi} é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do LOTE GLOBAL e no período i ;
- NAD_{1i} é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do SUBLOTE 1 e no período i ;
- NAD_{2i} é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do SUBLOTE 2 e no período i ;
- NAD_{3i} é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do SUBLOTE 3 e no período i .

4. DEFINIÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FD)

4.1. O FD será atualizado trimestralmente, a partir do cálculo da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do período imediatamente anterior.

4.2. O FD será obtido a partir da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO calculada, por SUBLOTE ou LOTE GLOBAL, de forma que:

| Se | então: |
|---------------------|---------------------------------------|
| $NAD \geq 0,95$ | $FD_{xi} = 1$ |
| $0,20 < NAD < 0,95$ | $FD_{xi} = \frac{1}{0,95} \times NAD$ |
| $NAD \leq 0,20$ | $FD_{xi} = 0$ |

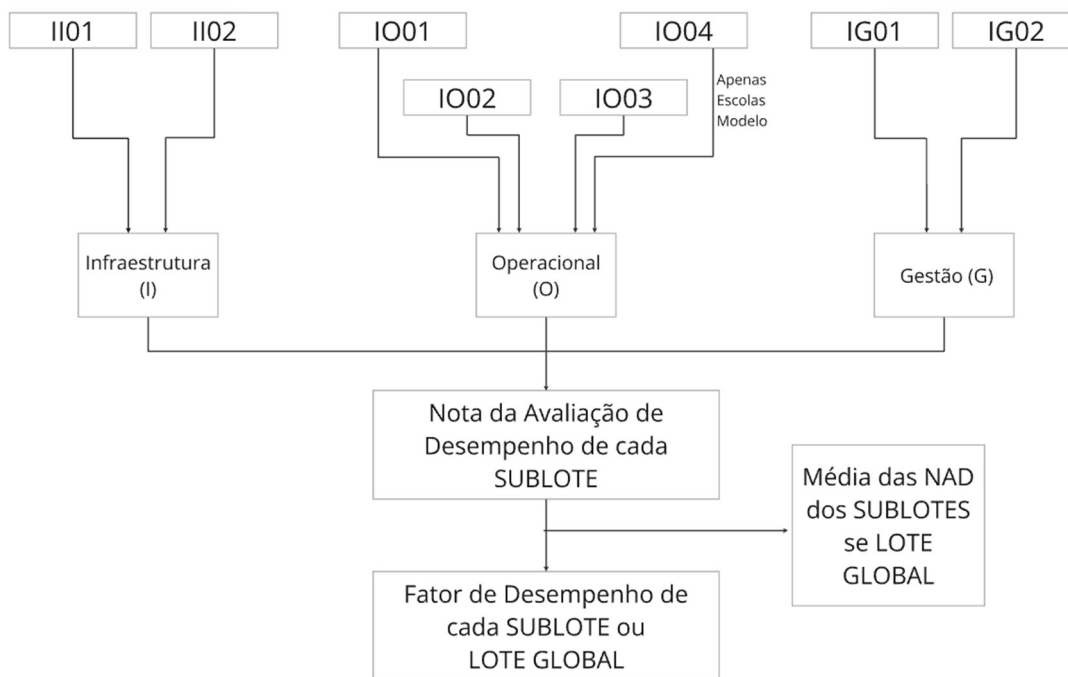
Em que:

- FD_{xi} é o FATOR DE DESEMPENHO do SUBLOTE x ou LOTE GLOBAL, no período i ;
- NAD é a NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do SUBLOTE x ou do LOTE GLOBAL, referente ao período i .

4.3. O FD obtido será utilizado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA nos termos do ANEXO VI do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

4.4. A seguir, o organograma para composição do FD, conforme premissas apresentadas.

Figura 1 – Organograma do SMD



Fonte: Elaboração São Paulo Parcerias.

5. AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1. A análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE no âmbito dos INDICADORES das dimensões de Infraestrutura e de Operação levarão em conta a seguinte gradação:

- a) **Ótimo:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são cumpridos suficientemente e com qualidade satisfatória, em sua totalidade;
- b) **Bom:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são cumpridos suficientemente e com qualidade satisfatória, em sua maioria;
- c) **Regular:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são cumpridos suficientemente e com qualidade insatisfatória, em sua maioria;
- d) **Ruim:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR não são cumpridos suficientemente;
- e) **Péssimo:** os requisitos descritos na ficha técnica e metodológica do INDICADOR são descumpridos em sua totalidade ou aproximadamente em totalidade.

5.2. Dimensão de Infraestrutura



5.2.1. A dimensão de infraestrutura concerne aos encargos da CONCESSIONÁRIA quanto à manutenção da infraestrutura após implantação do PROGRAMA DE REFORMA e do PROGRAMA DE AMPLIAÇÃO, incluindo a manutenção preventiva e corretiva, além da disponibilidade e qualidade dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS e das UTILIDADES durante todo o período contratual, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e abarca 3 (três) INDICADORES, quais sejam:

5.2.2. Indicador de Manutenção da Qualidade das Infraestruturas (II01)

5.2.2.1. O II01 compõe a dimensão de Infraestrutura e, portanto, objetiva o monitoramento da qualidade das infraestruturas das UNIDADES EDUCACIONAIS no âmbito do PLANO DE MANUTENÇÃO PREDIAL, previsto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2.2.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

| Indicador de manutenção, qualidade e disponibilidade da infraestrutura | | I101 |
|---|---|------|
| Dimensão: Infraestrutura | Peso do Indicador na Dimensão: 55% | |
| Objetivo: O Indicador de Manutenção da Qualidade da Infraestrutura (I101) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente com os encargos de manutenção predial (corretiva e preventiva) das UNIDADES EDUCACIONAIS e se estas encontram-se disponíveis, no âmbito do PLANO DE MANUTENÇÃO PREDIAL do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PLANO DE MANUTENÇÃO PREDIAL previsto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS. | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE INSTITUTO DE PESQUISA CONCESSIONÁRIA (se necessário) | |
| Método de Avaliação | | |
| Frequência da Aferição VI: visitas trimestrais | Frequência do PSU: pesquisas trimestrais | |
| Ponderação por metodologia | | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU | |
| 65% | 35% | |
| Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE | | |
| <p>A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar o desempenho da CONCESSIONÁRIA na manutenção da infraestrutura das UNIDADES ESCOLARES, no que tange às manutenções preventivas e corretivas, além da disponibilidade de ambientes. As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade da manutenção predial:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manifestação patológica de sistema estrutural (exemplo: fissuras, trincas, rachaduras em paredes e muros, carbonatação ou lixiviação do concreto armado, trincas em elementos em concreto armado, processo de corrosão/oxidação/ferrugem nos elementos estruturais, desprendimento do revestimento com armação exposta etc.); b) Manifestação patológica nos revestimentos ou materiais do teto (exemplo: placa de forro faltante, argamassa manchada ou danificada, focos de infiltração etc.); c) Manifestação patológica da pintura (exemplo: sujidades, fissuras, trincas, desprendimentos, bolhas, focos de infiltração etc.); d) Manifestação patológica do piso (exemplo: recalque, sujidades, fissuras e trincas, desprendimento, peças quebradas ou danificadas, incidência de pontos de empoçamento, situação que gere risco de acidentes etc.); e) Manifestação patológica da cobertura (exemplo: infiltração, degradação, comprometimento da estrutura, | | |



deterioração de telhas, entupimento de calhas etc.);

- f) Manifestação patológica das instalações elétricas (exemplo: fiações expostas, tomada sem ponto de energia, ligações improvisadas, tomadas e equipamentos instalados inadequadamente, spot sem lâmpada ou lâmpada queimada etc.);
- g) Manifestação patológica das instalações hidrossanitárias (exemplo: vazamentos e entupimentos, perda de vazão dos ramais e sub-ramais nas tubulações de água fria e de esgoto, louças sanitárias ausentes ou danificadas, metais sanitários ausentes ou danificados etc.);
- h) Ausência ou inadequação de esquadrias (exemplo: ausência de porta, porta de cabine de sanitário ou vestiário inexistente, porta sem maçaneta, janela sem trinco, porta ou janela que não fecha corretamente, vidro quebrado);
- i) Disponibilidade das infraestruturas, sejam elas salas de aula, laboratórios, sanitários, salas de professores, quadras e quaisquer outros ambientes necessários para a operacionalização e usufruto dos USUÁRIOS e corpo pedagógico da UNIDADE EDUCACIONAL;
- j) Quaisquer outras manifestações da infraestrutura que indiquem insuficiente manutenção preventiva ou corretiva da UNIDADE ESCOLAR.

A cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade da manutenção da infraestrutura, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas, então, notas de 0 a 1, de acordo com a qualidade da manutenção da infraestrutura, observadas as previsões contidas no PLANO DE MANUTENÇÃO, sendo:

● Ótimo: Nota $\geq 0,9$ | Bom: $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$ | Regular: $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$ | Ruim: $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$ | Péssimo: Nota $\leq 0,2$

● $II01_{Vmi} = \text{Nota do Laudo do VI}$

Onde $II01_{Vmi}$ é a nota do VI atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: Por meio do questionário aplicado à amostra representativa de ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) O estado geral de conservação da UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) O conforto geral da UNIDADE EDUCACIONAL relacionado à infraestrutura (conforto térmico, ventilação, conforto acústico etc.).
- c) Celeridade nas manutenções de infraestrutura degradada;

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para II01 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas para o INDICADOR de referência:

● $II01_{PSU_{ni}} = \text{SOMA ("bom"; "ótimo")} / \text{total respostas}$

Onde $II01_{PSU_{ni}}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n , no período i

Metodologia de Cálculo:

$$II01_{ni} = (65\% * II01_{vini} + 35\% * II01_{PSU_{ni}})$$

e

$$II01_{xi} = \text{média aritmética das notas } II01_{ni}, \text{ da amostra que concernem ao SUBLOTE } x$$

Em que:

$II01_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n avaliada no período i ;

$II01_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x , no período i , a qual não poderá ser maior que 1.

5.2.3. Indicador de Manutenção e Reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS (II02)

5.2.3.1. O II02 também compõe a dimensão de Infraestrutura e, portanto, objetiva o monitoramento da qualidade da infraestrutura das UNIDADES EDUCACIONAIS, no que tange a disponibilidade e qualidade dos seus MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA previstas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2.3.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

| Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS | | I102 |
|---|--|------|
| Dimensão: Infraestrutura | Peso do Indicador na Dimensão: 45% | |
| Objetivo: O Indicador de manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS (I102) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente com os encargos de manutenção, disponibilidade, qualidade e de reposição desses itens nas UNIDADES EDUCACIONAIS, no âmbito do PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS. | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE INSTITUTO DE PESQUISA CONCESSIONÁRIA (se necessário) | |
| Método de Avaliação | | |
| Frequência da Aferição VI: visitas trimestrais | Frequência do PSU: pesquisas trimestrais | |
| Ponderação por metodologia | | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU | |
| 65% | 35% | |
| Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE | | |
| <p>A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar o desempenho da CONCESSIONÁRIA na manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS. As seguintes ocorrências devem ser consideradas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade da manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inexistente, de forma a comprometer as atividades para a operacionalização da UNIDADE EDUCACIONAL (exemplo: falta de projetor, computador, impressora, cortina, ventilador etc.); b) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante, danificado, quebrado ou vandalizado, de modo a comprometer as atividades pedagógicas ou apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: itens quebrados dentro de sala de aula, | | |



itens sem reposição; ausência de itens essenciais aos alunos; lousa quebrada ou manchada etc.);

- c) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante, danificado, quebrado ou vandalizado, que não compromete as atividades pedagógicas e não apresenta risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: MOBILIÁRIO com ferrugem, manchas ou danos etc.);
- d) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante ou danificado, de modo a comprometer as atividades pedagógicas ou apresentar risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: projetor inoperante, comprometendo planejamento pedagógico; computadores com baixo desempenho etc.);
- e) MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO inoperante ou danificado, que não compromete as atividades pedagógicas e não apresenta risco à segurança do USUÁRIO, mas impacta em seu bem-estar (exemplo: geladeiras, fogão, ventiladores ou ar-condicionado inoperantes etc.);
- f) Modernidade e atualidade tecnológica dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS disponibilizados;
- g) Quaisquer outras manifestações que indiquem insuficiente manutenção ou qualidade do MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO da UNIDADE EDUCACIONAL (torneiras, válvulas etc.).

A cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade da manutenção e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com qualidade da manutenção, disponibilidade, qualidade e reposição do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS, observado o PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS, sendo:

● Ótimo: Nota $\geq 0,9$ | Bom: $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$ | Regular: $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$ | Ruim: $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$ | Péssimo: Nota $\leq 0,2$

● $II02_{vini} = \text{Nota do Laudo do VI}$

Onde $II02_{vini}$ é a nota do VI atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) O estado geral de conservação e à adequada reposição do MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO da UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) O conforto geral da UNIDADE EDUCACIONAL relacionado ao MOBILIÁRIO ou EQUIPAMENTO (conforto para longa permanência nos ambientes etc.);
- c) Disponibilidade de MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS necessários para a operacionalização da UNIDADE ESCOLAR;
- d) Qualidade dos EQUIPAMENTOS e MOBILIÁRIOS disponibilizados;
- e) Celeridade na reposição ou manutenção dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS com defeito; etc.

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para II02 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas:

● $II02_{psuni} = \text{SOMA (“bom”; “ótimo”) / total respostas}$

Onde $II02_{psuni}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Metodologia de Cálculo:

$$II02_{ni} = 65\% * II02_{Vini} + 35\% * II02_{PSUni}$$

e

$II02_{xi}$ = média aritmética das notas $II02_{ni}$, da amostra que concerne ao **SUBLOTE x**

Em

que:

$II02_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n avaliada no período i;

$II02_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.

5.3. Dimensão Operação

1.1.1. A Dimensão Operação é composta por 4 (quatro) INDICADORES, que perpassam o PROGRAMA DE OPERAÇÃO das UNIDADES EDUCACIONAIS, de forma a aferir a qualidade, disponibilidade e assiduidade dos serviços prestados diretamente aos USUÁRIOS, resultando diretamente no seu bem-estar dentro da UNIDADE EDUCACIONAL.

1.1.2. Indicador de Qualidade e Frequência dos Serviços de Limpeza (IO01)

1.1.2.1. O IO01 objetiva avaliar a qualidade, frequência e disponibilidade dos serviços de limpeza das UNIDADES EDUCACIONAIS no que tange a limpeza cotidiana de todas as áreas, como salas de aula, sanitários, cozinha, pátios, áreas verdes, além de limpezas mais específicas como calhas, caixas d'água, bebedouros, caixas de gordura, dentre outros, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.1.2.2. Ficha Técnica e metodológica do Indicador

| Indicador de qualidade e frequência dos serviços de limpeza | | IO01 |
|---|---|------|
| Dimensão: Operação | Peso do Indicador na Dimensão: ESCOLAS BASE: 40% ESCOLAS MODELO: 35% | |



| | |
|---|--|
| Objetivo: O Indicador de qualidade e frequência dos serviços de limpeza tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de limpeza, controle de pragas, gestão de resíduos sólidos e manutenção de áreas verdes das UNIDADES EDUCACIONAIS no âmbito do PLANO DE OPERAÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA | Fonte dos dados: Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PLANO DE OPERAÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE INSTITUTO DE PESQUISA CONCESSIONÁRIA (se necessário) |
| Método de Avaliação | |
| Frequência da Aferição VI: visitas mensais | Frequência do PSU: pesquisas mensais |
| Ponderação por metodologia | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU |
| 50% | 50% |
| Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar a qualidade dos serviços de limpeza realizados pela CONCESSIONÁRIA na UNIDADE EDUCACIONAL. As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a qualidade dos serviços de limpeza: | |
| <ul style="list-style-type: none">● Sujidade, mofo, mancha, dejetos, farelo, detrito, teia de aranha, odor desagradável, poça d'água;● Limpeza e odor das dependências dos sanitários e vestiários;● Descarte de resíduos sólidos em local inadequado, ausência ou transbordamento de lixeira;● Ausência de papel toalha, papel higiênico, sabonete ou álcool em gel;● Presença de pragas, insetos e vetores de doenças;● Áreas verdes sem poda ou manejo adequado;● Caixa de gordura cheia ou transbordando;● Fossa séptica com necessidade de limpeza e remoção de resíduos. | |

A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade dos serviços de limpeza, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com a qualidade dos serviços de limpeza, observado o PLANO DE OPERAÇÃO, sendo:

● Ótimo: Nota $\geq 0,9$ | Bom: $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$ | Regular: $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$ | Ruim: $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$ | Péssimo: Nota $\leq 0,2$

● $IO01_{VI_{ni}} = \text{Nota do Laudo do VI}$

Onde $IO01_{VI_{ni}}$ é a nota do VI atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- Prestação geral de serviços de limpeza da UNIDADE EDUCACIONAL;
- Odor dos ambientes;
- Disponibilidade de produtos (álcool em gel, sabonete, papel higiênico etc.);
- Presença de pragas e insetos;

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO01 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas

● $IO01_{PSUni} = \text{SOMA (“bom”; “ótimo”)} / \text{total respostas}$

● Onde $IO01_{PSUni}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Metodologia de Cálculo:

$$IO01_{ni} = 50\% * IO01_{VI_{ni}} + 50\% * IO01_{PSUni}$$

e

$$IO01_{xi} = \text{média aritmética das notas } IO01_{ni}, \text{ da amostra que concerne ao SUBLOTE } x$$

Em que:

$IO01_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n avaliada no período i;

$IO01_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.

1.1.3. Indicador de Qualidade e Disponibilidade de Infraestrutura de TIC (IO02)

1.1.3.1. O IO02 objetiva aferir a qualidade e disponibilidade das redes de Tecnologia da Informação e Comunicação das UNIDADES EDUCACIONAIS, de forma a contemplar a velocidade e disponibilidade das redes de internet, serviços de TI, dentre outros, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.1.3.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

| Indicador de qualidade e disponibilidade de Infraestrutura de TIC | | IO02 |
|--|--|------|
| Dimensão: Operação | Peso do Indicador na Dimensão: ESCOLAS BASE: 30% ESCOLAS MODELO: 30% | |
| Objetivo: O Indicador de disponibilidade de Infraestrutura de TIC tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos, equipamentos e toda infraestrutura de TIC presentes na UNIDADE EDUCACIONAL, tendo em vistas os encargos previstos no âmbito do PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE INSTITUTO DE PESQUISA CONCESSIONÁRIA (se necessário) | |
| Método de Avaliação | | |
| Frequência da Aferição VI: visita trimestral | Frequência do PSU: pesquisa trimestral | |
| Ponderação por metodologia | | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU | |
| 50% | 50% | |
| Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE | | |
| A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar a disponibilidade de infraestrutura de TIC na UNIDADE | | |

ESCOLAR. As seguintes ocorrências devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a disponibilidade de Infraestrutura de TIC, na ocasião em que a causa tenha sido dada pela CONCESSIONÁRIA:

- a) Ausência de internet, oferta de internet por cabeamento degradado ou rede apresentando falhas constantes de conexão;
- b) Velocidade de conexão incompatível para a utilização de todos os USUÁRIOS da UNIDADE EDUCACIONAL simultaneamente, sem capacidade de upload e download compatíveis.
- c) Verificar a disponibilidade de redes wi-fi e internet cabeada;
- d) Intensidade de sinal de internet wi-fi inferior a 80%;
- e) Ausência de equipamentos eletrônicos periféricos ou auxiliares como mouses, teclados, fones de ouvido e outros;
- f) Interrupções ou quaisquer outros impedimentos no uso de aparelhos de telefonia;
- g) Equipamentos eletrônicos que não atendam às especificações do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- h) Modernidade e atualidade tecnológica dos equipamentos disponibilizados;
- i) Equipamentos eletrônicos com baixo desempenho ou limitação de funções;
- j) Indisponibilidade de instalação de softwares e licenças disponibilizadas pelo PODER CONCEDENTE; e
- k) Indisponibilidade dos serviços técnicos de TI.

A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade de infraestrutura de TIC, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com a disponibilidade de Infraestrutura de TIC, observado o PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS, sendo:

- a) Ótimo: Nota $\geq 0,9$ | Bom: $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$ | Regular: $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$ | Ruim: $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$ | Péssimo: Nota $\leq 0,2$
- b) $IO02_{v_{mi}} = \text{Nota do Laudo do VI}$

Onde $IO02_{v_{mi}}$ é a nota do VI atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) Disponibilidade e qualidade geral da infraestrutura de TIC na UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) Qualidade dos EQUIPAMENTOS e serviços contratados;
- c) Qualidade e capacidade do sinal de wifi e internet cabeada; etc.

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO02 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas.

a) $IO02_{PSUni} = \text{SOMA ("bom"; "ótimo")} / \text{total respostas}$

Onde $IO02_{PSUni}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Metodologia de Cálculo:

$$IO02_{ni} = 50\% * IO02_{VIn_i} + 50\% * IO02_{PSUni}$$

e

$IO02_{xi} = \text{média aritmética das notas } IO02_{ni}, \text{ da amostra que concerne ao SUBLOTE } x$

Em que:

$IO02_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n avaliada no período i;

$IO02_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.

1.1.4. Indicador de Qualidade e Disponibilidade dos Serviços de Segurança (IO03)

1.1.4.1. O IO03 objetiva aferir a qualidade e disponibilidade dos sistemas de segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS como alarmes, sensores, funcionamento da portaria, sistemas CFTV, disponibilidade de vigilância física no período noturno, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.1.4.2. Ficha Técnica e metodológica do Indicador

| Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança | | IO03 |
|---|---|------|
| Dimensão: Operação | Peso do Indicador na Dimensão: ESCOLAS BASE: 30% ESCOLAS MODELO: 25% | |
| Objetivo: O Indicador de disponibilidade dos serviços de segurança tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS no âmbito do PLANO DE OPERAÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. PLANO DE OPERAÇÃO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Informações extraídas do SISTEMA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO (SGA). RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE INSTITUTO E PESQUISA CONCESSIONÁRIA (caso demandado) | |
| Método de Avaliação | | |
| Frequência da Aferição VI: visitas mensais | Frequência do PSU: pesquisa trimestral | |
| Ponderação por metodologia | | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU | |
| 80% | 20% | |
| Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> e verificação de informações do SISTEMA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO para observar a disponibilidade dos serviços de segurança na UNIDADE EDUCACIONAL. As seguintes informações devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a disponibilidade dos serviços de segurança: | | |
| a) Quantidade de reclamações na Central de Ouvidoria referentes à segurança da UNIDADE EDUCACIONAL; b) Dados referentes ao funcionamento do sistema de CFTV: disponibilidade das câmeras, armazenamento das imagens, qualidade das imagens etc., considerando o disposto no item 19.10.4.1. do ANEXO III do CONTRATO - | | |



CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

- c) Disponibilidade de vigilância física noturna;
- d) Disponibilidade de portaria e qualidade do controle de acesso;
- e) Disponibilidade e qualidade do sistema de alarme;
- f) Disponibilidade e qualidade do sistema de sensores.

A cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade do serviço de segurança, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências em desacordo com o previsto contratualmente, menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com qualidade e disponibilidade desse serviço, observado o PLANO DE OPERAÇÃO, sendo:

● Ótimo: Nota $\geq 0,9$ | Bom: $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$ | Regular: $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$ | Ruim: $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$ | Péssimo: Nota $\leq 0,2$

● $IO03_{vni} = \text{Nota do Laudo do VI}$

Onde $IO03_{vni}$ é a nota do VI atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:

- a) Sensação de segurança;
- b) Controle de Acesso pela portaria;

A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO03 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas.

● $IO03_{psuni} = \text{SOMA (“bom”; “ótimo”) / total respostas}$

Onde $IO03_{psuni}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Metodologia de Cálculo:

$$IO03_{ni} = 80\% * IO03_{vni} + 20\% * IO03_{psuni}$$

e

$$IO03_{xi} = \text{médica aritmética das notas } IO03_{ni}, \text{ que concernem ao SUBLOTE } x$$

Em que:

$IO03_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n avaliada no período i;

$IO03_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.

1.1.5. Indicador de Qualidade e Disponibilidade do PROGRAMA DE APOIO das ESCOLAS MODELO (IO04)

1.1.5.1. O IO04 objetiva aferir a qualidade e disponibilidade dos serviços prestados pelos profissionais especializados na operacionalização e zeladoria dos EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS, no âmbito do PROGRAMA DE APOIO, além da qualidade e disponibilidade dos EQUIPAMENTOS, de acordo com as especificidades de cada MÓDULO implantado nas ESCOLAS MODELO, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do APÊNDICE II – PROGRAMA DE NECESSIDADES.

1.1.5.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

| Indicador de qualidade do PROGRAMA DE APOIO das ESCOLAS MODELO | | IO04 |
|--|---|------|
| Dimensão: Operação | Peso do Indicador na Dimensão: ESCOLAS BASE: N/A ESCOLAS MODELO: 10% | |
| Objetivo: O Indicador de qualidade do PROGRAMA DE APOIO das ESCOLAS MODELO tem como objetivo identificar o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos serviços prestados no âmbito do PROGRAMA DE APOIO, oferecidos nos MÓDULOS nas ESCOLAS MODELO, conforme PLANO DE APOIO e no PLANO DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PLANO DE APOIO do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE INSTITUTO DE PESQUISA CONCESSIONÁRIA (se necessário) | |
| Método de Avaliação | | |
| Frequência da Aferição VI: vistorias trimestrais | Frequência do PSU: pesquisas trimestrais | |

| Ponderação por metodologia | |
|--|------------|
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU |
| 50% | 50% |
| <p>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</p> <p>A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar a disponibilidade e qualidade dos EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS e dos profissionais responsáveis pela zeladoria dos EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS nas ESCOLAS MODELO. As seguintes informações devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a disponibilidade dos serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Disponibilidade e pontualidade dos profissionais especializados na operacionalização e zeladoria dos EQUIPAMENTOS; b) Conhecimento dos profissionais quanto aos EQUIPAMENTOS; c) Acesso e disponibilidade dos EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS pelos USUÁRIOS. <p>A cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar a qualidade e disponibilidade dos EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS, considerando a quantidade de ocorrências observadas no âmbito da UNIDADE EDUCACIONAL de tal forma que, quanto maior a quantidade de ocorrências em desacordo com o previsto contratualmente, menor sua qualidade. Serão concedidas então notas de 0 a 1, de acordo com qualidade e disponibilidade desse serviço, observado o PLANO DE APOIO, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ótimo: Nota $\geq 0,9$ Bom: $0,7 \leq \text{Nota} < 0,9$ Regular: $0,5 \leq \text{Nota} < 0,7$ Ruim: $0,2 \leq \text{Nota} < 0,5$ Péssimo: Nota $\leq 0,2$ ● $IO04_{Vmi} = \text{Nota do Laudo do VI}$ <p>Onde $IO04_{Vmi}$ é a nota do VI atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i</p> <p>Parâmetros para PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: Por meio do questionário aplicado aos ENTREVISTADOS, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção destes, utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Capacidade dos profissionais de operar corretamente os EQUIPAMENTOS tecnológicos disponíveis; b) Qualidade da zeladoria dos MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS da ESCOLA MODELO; c) Disponibilidade dos EQUIPAMENTOS dos MÓDULOS para os USUÁRIOS; etc. <p>A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS para IO04 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● $IO04_{PSUni} = \text{SOMA (“bom”; “ótimo”) / total respostas}$ | |

- Onde $IO04_{PSU_{ni}}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i

Metodologia de Cálculo:

$$IO04_{ni} = 50\% * IO04_{Vini} + 50\% * IO04_{PSU_{ni}}$$

e

$$IO04_{xi} = \text{média aritmética das notas } IO04_{ni} \text{ da amostra, que concerne ao SUBLOTE } x$$

Em que:

$IO04_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n avaliada no período i;

$IO04_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.

1.2. Dimensão de Gestão

1.2.1. A dimensão de Gestão concerne ao processamento das informações, dados operacionais e atendimentos aos chamados emergencias relacionados às UNIDADES EDUCACIONAIS, de forma a serem centralizados em um SISTEMA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO, de acesso restrito aos UTILIZADORES, a qual é composta por 2 (dois) INDICADORES, conforme definições a seguir.

1.2.2. Indicador de Pontualidade ao Atendimento de Chamados (IG01)

1.2.2.1. O IG01 objetiva avaliar o endereçamento e pontualidade no atendimento aos chamados direcionados à Central de Ouvidoria, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.2.2.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

| Indicador de Pontualidade no Atendimento de Chamados | | IG01 |
|---|--|------|
| Dimensão: Gestão | Peso do Indicador na Dimensão: 55% | |
| Objetivo: O Indicador de Pontualidade no atendimento de chamados (IG01) tem como objetivo monitorar os padrões de pontualidade e qualidade do endereçamento aos chamados registrados na Central de Ouvidoria, no âmbito do SGA, conforme ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: Verificação de informações extraídas do SGA. Central de Ouvidoria - Avaliação NPS | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE e CONCESSIONÁRIA (caso demandado) | |
| Método de Avaliação | | |
| Frequência da Aferição VI: aferições trimestrais | Frequência do PSU: - | |
| Ponderação por metodologia | | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU | |
| 100% | 0% | |
| Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE | | |
| <p>A aferição do IG01 será realizada a partir das informações e registros da Central de Ouvidoria, a qual poderá se utilizar da metodologia NPS¹. Durante a análise das informações obtidas através dos protocolos de registros de chamados, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar se a UNIDADE EDUCACIONAL apresenta as seguintes ocorrências de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, de acordo com o ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Não resolução do chamado do tipo urgente no prazo; ● Não resolução do chamado do tipo crítico no prazo; ● Não resolução do chamado do tipo necessário no prazo; <p>A cada consulta, serão concedidas notas entre 0 e 1, considerando a qualidade da prestação à ocorrência, sendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aos chamados resolvidos/finalizados dentro do prazo, será atribuída nota 1; ● Aos chamados resolvidos/finalizados fora do prazo, porém com excedente de até 50% do prazo inicial, será atribuída nota 0,75; ● Aos chamados resolvidos/finalizados fora do prazo, porém com excedente de até 100% do prazo inicial, será atribuída nota 0,5; | | |

¹ O Net Promoter Score é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos usuários. REICHELDT (2003), Harvard Business Review.

- Aos chamados resolvidos/finalizados que excedam em mais de 100% o prazo inicial, considerar-se-á nota 0,25;
- Aos chamados não resolvidos/finalizados que excedam o prazo máximo, considerar-se-á nota 0.

Assim, para o cálculo da nota do IG01, considerar-se-á a seguinte fórmula:

- $IG01_{ni} = \text{SOMA das notas atribuídas a cada chamado} / \text{total de chamados}$
Onde $IG01_{ni}$ é a nota do INDICADOR para a UNIDADE EDUCACIONAL n no período i.

Metodologia de Cálculo:

$$IG01_{xi} = \text{média aritmética das notas } IG01_{ni}, \text{ da amostra que concerne ao SUBLOTE}$$

Em que:

$IG01_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.

1.2.3. Indicador de Qualidade e Funcionalidade do SISTEMA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO (IG02)

1.2.3.1. O IG02 objetiva avaliar a qualidade, disponibilidade e funcionalidade do SISTEMA DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO e dos dados imputados concernentes à gestão operacional pela CONCESSIONÁRIA, em relação a cada uma das UNIDADES EDUCACIONAIS, em um sistema integrado, nos termos do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.2.3.2. Ficha Técnica e metodológica do INDICADOR

| Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA | | IG02 |
|--|--|------|
| Dimensão: Gestão | Peso do Indicador na Dimensão: 45% | |
| Objetivo: O Indicador de qualidade e funcionalidade do SGA (IG02) tem como objetivo monitorar a qualidade e disponibilidade dos recursos do SGA, visando a manutenção da sua usabilidade e a efetiva comunicação entre os UTILIZADORES e a CONCESSIONÁRIA. | Fonte dos dados: Verificação de informações extraídas do SGA. | |
| | Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE e CONCESSIONÁRIA (caso demandado) | |
| Método de Avaliação | | |

| | |
|--|--|
| Frequência da Aferição VI: - | Frequência do PSU: pesquisas trimestrais |
| Ponderação por metodologia | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU |
| 0% | 100% |
| <p>Parâmetros para a PESQUISA SATISFAÇÃO DO UTILIZADOR: A aferição do IG02 será feita por meio de questionário aplicado aos UTILIZADORES do SGA, aferindo se a CONCESSIONÁRIA está promovendo seu uso adequado para gestão da CONCESSÃO em cada UNIDADE EDUCACIONAL.</p> <p>O INSTITUTO DE PESQUISA deverá capturar a percepção dos UTILIZADORES utilizando-se de uma escala entre “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom”, “ótimo” quanto aos seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Disponibilidade ininterrupta do SGA para UTILIZADORES credenciados; b) Qualidade e dinamicidade de navegação no SGA pelos UTILIZADORES; c) Tempo necessário para CONCESSIONÁRIA realizar o credenciamento de um novo UTILIZADOR no SGA; d) Tempo necessário para CONCESSIONÁRIA disponibilizar treinamento do SGA a um novo UTILIZADOR; e) Atualidade dos dados, informações, relatórios e histórico de atividades realizadas e disponibilizadas no SGA; <p>A nota da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES para IG02 consistirá no percentual de respostas “bom” ou “ótimo” dentre todas as respostas obtidas.</p> <p>● $IG02_{PSU_{ni}} = \text{SOMA (bom; "ótimo")} / \text{total respostas}$ Onde $IG02_{PSU_{ni}}$ é a nota do PSU atribuída a UNIDADE EDUCACIONAL n, no período i</p> | |
| <p>Metodologia de Cálculo:</p> <p style="text-align: center;">$IG02_{xi} = \text{média aritmética das notas } IG02_{ni}, \text{ da amostra que concerne ao SUBLOTE}$</p> <p>Em que:</p> <p>$IG02_{xi}$ é a nota final para o SUBLOTE x no período i, a qual não poderá ser maior que 1.</p> | |

2. IMPLEMENTAÇÃO DAS MEDIDAS DO PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS E DO PLANO ESG

2.1. Ao apresentar e cumprir o PLANO DE MITIGAÇÃO RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS e as medidas e encargos associados ao PLANO ESG, de acordo com o disposto nos itens 28.7 e 28.8, respectivamente, do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a Parcela Variável de 20% da



CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, definida no item 2.1.1.2 do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO, estará sujeita, após avaliação trimestral do VERIFICADOR INDEPENDENTE e após acompanhamento, pela CERTIFICADORA DE OBRAS, da entrega do 1º (primeiro) PLANO DE MITIGAÇÃO RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS e vistoria final para a emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS, a admitir um REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL sobre seu percentual total.

2.1.1. O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL dependerá da nota aferida pelo VI na efetividade das medidas ESG e de mitigação de riscos climáticos adotadas pela CONCESSIONÁRIA;

2.1.2. O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL admitido sobre a Parcela Variável será de, no máximo, 7%;

2.2. O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL será calculado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de acordo com as diretrizes definidas no item 6.2.1.

2.2.1. Ficha Técnica metodológica do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL na Parcela Variável

| REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL | |
|---|---|
| <p>Objetivo: O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL tem como objetivo monitorar a implementação das medidas de mitigação dos riscos em decorrência de eventos climáticos e dos encargos ESG pela CONCESSIONÁRIA de acordo com o ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, o PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS e o PLANO ESG aprovado pelo PODER CONCEDENTE.</p> | <p>Fonte dos dados: Inspeção <i>in loco</i> pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. PLANO ESG do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.</p> |
| <p>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados: VERIFICADOR INDEPENDENTE e CONCESSIONÁRIA (caso demandado).</p> | |
| Método de Avaliação | |
| <p>Frequência da Aferição VI: aferições trimestrais</p> | <p>Frequência do PSU: -</p> |
| Ponderação por metodologia | |
| VERIFICADOR INDEPENDENTE | PSU |
| 100% | 0% |
| <p>Parâmetros para a análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE</p> <p>PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS:</p> <p>A revisão será realizada por intermédio de visitas <i>in loco</i> para observar o cumprimento das propostas feitas pela CONCESSIONÁRIA no âmbito do PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS, aprovado pelo PODER CONCEDENTE. As seguintes informações devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a implementação das medidas de mitigação de riscos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Avaliar se os projetos e medidas preventivas apontados pela CONCESSIONÁRIA no PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS são aderentes à realidade das UNIDADES EDUCACIONAIS e são suficientes para a mitigação de riscos incidentes sobre a ÁREA DA CONCESSÃO, levando em conta que é de responsabilidade do Governo do Estado do Rio Grande do Sul a coordenação e execução de políticas públicas estruturais voltadas à resiliência climática e à mitigação dos impactos decorrentes de eventos climáticos no âmbito de sua circunscrição; b) Avaliar o nível de implementação e de operacionalização das intervenções adicionais indicadas pela CONCESSIONÁRIA no PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS, considerando também as orientações previstas nos itens 28.7.1.1 e 28.7.1.2 do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE | |

ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

A cada inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar as propostas de medidas de mitigação de riscos em decorrência de eventos climáticos e o *status* de suas implementações e sua respectiva operacionalização, quando aplicável, considerando o observado no âmbito das UNIDADES EDUCACIONAIS e o contexto climático da ÁREA DA CONCESSÃO de tal forma que, quanto menor a quantidade de medidas de mitigação de riscos em decorrência de eventos climáticos sugeridas corretamente e implementadas de acordo com o previsto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, menor o REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m. Serão concedidos então descontos, neste âmbito, de 0% a 3,5%, sendo:

- Ótimo: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m = 3,5% | Bom: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m = 1,5% | Regular: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m = 0,5% | Ruim ou Péssimo: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m = 0,0%;

Em que

- REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m = desconto aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no âmbito do PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCOS EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS.

PLANO ESG:

A revisão será realizada por intermédio de visitas *in loco* para observar o cumprimento das propostas feitas pela CONCESSIONÁRIA no PLANO ESG, aprovado pelo PODER CONCEDENTE. As seguintes informações devem ser levadas em consideração pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mas não limitadas a estas, para avaliar a implementação das medidas ESG:

- a) Avaliar as intervenções no âmbito da responsabilidade ambiental, contemplando, por exemplo:
 - i. implantação e operacionalização do Sistema de Gestão Ambiental, conforme regrado pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
 - ii. apresentação e cumprimento do Plano Detalhado de Implantação de Estruturas para Gestão de Recursos Naturais e Eficiência Energética, conforme regrado pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
 - iii. realização do Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) da CONCESSÃO;
- b) Avaliar as intervenções no âmbito da responsabilidade social, contemplando, por exemplo:
 - i. implantação e operacionalização do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, conforme regrado pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
 - ii. implementação de ambiente de inclusão, adotando medidas que permitam paridade de conhecimento e garantam tratamento equânime a todas as pessoas, independente de diferenças físicas, étnico-raciais ou de gênero, nas etapas de contratação, formação, tratamento e desenvolvimento de carreira;
- c) Avaliar as intervenções no âmbito da governança corporativa, contemplando, por exemplo:
 - i. desenvolvimento, publicação e implantação da Política de Transações com PARTES RELACIONADAS, conforme regrado pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
 - ii. apresentação ao PODER CONCEDENTE e implementação do Programa de Integridade, conforme regrado pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.



A cada inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar as propostas de medidas ESG e o *status* de suas implementações, considerando o observado no âmbito das UNIDADE EDUCACIONAIS e operacionalização da SPE de tal forma que, quanto menor a quantidade de medidas ESG implementadas de acordo com o previsto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e no PLANO ESG, menor o REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e. Serão concedidos então descontos, neste âmbito, de 0% a 3,5%, sendo:

- Ótimo: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e = 3,5% | Bom: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e = 1,5% | Regular: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e = 0,5% | Ruim ou Péssimo: REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e = 0,0%;

Em que

- REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e = desconto aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no âmbito do PLANO ESG.

O REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL definitivo que deve ser aplicado na fórmula definida no item 2.5 do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO corresponde à soma dos descontos aferidos nos âmbitos do PLANO DE MITIGAÇÃO DE RISCO EM DECORRÊNCIA DE EVENTOS CLIMÁTICOS e do PLANO ESG:

$$REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL = REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_m + REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL_e$$

CAPÍTULO II -PROCESSO DE MENSURAÇÃO

3. SELEÇÃO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS INSPECIONADAS

3.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA selecionarão, trimestralmente, pelo menos 11 (onze) UNIDADES EDUCACIONAIS, por SUBLOTE, para aferição do desempenho e PSU, dentre aquelas que já obtiveram sua ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA emitida, a partir da seguinte metodologia:

- a) 6 (seis) UNIDADES EDUCACIONAIS serão sorteadas aleatoriamente dentre aquelas que ainda não foram inspecionadas no ciclo de avaliação trimestral anterior; e
- b) 5 (cinco) UNIDADES EDUCACIONAIS serão selecionadas entre aquelas que, no penúltimo trimestre, tenham sido selecionadas para inspeção e que tenham obtido qualquer INDICADOR DE DESEMPENHO inferior ou igual a 0,20.

3.1.1. Caso o número de UNIDADES EDUCACIONAIS que se enquadrem na previsão do subitem b) acima seja inferior a 5 (cinco), deverão ser sorteadas aleatoriamente as UNIDADES EDUCACIONAIS adicionais necessárias para composição da amostra, inclusive contemplando aquelas que já foram inspecionadas no ciclo trimestral imediatamente anterior.

3.2. Trimestralmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA selecionarão, de modo aleatório, dentre as 11 (onze) UNIDADES EDUCACIONAIS, 2 (duas) ESCOLAS MODELO, por SUBLOTE, para aferição do desempenho, dentre aquelas que já tiverem a sua ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA emitida.

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

3.4. Caso, para o mesmo SUBLOTE, não haja 11 (onze) UNIDADES EDUCACIONAIS e/ou 2 (duas) ESCOLAS MODELO, com ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA emitida há pelo menos 3 (três) meses, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA deverão realizar a aferição do desempenho de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS do referido SUBLOTE que se enquadrem nas previsões de seleção acima.

4. MENSURAÇÃO NAS UNIDADES EDUCACIONAIS

4.1. Após a seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA realizarão a aferição dos respectivos INDICADORES DE DESEMPENHO para cada uma das UNIDADES EDUCACIONAIS.

4.1.1. A inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE se dará mediante visita técnica, extração de informações do SGA e/ou RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS.

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

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

4.4. Para INDICADORES que têm como método de aferição a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá considerar amostra representativa de ENTREVISTADOS com 95% de nível de confiança e margem de erro de 5 pontos para mais ou menos, considerando o universo das 11 (onze) UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas para avaliação no trimestre de referência, considerando que esta englobe responsáveis legais dos EDUCANDOS (inclusive participantes de associações de pais e mestres), professores, GESTORES DAS UNIDADES EDUCACIONAIS, dentre outros funcionários que não sejam contratados pela CONCESSIONÁRIA, de modo a garantir pelo menos 1 (um) integrante do corpo docente e 1 (um) representante do corpo discente (responsáveis legais dos EDUCANDOS) na amostra analisada.

4.4.1. A impossibilidade de pesquisa com responsáveis legais dos EDUCANDOS deve ser devidamente comprovada pelo INSTITUTO DE PESQUISA.

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

5. CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

5.1. O INSTITUTO DE PESQUISA será responsável pela elaboração do Relatório Consolidado de PSU, que baseará os cálculos dos INDICADORES DE DESEMPENHO, que envolvam as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e que serão detalhados nos RELATÓRIOS DE DESEMPENHO e RELATÓRIOS DE CÁLCULO. O Relatório Consolidado de PSU será referente às UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas no trimestre anterior.

5.1.1. O Relatório Consolidado de PSU deverá ser entregue até o 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao trimestre de aferição.

5.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, já considerando o resultado do Relatório Consolidado de PSU, referente as UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas no trimestre anterior.

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

- a) Dashboard com os resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO aferidos no período;
- b) As UNIDADES EDUCACIONAIS inspecionadas;
- c) Os resultados e as metodologias de avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO das respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- d) NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, por SUBLOTE;
- e) FATOR DE DESEMPENHO, por SUBLOTE;
- f) Consolidação agregada dos principais comentários, elogios, sugestões, avaliações e críticas sobre a atuação da CONCESSIONÁRIA na consecução do OBJETO registrados no SGA.

5.3.1. O primeiro RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 3º (terceiro) mês subsequente à emissão da primeira ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA.

5.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela elaboração de RELATÓRIO DE CÁLCULO nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

5.5. O RELATÓRIO DE CÁLCULO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao período de aferição e conterà, no mínimo:

- a) O valor do FD utilizado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA;
- b) O valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA do trimestre subsequente, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO;
- c) O valor do DESEMBOLSO EFETIVO com a descrição dos respectivos descontos e acréscimos à CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO;
- d) As respectivas memórias de cálculo.

5.5.1. O primeiro RELATÓRIO DE CÁLCULO deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia do 3º (terceiro) mês subsequente à emissão da primeira ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA, junto com o 1º (primeiro) RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

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

5.7. O PODER CONCEDENTE ou a CONCESSIONÁRIA poderão, em até 10 (dez) dias após a entrega do RELATÓRIO DE DESEMPENHO e do RELATÓRIO DE CÁLCULO, contestar seu conteúdo, com base neste ANEXO e no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

5.8. Caso qualquer dos INDICADORES DE DESEMPENHO de qualquer das UNIDADES EDUCACIONAIS seja inferior a 0,20 (vinte centésimos), a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Ação para a UNIDADE EDUCACIONAL correspondente, visando a aperfeiçoar o nível do serviço prestado e com estratégias para mitigar o problema.

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

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



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

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

5.8.5. A obtenção de FATOR DE DESEMPENHO inferior a 0,20 (vinte centésimos) por 2 (dois) trimestres consecutivos ou 4 (quatro) trimestres não consecutivos no período de 2 (dois) anos sujeitará a CONCESSIONÁRIA às multas previstas no ANEXO VIII do CONTRATO – PENALIDADES.

CAPÍTULO III -DA ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE E INSTITUTO DE PESQUISA

6. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

6.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE é responsável pela verificação, aferição, cálculo e reporte ao PODER CONCEDENTE da qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA através da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO.

6.1.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE também poderá prestar auxílio técnico às PARTES em pleitos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do CONTRATO.

6.2. Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE deverá realizar a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo da NOTA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, podendo a CONCESSIONÁRIA sofrer as penalidades cabíveis pela não contratação do VI.

6.2.1. Em caso de não aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do REDUTOR DA PARCELA VARIÁVEL por parte do PODER CONCEDENTE na ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, todas as notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO calculadas de acordo com a PSU correspondente ao trimestre de referência serão 1 (um).

6.3. Os órgãos de controle da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

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

6.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado, pela CONCESSIONÁRIA, até 4 (quatro) meses antes da submissão do pedido de emissão do

TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS da primeira UNIDADE EDUCACIONAL.

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

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

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

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

- a) Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses da sua contratação, que consiste no desenho dos processos, metodologias e procedimentos para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, incluindo o planejamento de metodologias e de seleção de UNIDADES EDUCACIONAIS a serem inspecionadas e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao INSTITUTO DE PESQUISA, a partir do qual devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, cumprindo ao PODER CONCEDENTE a aprovação final antes da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA; e
- b) Etapa II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, considerando o Relatório Consolidado de PSU elaborado pelo INSTITUTO DE PESQUISA, após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA da primeira UNIDADE EDUCACIONAL até o fim da vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

7. ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA

7.1. O INSTITUTO DE PESQUISA é responsável pela elaboração e execução das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, observadas disposições deste ANEXO.

7.2. Em caso de ausência de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE deverá realizar as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e informar os resultados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, podendo a CONCESSIONÁRIA sofrer as penalidades cabíveis pela não contratação do INSTITUTO DE PESQUISA.

7.2.1. Em caso de não realização as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO por parte do PODER CONCEDENTE na ausência de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, o FATOR DE DESEMPENHO correspondente ao trimestre de referência será 1 (um).

7.3. O INSTITUTO DE PESQUISA deverá ser contratado, pela CONCESSIONÁRIA, até 4 (quatro) meses antes da submissão do pedido de emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DE OBRAS da primeira UNIDADE EDUCACIONAL.

7.4. A contratação do INSTITUTO DE PESQUISA não impede que o PODER CONCEDENTE realize as PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO por conta própria e informe seus resultados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

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

- a)** Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses posteriores a sua contratação, que consiste no desenho dos processos, metodologias e procedimentos para realização das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, a partir do qual devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, cumprindo ao

PODER CONCEDENTE a aprovação final antes da emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA; e

- b) Etapa II, que consiste na realização das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e no envio do Relatório Consolidado de PSU ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO DEFINITIVA da primeira UNIDADE EDUCACIONAL até o fim da vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

8. PROCEDIMENTO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS SOBRE OS PRODUTOS ENTREGUES PELOS TERCEIROS INDEPENDENTES

8.1. A manifestação ou a concordância das PARTES com os produtos entregues pelos TERCEIROS INDEPENDENTES de que tratam esse anexo não constitui condição de validade ou requisito prévio para a utilização do ÍNDICE DE DESEMPENHO aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA no processamento de pagamento do DESEMBOLSO EFETIVO.

8.2. Eventuais discordâncias das PARTES em relação à aplicação das regras do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO ou à interpretação técnica adotada pelos TERCEIROS INDEPENDENTES a respeito dos temas submetidos à suas apreciações:

8.2.1. não ensejarão a aplicação de penalidades aos TERCEIROS INDEPENDENTES, nem a retenção de seus pagamentos ou a imposição de descontos sobre a sua remuneração;

8.2.2. não poderão acarretar a suspensão ou a interrupção do processo de pagamento do DESEMBOLSO EFETIVO, com fundamento nos relatórios e notas de desempenho atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA, ainda que sobre eles existam controvérsias;

8.2.3. deverão ser dirimidas por meio dos mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO, vedada a imposição de decisão unilateral de qualquer das PARTES que possa impactar os resultados aferidos pelos TERCEIROS INDEPENDENTES.

8.3. Fica assegurado à CONCESSIONÁRIA o direito de acompanhar de forma autônoma o procedimento de aferição de desempenho e de manifestar, sempre que entender cabível, suas divergências em relação ao posicionamento do VERIFICADOR



INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA por meio mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO.

8.4. Após a solução das divergências a respeito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, eventuais diferenças apuradas no montante dos DESEMBOLSOS EFETIVOS já pagos deverão ser compensadas nos pagamentos posteriores em favor da PARTE vencedora.

8.5. A compensação de valores em desfavor da CONCESSIONÁRIA poderá ser realizada de maneira parcelada, ao longo dos pagamentos vindouros, de forma que o valor máximo de desconto em cada compensação nunca ultrapasse o montante de 15% (quinze por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA.