

CONTRATO Nº [•]/[•]

MINUTA DE CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]/[•]

SÃO PAULO

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

ÍNDICE

1. CAPÍTULO – DIRETRIZES GERAIS	3
1.1. INTRODUÇÃO	3
1.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	3
1.3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	4
1.4. PONDERAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO.....	5
1.5. PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS	5
1.6. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO INICIAL DE OPERAÇÃO	6
2. CAPÍTULO II – FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO	7
3. CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO	8
3.1. ÍNDICE DE DESEMPENHO TÉCNICO – IDT.....	9
3.2. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE - IDD.....	18
3.3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - ISA	23
3.4 ÍNDICE DE DESEMPENHO DA TOTALIDADE DAS UNIDADES DE ENSINO - IDUE.....	27
4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO	27
5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO ISA	37

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

1. CAPÍTULO – DIRETRIZES GERAIS

1.1. INTRODUÇÃO

1.1.1. Os serviços a serem executados pela CONCESSIONÁRIA serão avaliados por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO com a apuração, cálculo e aplicação do ÍNDICE DE DESEMPENHO da totalidade das UNIDADES DE ENSINO (IDUE) nos termos deste ANEXO.

1.1.2. O IDUE será composto de ÍNDICE DE DESEMPENHO TÉCNICO (IDT), ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDD) e o ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA).

1.1.3. O IDUE será calculado conforme item 3 CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO deste ANEXO.

1.1.4. As notas (valores) obtidas no IDT, IDD e ISA estarão situadas em um intervalo de “1” (um) a “5” (cinco), onde “1” (um) representa a menor avaliação possível para o serviço e “5” (cinco) representa a melhor avaliação do serviço.

1.1.5. O IDUE terá como função mensurar, objetivamente, a aderência dos SERVIÇOS aos níveis de qualidade exigidos da CONCESSIONÁRIA, servindo como componente para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA, nos termos definidos no ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO E APORTE em conjunto com o disposto neste ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO.

1.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE e a ARSESP no processo de avaliação de desempenho, disponibilizando toda a informação necessária e acesso aos sistemas de *help desk* e de controle que utiliza na execução dos SERVIÇOS.

1.2.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo da Concessão,

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

conforme Cláusula 34ª do CONTRATO DE CONCESSÃO, observado o equilíbrio econômico-financeiro.

1.2.3. As interrupções programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior não serão contabilizadas na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e, portanto, não impactarão o IDUE da CONCESSIONÁRIA, bem como outras interrupções motivadas por eventos caracterizados como riscos alocados ao PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

1.2.4. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão mensurados e aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE desde a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO, porém, somente passarão a incidir sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL MÁXIMA a partir do segundo trimestre de operação de cada UNIDADE DE ENSINO (trimestre de apuração).

1.2.5. Os IDT e IDD são índices técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito no item 3 CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO.

1.2.6. O ISA é um índice obtido por meio de pesquisa de satisfação, realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a ser realizada com a COMUNIDADE ESCOLAR enquanto destinatária dos SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, gerando uma avaliação qualitativa de desempenho.

1.3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

1.3.1. O IDUE será calculado a partir da avaliação e ponderação do IDT, do IDD e do ISA, conforme modelo de cálculo apresentado no item 3. CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO deste ANEXO.

1.3.2. Os cálculos deverão considerar duas casas decimais e as regras de arredondamento da

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

ABNT NBR 5891.

1.4. PONDERAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO

1.4.1. Para cada serviço a ser avaliado, foi atribuído um peso definido, de acordo com o respectivo nível de criticidade:

1.4.2. Peso 3 (Alta Criticidade) – o serviço avaliado é fundamental para o funcionamento da UE e pode ocasionar riscos, danos ou prejuízo e comprometer o correto funcionamento da UE;

1.4.3. Peso 2 (Média Criticidade) – o serviço avaliado pode ocasionar redução no desempenho da UE, mas não compromete seu funcionamento. Gera exposição a risco, se não atendido corretamente.

1.4.4. Peso 1 (Baixa Criticidade) - o serviço avaliado não gera redução do desempenho da UE e não gera exposição a risco, se não atendido corretamente, mas indica que é relevante para a mensuração global da qualidade dos SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS.

1.5. PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS

1.5.1. Os ÍNDICES serão aferidos e mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma amostral entre as UEs, com a seguinte periodicidade:

1.5.1.1. IDT e IDD: mensalmente; e

1.5.1.2. ISA: trimestralmente.

1.5.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá definir uma amostragem que represente os serviços que estão sendo avaliados.

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

1.5.2.1. A amostragem de verificação presencial deverá ser, no mínimo, de 1/3 (um terço) das UEs, ao longo do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

1.5.2.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para as UEs que fizerem parte da amostragem, como para as demais UEs que julgar necessária a medição.

1.5.3.3. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada para todas as UEs trimestralmente.

1.5.3. Fica facultado, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, realizar mais de uma visita à mesma UE no mesmo mês, caso entenda que há necessidade de visita complementar ou de confirmação.

1.5.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO durante o TRIMESTRE DE APURAÇÃO e o disponibilizará para as PARTES, ARSESP e AGENTE FIDUCIÁRIO até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao TRIMESTRE DE APURAÇÃO dos INDICADORES DE DESEMPENHO, contendo as medições e a estimativa do cálculo do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA.

1.5.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização da ARSESP no âmbito da CONCESSÃO, que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para verificar o cumprimento do CONTRATO.

1.5.6. Após a entrega do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO, a ARSESP poderá, justificadamente, promover a revisão da nota de cada INDICADOR DE DESEMPENHO, determinando o valor final do IDUE e da respectiva CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA.

1.6. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO INICIAL DE OPERAÇÃO

1.6.1. Os primeiros 90 (noventa) dias de funcionamento de cada UE se referem a um período

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

de ajustes naturais inerentes à nova operação, sendo atribuída nota máxima a todos os INDICADORES DE DESEMPENHO da nova UE nesse período para fins de determinação da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

1.6.2. A apuração e mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO ocorrerá desde o início da operação das UNIDADES DE ENSINO para gerar informações estatísticas que ajudem na melhoria dos SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

2. CAPÍTULO II – FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO

2.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO durante o TRIMESTRE DE APURAÇÃO, com base nos “*checklists*” que deverão ser elaborados seguindo as diretrizes definidas no item 4 – DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

2.2. O responsável por elaborar os *checklists* é o VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá enviar a proposta dos *checklists* para aprovação da ARSESP e da CONCESSIONÁRIA, em até 30 dias antes do início da operação da primeira UE.

2.3. O *checklist* deverá permitir que as avaliações se enquadrem nas notas, conforme tabelas dos ÍNDICES e SUBÍNDICES constante no item 3 CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO deste ANEXO.

2.4. Os itens do *checklist* deverão ser verificados *in loco* pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e/ou através de acesso aos sistemas de *Help Desk* e outros sistemas de controle e gestão da CONCESSIONÁRIA.

2.5. As verificações ocorrerão sem agendamento prévio e em dias definidos por critério exclusivo do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

2.6. A CONCESSIONÁRIA não será avisada previamente da visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.7. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter:

2.7.1. Informações completas sobre o cálculo dos IDUE, IDT, IDD e ISA;

2.7.2. Informações sobre cada índice apurado, incluindo: fontes de informação, data e responsável pela apuração e outras informações pertinentes ao cálculo;

2.7.3. A estimativa do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA a ser pago, pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, no TRIMESTRE DE PAGAMENTO.

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

2.9. O formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado à ARSESP no prazo máximo de até 30 (trinta) dias antes do início da operação da primeira UNIDADE DE ENSINO. Apresentado o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO, a ARSESP terá o prazo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.

2.9.1 Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 05 (cinco) dias para nova avaliação da ARSESP.

2.9.2. Recebido o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO com os ajustes necessários, a ARSESP terá o prazo de 05 (cinco) dias para manifestar a sua aprovação final.

3. CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

3.1. ÍNDICE DE DESEMPENHO TÉCNICO – IDT

3.1.1. O IDT será composto por ÍNDICES DE QUALIDADE conforme fórmula a seguir:

$$\text{IDT} = [(IQA + IQS + IQLP + IQM + IQJ + IQT) / \Sigma \text{peso de cada ÍNDICE DE QUALIDADE}]$$

- IQA = ÍNDICE DE QUALIDADE NA ALIMENTAÇÃO;
- IQS = ÍNDICE DA QUALIDADE DA SEGURANÇA;
- IQLP = ÍNDICE DE QUALIDADE DA LIMPEZA E CONTROLE DE PRAGAS;
- IQM = ÍNDICE DE QUALIDADE DA MANUTENÇÃO;
- IQJ = ÍNDICE DE QUALIDADE DOS JARDINS;
- IQT = ÍNDICE DE QUALIDADE DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.
- Σ peso de cada serviço = 15 = peso do Serviço de Alimentação + peso do serviço de segurança + peso do serviço de limpeza e controle de pragas + peso do serviço de manutenção + peso do serviço de Manutenção e Conservação de Jardins + peso do serviço de tecnologia de informação.

3.1.2. A nota de cada ÍNDICE DE QUALIDADE deverá ser aferida com base no *checklist* e nos resultados de consulta aos sistemas de *help desk* e de controle da CONCESSIONÁRIA.

3.1.3. Os ÍNDICES DE QUALIDADE E SUBÍNDICES deverão ser apurados da seguinte forma:

3.1.3.1. O ÍNDICE DE QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO (IQA) retratará a qualidade dos serviços de alimentação que compreendem armazenamento, manipulação e preparo das refeições e lanches, Limpeza e Manutenção da cozinha e refeitório disponibilizados nas UEs.

3.1.3.2. O IQA, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de alimentação para todo o universo amostral de UEs.

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

3.1.3.3. Descrição e composição do IQA conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Alimentação	Índice de qualidade de na aliment ação (IQA)	Subíndice de qualidade na aliment açã o (SIQA)	3	Visitas in loco com verificaç ão do <i>checklist</i>	≤75% ou sem certificado s de vigilância sanitária	>75%	>80%	>85%	>90%

3.1.3.4. O cálculo do IQA será:

- $IQA = [(\sum \text{Nota do SIQA das UEs analisadas da amostra}) / \text{Quantidade de UEs da analisadas da amostra}] \times \text{Peso}$
- O *checklist* permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.1.3.5. O ÍNDICE DE QUALIDADE DA SEGURANÇA (IQS) retratará a qualidade dos serviços de Segurança que compreendem Segurança e Vigilância Patrimonial disponibilizados nas UEs.

3.1.3.6. O IQS, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente, por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de Segurança para todo o universo de UEs analisadas, mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.1.3.7. O IQS será medido, através de consulta dos chamados, reclamações e/ou denúncias registradas no sistema de Help Desk, Sistemas de Segurança e Vigilância e CFTV:

3.1.3.8. O IQS, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.1.3.9. Descrição e composição do IQS conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviço de Vigilância e Segurança	Índice de qualidade da Segurança (IQS)	Subíndice de atuação da vigilância (SIQV)	3	Consulta aos sistemas de Help Desk, , CFTV e/ou Visitas in loco com verificação do <i>checklist</i>	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%

3.1.3.10. O cálculo do IQS será:

- $IQS = [(\sum SIQV \text{ das UEs analisadas}) / \text{Quantidade de UEs analisadas}] \times \text{Peso}$
- O *checklist* permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.1.3.11. O ÍNDICE DE QUALIDADE DA LIMPEZA E CONTROLE DE PRAGAS (IQLP) retratará a qualidade dos serviços de Limpeza, Manejo de Resíduos e Controle de Pragas disponibilizados nas UEs.

3.1.3.12. O IQLP, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente, por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de Limpeza e Controle de Pragas para todo o universo de UEs analisadas mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [-]
PPP - Escolas

3.1.3.13. O IQLP será medido através de consulta dos chamados, reclamações e/ou denúncias registradas no sistema de Help Desk relativos à:

- Limpeza dos ambientes internos e externos;
- Controle de resíduos sólidos;
- Controle de Pragas.

3.1.3.14. O IQLP, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.1.3.15. Descrição e composição do IQLP conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Limpeza e Manejo de Resíduos e Controle de Pragas	Índice de qualidade na Limpeza e Controle de Pragas (IQLP)	Subíndice de qualidade da limpeza (SIQL)	2	Consulta aos registros do sistema de Help Desk e/ou Visitas in loco com verificação do <i>checklist</i>	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%
		Subíndice de qualidade de controle de pragas (SICP)		Visitas in loco com verificação do <i>checklist</i>	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%

3.1.3.16. O cálculo do IQLP será:

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

- $IQLP \text{ da UE} = (Nota \text{ SIQL da UE} + Nota \text{ SICP da UE})/2$
- $IQLP = [(\sum IQLP \text{ das UEs analisadas}) / \text{Quantidade de UEs analisadas}] \times \text{Peso}$
- O *checklist* permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.1.3.17. O ÍNDICE DE QUALIDADE DA MANUTENÇÃO (IQM) retratará a qualidade dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e emergencial disponibilizados nas UEs.

3.1.3.18. O IQM, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de manutenção para todo o universo de UEs analisadas mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.1.3.19. O IQM será medido através de consulta ao sistema de ordem de Serviços de manutenção e no sistema de help desk para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias registradas relativos à:

- Manutenção Predial;
- Manutenção de Equipamentos.

3.1.3.20. O IQM, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.1.3.21. Descrição e composição do IQM, conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de		Subíndice de	3	Consulta aos sistemas de	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

Manutenção	Índice de qualidade da Manutenção (IQM)	manutenções preventivas em conformidade de (SIMP)		Help Desk e Ordem de Serviço e/ou Verificação in loco com verificação do <i>checklist</i>					
	Manutenção (IQM)	Subíndice de manutenções solucionadas no prazo (SIM)		Consulta aos sistemas de Help Desk e Ordem de Serviço e/ou Verificação in loco com verificação do <i>checklist</i>	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%

3.1.3.22. O cálculo do IQM será:

- $\text{IQM da UE} = (\text{Nota SIMP da UE} + \text{Nota SIM da UE})/2$
- $\text{Iqm} = [(\sum \text{IQM das UEs analisadas})/\text{Quantidade de UEs analisadas}] \times \text{Peso}$
- O *checklist* permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.1.3.23. O ÍNDICE DE QUALIDADE DOS JARDINS (IQJ) retratará a qualidade dos serviços de manutenção dos jardins e gramados disponibilizados nas UEs.

3.1.3.24. O IQJ, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente, por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de manutenção dos jardins e gramados para todo o universo de UEs analisadas mensalmente,

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.1.3.25. O IQJ será medido através de consulta dos chamados, reclamações e/ou denúncias registradas no sistema de Help Desk relativos à:

- Manutenção dos Jardins;
- Manutenção dos Gramados.

3.1.3.26. O IQJ além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.1.3.27. Descrição e composição do IQJ conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins	Índice de qualidade dos jardins (IQJ)	Subíndice de qualidade dos jardins e gramado (SIQJ)	1	Consulta, no sistema de Help Desk e Ordem de Serviço, aos registros de manutenções e conservação de jardins e gramados e/ou Visitas in loco com verificação do	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

				<i>checklist</i>					
--	--	--	--	------------------	--	--	--	--	--

3.1.3.28. O cálculo do IQJ será:

- $IQJ = [(\sum \text{nota do SIQJ das UEs analisadas}) / \text{Quantidade de UEs analisadas}] \times \text{Peso}$
- O *checklist* permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.1.3.29. O ÍNDICE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (IQT) retratará a qualidade dos serviços de internet WI-FI e de rede cabeada, além dos serviços de help desk.

3.1.3.30. O IQT, que corresponde a um índice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de tecnologia de informação para todo o universo de UEs, analisadas mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.1.3.31. O IQT será medido através de consulta dos chamados, reclamações e/ou denúncias registradas no sistema de Help Desk relativos à:

- Rede de internet WI-FI e Cabeada;
- Serviços do Help Desk.

3.1.3.32. O IQT além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.1.3.33. Descrição e composição do IQT conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

Serviços de Tecnologia da Informação	Índice de qualidade dos Serviços de Tecnologia da Informação (IQT)	Subíndice de qualidade da internet WI FI e Cabeada (SIWI)	3	Consulta ao sistema de controle de sinal de WI FI Visitas in loco com verificação do sinal de WI FI e checagem dos pontos cabeados	4 ou mais	3	2	1	0
		Subíndice de atendimento do suporte técnico (SIST)		Consulta ao sistema de Help Desk	≤75%	>75%	>80%	>85%	>90%

3.1.3.34. O cálculo do IQT será:

- $IQT \text{ da UE} = (Nota \text{ SIWI da UE} + Nota \text{ SIST da UE})/2$
- $IQT = [(\sum IQT \text{ das UES analisadas})/Quantidade \text{ de UES analisadas}] \times \text{Peso}$
- Para a nota do subíndice SIWI da UE será considerado:
 - Nota: 5 = nenhum ambiente sem conexão com internet, com sinal fraco ou sem sinal na UE;
 - Nota: 4 = um ambiente sem conexão com internet, com sinal fraco ou sem sinal na UE;
 - Nota 3 = dois ambientes sem conexão com internet, com sinal fraco ou sem sinal na

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

UE;

- Nota 2 = três ambientes sem conexão com internet, com sinal fraco ou sem sinal na UE;
- Nota 1 = quatro ou mais ambientes sem conexão com internet, com sinal fraco ou sem sinal na UE;
- Para a nota do Subíndice SIST, o *checklist* permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.2. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE - IDD

3.2.1. O IDD é um índice que mensura a disponibilidade dos ambientes e áreas das UEs para execução de suas atividades.

3.2.2. O IDD será composto por ÍNDICES DE DISPONIBILIDADE conforme fórmula a seguir:

$$IDD = [(IDIE + IDAE + \underline{IDEE} + IDG) / \Sigma \text{peso}]$$

- IDIE = ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS;
- IDAE = ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE ÁGUA E ESGOTO;
- IDIE = ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE ENERGIA ELÉTRICA;
- IDG = ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE GÁS;
- Σ peso = peso de disponibilidade instalações e equipamentos + peso disponibilidade água e esgoto + peso disponibilidade energia elétrica + peso disponibilidade do gás

3.2.3. A nota deverá ser aferida com base no *checklist* e nos resultados de consulta aos sistemas de help desk e de controle da CONCESSIONÁRIA.

3.2.4. Os ÍNDICES E SUBÍNDICES deverão ser apurados da seguinte forma:

3.2.4.1. O ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS (IDIE) retratará

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

se os ambientes das UEs estão disponíveis para a realização das atividades.

3.2.4.2. O IDIE será medido através de consulta dos chamados, reclamações e/ou denúncias registradas no sistema de Help Desk relativos à:

- Indisponibilidade de ambientes para realização das atividades das UEs.

3.2.4.3. O IDIE, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.2.4.4. Descrição e composição do IDIE conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Todos	Disponibilidade das instalações e equipamentos (IDIE)	Subíndice de disponibilidade dos ambientes (SIDA)	3	Consulta aos registros do sistema de Help Desk e Ordem de Serviço e/ou Verificação in loco	Mais de 6	6	4	2	0

3.2.4.5. O cálculo do IDIE será:

- $IDIE = Nota \times Peso$
 - Nota: 5 = nenhum ambiente indisponível nas UEs analisadas;
 - Nota: 4 = até dois ambientes indisponíveis nas UEs analisadas;
 - Nota 3 = até quatro ambientes indisponíveis nas UEs analisadas;

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

- Nota 2 = até seis ambientes indisponíveis nas UEs analisadas;
- Nota 1 = mais de seis ambientes indisponíveis nas UEs analisadas.

3.2.4.6. O ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA ÁGUA E ESGOTO (IDAE) retratará se há disponibilidade de água em qualidade adequada e se o sistema de esgoto está funcionando adequadamente.

3.2.4.7. O IDAE será medido através de consulta ao sistema de ordens de serviço e no sistema de help desk referente aos chamados, reclamações e/ou denúncias relativos à:

- Indisponibilidade de água em qualidade adequada nas instalações das UEs e reclamações referente ao sistema de esgoto.

3.2.4.8. O IDAE, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.2.4.9. Descrição e composição do IDAE conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Todos	Disponibilidade de água e esgoto (IDAE)	Subíndice de qualidade da água e esgoto (SIAE)	3	Consulta aos registros do sistema de Help Desk e Ordem de Serviço e/ou Verificação in loco	4 ou mais	3	2	1	0

3.2.4.10. O cálculo do IDAE será feito da seguinte forma:

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

- IDAE = Nota X Peso
 - Nota: 5 = nenhuma UE com problema de água e esgoto;
 - Nota: 4 = uma UE com problema de água e esgoto;
 - Nota 3 = duas UEs com problemas de água e esgoto;
 - Nota 2 = três UEs com problemas de água e esgoto;
 - Nota 1 = quatro ou mais UEs com problemas de água e esgoto.

3.2.4.11. O ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA (IDEE) retratará se há disponibilidade de energia elétrica nas UEs.

3.2.4.12. O IDEE será medido através de consulta ao sistema de ordens de serviço e no sistema de help desk referente aos chamados, reclamações e/ou denúncias relativos à:

- Indisponibilidade de energia elétrica nos ambientes das UEs.

3.2.4.13. O IDEE, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.2.4.14. Não serão contabilizados para fins de desconto do IDEE, as hipóteses de interrupção dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS por problemas de fornecimento da distribuidora, casos fortuitos ou força maior.

3.2.4.15. Descrição e composição do IDEE conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Todos	Disponi- bi- lidade	Subíndice de disponibilid	3	Consulta ao sistema de Help Desk e	4 ou mais	3	2	1	0

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	de energia elétrica (IDEE)	ade de energia elétrica (SIEE)		Ordem de Serviço e/ou Visitas in loco					
--	-------------------------------------	---	--	---	--	--	--	--	--

3.2.4.16. O cálculo do IDEE será feito da seguinte forma:

- IDEE = Nota X Peso
 - Nota: 5 = nenhuma UE com problema de disponibilidade de energia elétrica;
 - Nota: 4 = uma UE com problema de disponibilidade de energia elétrica;
 - Nota 3 = duas UEs com problemas de disponibilidade de energia elétrica;
 - Nota 2 = três UEs com problemas de disponibilidade de energia elétrica;
 - Nota 1 = quatro ou mais UEs com problemas de disponibilidade de energia elétrica.

3.2.4.17. O ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE GÁS (IDG) retratará se há disponibilidade de gás nas UEs.

3.2.4.18. O IDG será medido através de consulta ao sistema de ordens de serviço e no sistema de *help desk* referente aos chamados, reclamações e/ou denúncias relativos à:

- Indisponibilidade de gás nas UEs.

3.2.4.19. O IDG, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas mensais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre, realizando as inspeções com base no *checklist*, conforme orientação do item 4 deste ANEXO.

3.2.4.20. Descrição e composição do IDG conforme tabela abaixo:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Todos	Disponi	Subíndice	3	consulta ao	4 ou	3	2	1	0

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	bi- lidade do gás (IDG)	de disponibilid ade do gás (SIG)		sistema de Help Desk e Ordem de Serviço e/ou Visitas in loco	mais				
--	----------------------------------	---	--	--	------	--	--	--	--

3.2.4.21. O cálculo do IDG será feito da seguinte forma:

- IDG = Nota X Peso
 - Nota: 5 = nenhuma UE com problema de disponibilidade de gás;
 - Nota: 4 = uma UE com problema de disponibilidade de gás;
 - Nota 3 = duas UEs com problemas de disponibilidade de gás;
 - Nota 2 = três UEs com problemas de disponibilidade de gás;
 - Nota 1 = quatro ou mais UEs com problemas de disponibilidade de gás.

3.3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - ISA

3.3.1. O ISA retratará a satisfação dos profissionais da COMUNIDADE ESCOLAR representantes do PODER CONCEDENTE a respeito das instalações e serviços prestados nas UNIDADES DE ENSINO e, especificamente, para a avaliação do serviço de alimentação serão considerados, além dos funcionários, os alunos.

3.3.3 A pesquisa de satisfação para apuração do ISA deverá ser aplicada a todas as UEs pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.3.4. O ISA será calculado para cada pesquisa respondida por profissionais da COMUNIDADE ESCOLAR e representantes do PODER CONCEDENTE, conforme fórmula:

$$ISA = \frac{\sum(\text{Nota X Peso})}{\sum \text{Peso}}$$

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

Em seguida, será somado o ISA de cada pesquisa respondida e, dividido pelo número de pesquisas respondidas.

3.3.5. Os ÍNDICES e SUBÍNDICES deverão ser apurados da seguinte forma:

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviço de Alimentação	Índice de Satisfação com Alimentação	Subíndice de Satisfação com Alimentação	3	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e funcionários da Unidade Escolar	Insa-tisfa-tório	Regu-lar	Bom	Muito Bom	Exce-lente

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Vigilância e Segurança	Índice de Satisfação com Segurança	Subíndice de Satisfação com Segurança	3	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários da UE	Insa-tisfa-tório	Regu-lar	Bom	Muito Bom	Exce-lente

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de	Índice de	Subíndice de	2	Pesquisa de satisfação	Insa-tisfa-	Regu-lar	Bom	Muito	Exce-lente

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

Limpeza e Manejo de Resíduos e Controle de Pragas	Satisfação com Limpeza	Satisfação com Limpeza		aplicada junto aos funcionários da UE	tório			Bom	
---	---------------------------	---------------------------	--	--	-------	--	--	-----	--

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Manutenção	Índice de Satisfação com Manutenção	Subíndice de Satisfação com Manu- tenção	3	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários da UE	Insa- tisfa- tório	Regu- lar	Bom	Muit o Bom	Exce- lente

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins	Índice de Satisfação com Manutenção de jardins	Subíndice de Satisfação com Manu- tenção de jardins	1	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários da UE	Insa- tisfa- tório	Regu- lar	Bom	Muit o Bom	Exce- lente

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Tecnologia da Informação	Índice de Satisfação com Tecnologia	Subíndice de Satisfação com Tecnologia	3	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários da UE	Insa-tisfa-tório	Regu-lar	Bom	Muit o Bom	Exce-lente

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços de Gestão de Utilidades	Índice de Satisfação com a Gestão de Utilidades	Subíndice de Satisfação com a Gestão de Utilidades	3	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários da UE	Insa-tisfa-tório	Regu-lar	Bom	Muit o Bom	Exce-lente

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Serviços Administr	Índice de	Subíndice de	1	Pesquisa de satisfação	Insa-tisfa-	Regu-lar	Bom	Muit o	Exce-lente

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

a-tivos	Satisfação com o Atendimento	Satisfação com o Atendimento		aplicada junto aos funcionários da UE	tório			Bom	
---------	------------------------------	------------------------------	--	---------------------------------------	-------	--	--	-----	--

Serviço	Índice	Subíndice	Peso	Forma de Medição	Nota				
					1	2	3	4	5
Todos	Índice de Satisfação da Disponibilidade de	Subíndice de Satisfação da Disponibilidade	3	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários da UE	Insa-tisfa-tório	Regu-lar	Bom	Muit o Bom	Exce-lente

3.4 ÍNDICE DE DESEMPENHO DA TOTALIDADE DAS UNIDADES DE ENSINO - IDUE

3.4.1 Após efetuado o cálculo dos índices IDT, IDD e ISA, será aplicada a seguinte fórmula para determinar o IDUE:

$$IDUE = (0,60 \times IDT) + (0,20 \times IDD) + (0,20 \times ISA)$$

4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO

4.1. Diretrizes Gerais

4.1.1. Este tópico define as diretrizes para elaboração do *checklist* pelo VERIFICADOR

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

INDEPENDENTE.

4.1.2. Fica facultada a inclusão de itens, com base nas descrições dos serviços constantes dos ANEXOS A, B e C do CONTRATO, bem como do PLANO DE EXECUÇÃO da CONCESSIONÁRIA.

4.1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para as UEs que fizerem parte da amostragem, como para as demais UEs a serem monitoradas por meios remotos.

4.1.4. O *checklist* poderá conter questões restritivas, exemplo a exigência de certificado de vigilância sanitária, que atribui diretamente nota mínima a avaliação, mesmo que as demais questões estejam atendidas.

4.1.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor, ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, que alguns itens avaliados tenham maior relevância em relação aos demais itens do *checklist* e influencie, de forma mais significativa, no resultado da avaliação.

4.2. Diretrizes para o Checklist de Alimentação

4.2.1. O Serviço de Alimentação compreende armazenamento, manipulação e preparo das refeições e lanches, Limpeza e Manutenção da cozinha e refeitório.

4.2.2. Os seguintes Ambientes deverão ser monitorados:

- Cozinha;
- Despensa;
- Dependências da cozinha;
- Refeitório.

4.2.3. O *checklist* deverá abranger itens como:

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Atestado de Vigilância Sanitária válido.	se não atendido, nota será 1.
02	O controle e acuracidade do estoque.	
03	Acondicionamento dos produtos e itens no estoque de acordo com as normas sanitárias vigentes.	
04	Certificados e atestados de dedetizações válidos.	se não atendido, nota será 1.
05	Controle de acesso aos ambientes da Cozinha e Despensa.	
06	Adequação dos equipamentos, maquinários e utensílios (qualidade e quantidade).	
07	Adequação das equipes de Cozinha e Refeitório (quantidade e equipadas com EPI's).	
08	Horário de funcionamento.	
09	Aderência ao Plano de Alimentação.	
10	Tamanho das porções servidas.	
11	Refeições e lanches estão disponibilizados em quantidade suficientes.	
12	Ambientes Cozinha, Refeitório e Dependências encontram-se limpos e higienizados.	
13	Conforto térmico e iluminação do ambiente de Refeitório	
14	Manipulação e preparo de alimentos dentro das normas de higiene sanitária e boas práticas de mercado.	
15	Mobiliário do Refeitório (qualidade e quantidade).	
16	Disponibilidade de itens para realização das refeições (talheres, copos plásticos, guardanapo, luvas plásticas, álcool em gel e outros itens exigidos pela norma sanitária vigente).	

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

17	Coleta seletiva de lixo.	
----	--------------------------	--

4.3. Diretrizes para o Checklist de Vigilância e Segurança

4.3.1. O Serviço de Vigilância e Segurança compreende Segurança e Vigilância Patrimonial.

4.3.3. O *checklist* de Segurança e Vigilância deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
02	2.1. O Sistema de CFTV e qualidade das imagens disponibilizadas; 2.2. O CFTV monitora 24h, 7 dias por semana; 2.3. É possível acessar imagens do período de 45 dias; 2.4. O nobreak é suficiente para manter o sistema funcionando por 4 horas.	
03	O sistema de CFTV cobre integralmente todas as áreas internas e externas que requerem vigilância e monitoramento.	
04	O sistema de CFTV controla corretamente o fluxo de pessoas na escola.	
05	5.1. Os alarmes e os equipamentos de detecção de incêndio estão funcionando corretamente; 5.2. Há extintores e equipamentos necessários para casos de incêndio; 5.3. O certificado do corpo de bombeiros está válido.	
06	Há alarmes para áreas de risco elevado de segurança e estão	

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	funcionando adequadamente.	
07	As ocorrências estão registradas.	
08	É correta a utilização dos equipamentos de vigilância.	
09	As normas e padrões de segurança estão sendo seguidos.	

4.4. Diretrizes para o Checklist de Limpeza e Controle de Pragas

4.4.1. O Serviço de Limpeza, Manejo de Resíduos e Controle de Pragas contempla todas as áreas internas e externas das UEs, conforme descritas no Caderno de Investimentos – Anexo A, que deverão ser monitoradas:

- NÚCLEO CONVIVÊNCIA E ALIMENTAÇÃO;
- NÚCLEO PEDAGÓGICO CULTURAL;
- NÚCLEO ADMINISTRATIVO;
- NÚCLEO CONVIVÊNCIA E ESPORTIVO;
- ÁREAS DE CIRCULAÇÃO; ÁREAS EXTERNAS (PÁTIOS, ÁREAS DE CONVIVÊNCIA)

4.4.2. O *checklist* de Limpeza deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Limpeza dos pisos, portas, janelas, paredes, tetos, vidros, armários, mobiliário, equipamentos, persianas, cortinas, luminárias, tatames, corrimãos, aparelhos, bebedouros, livros, sanitários e lixeiras.	
02	Ambientes limpos, sem sujeira, detritos e odores.	
03	Ausência de lixeiras e/ou Lixeiras cheias.	
04	Disponibilidade de insumos nas áreas internas e externas, conforme requerido para cada local (exemplos: papel higiênico, toalha de papel, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras para coleta seletiva, lixeiras apropriadas para banheiros e	

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	laboratórios).	
05	Ralos entupidos e/ou sujos.	
06	Os pisos se encontram secos e/ou devidamente sinalizados, em caso de limpeza/piso escorregadio.	
07	Uso de produtos para limpeza e saneantes em desacordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	
08	Os mobiliários, equipamentos e utensílios estão organizados e dispostos, conforme requerido pelo PODER CONCEDENTE caso sejam removidos ou realocados para limpeza.	
09	Os profissionais se encontram em número adequado, devidamente uniformizados, com crachá e EPI's necessários ao desempenho da função.	
10	Os resíduos e coleta seletiva são efetuados dentro das normas e padrões exigidos; O descarte de resíduos e lixo segue as normas e padrões exigidos.	

4.4.3. . O *checklist* de Controle de Pragas deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Presença de baratas, roedores, animais peçonhentos e/ou demais pragas.	
02	Os certificados e comprovantes de dedetização, desinsetização e desratização estão dentro do prazo de validade e cobrem todas as áreas internas da UE.	
03	O controle de vetores e pragas é eficiente e eficaz.	
04	Os produtos químicos empregados garantem a segurança do ambiente escolar e evitam contaminação ou intoxicação.	
05	É seguido o plano de manutenção preventivo e corretivo de controle de vetores e pragas.	

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas

4.5. Diretrizes para o Checklist de Manutenção

4.5.1. O Serviço de Manutenção compreende Manutenção predial e Manutenção de equipamentos de todas as UES, conforme descrição do ANEXO A – CADERNO DE INVESTIMENTOS e contempla as seguintes áreas mínimas a serem monitoradas:

- NÚCLEO CONVIVÊNCIA E ALIMENTAÇÃO;
- NÚCLEO PEDAGÓGICO CULTURAL;
- NÚCLEO ADMINISTRATIVO;
- NÚCLEO CONVIVÊNCIA E ESPORTIVO;
- ÁREAS DE CIRCULAÇÃO;
- ÁREAS EXTERNAS (PÁTIOS, ÁREAS DE CONVIVÊNCIA)

4.5.2. O *checklist* de Manutenção deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Rachaduras, infiltrações ou outro tipo de dano nos pisos, paredes ou tetos dos ambientes avaliados.	
02	Escadas, corrimãos, calçadas e pavimentos danificados.	
03	Pintura com falhas, desgastes, descascando ou de má qualidade.	
04	Vidros e janelas quebrados, trincados, arranhados ou sem vidros e janelas.	
05	Portas em mau estado de conservação e sem fechaduras e/ou travas necessárias.	
06	Vazamentos e alagamentos.	
07	Ferrugens expostas.	
08	Mobiliário avariado.	
09	Sistema de Ar-Condicionado sem funcionamento adequado ou	

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	não climatizando os ambientes adequadamente.	
10	Os equipamentos de combate a incêndio não se encontram em quantidade e qualidade desejadas e dentro das datas de validade.	
11	Os elevadores não estão funcionando adequadamente ou parados ou com avarias.	
12	O sistema de iluminação não está funcionando corretamente. Os ambientes não estão bem iluminados e estão fora do padrão exigido para UE	
13	Dispositivos esportivos avariados, tais como traves, redes e outros.	
14	Equipamentos eletrônicos com mau funcionamento ou avariado.	
15	Vasos sanitários danificados ou inutilizados no Vestiários e Sanitários.	
16	Bicas, torneiras, pias, chuveiros, canos com vazamentos ou sem funcionamento adequado.	
17	Bebedouros não funcionando adequadamente, enferrujados, sem limpeza de filtro, inutilizados.	

4.6. Diretrizes para o Checklist de Manutenção e Conservação de Jardins e Gramados

4.6.1. O *checklist* de Manutenção deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Manutenção de árvores, plantas, flores, gramados e arbustos procedendo à sua poda, adubagem, plantio e irrigação.	
02	Os Jardins, canteiros, gramados e hortas encontram-se sem	

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos.	
03	Há replantio e renovação das espécies preservando os Jardins e Canteiros.	

4.7. Diretrizes para o Checklist de Tecnologia da Informação

4.7.1. O Serviço de Tecnologia da Informação compreende o Fornecimento de equipamentos e materiais, Reprografia e Suporte Técnico.

4.7.2. O *checklist* do serviço de *internet WI FI* e Rede Cabeada deverá abranger itens como:

:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Verificar por amostragem o sinal de internet dos diferentes locais da UE atende ao SLA.	
02	Cabeamento degradado ou apresentando falhas de conexão.	

4.7.3. O *checklist* do serviço de Atendimento Suporte Técnico deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Se os chamados de suporte técnico de primeiro, segundo e terceiro nível estão sendo atendidos dentro do prazo do acordo de nível de serviço.	
02	Verificar, por amostragem, se os equipamentos estão devidamente disponibilizados e funcionando ou se há reclamações sobre materiais e equipamentos de informática. Devem atender ao Caderno de Investimentos e estar registrados no INVENTÁRIO.	
03	Verificar, por amostragem, se os equipamentos são obsoletos	

**PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]
PPP - Escolas**

	ou apresentam problemas de desempenho ou limitação de funções.	
--	--	--

4.8. Diretrizes para o Checklist de Disponibilidade das Instalações

4.8.1. A Disponibilidade das Instalações compreende a efetiva possibilidade de utilização das UEs e suas áreas internas e externas e reflete o impacto da não acessibilidade ou impossibilidade de uso de determinado espaço, por conta de problemas de manutenção da UE, por parte da CONCESSIONÁRIA.

4.8.2. O *checklist* de disponibilidade de ambientes e dos serviços de utilidades (energia elétrica, gás, água e esgoto) deverá abranger itens como:

Todos os Ambientes

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Quantidade de ambientes e áreas indisponíveis por problemas de manutenção e/ou de mobiliário.	

Água e Esgoto

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Verificar se o laudo que atesta a qualidade da água está dentro da validade e checar a existência do atestado de limpeza da caixa d'água.	
02	Verificar, por amostragem, se as torneiras, banheiros e reservatórios possuem água e se o sistema de reaproveitamento d'água estão funcionando corretamente e se a destinação é correta.	
03	Verificar se o sistema de esgoto está funcionando corretamente e se não há vazamento ou exposição indevida à	

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

	efluentes ou águas servidas.	
04	Verificar, por amostragem, a qualidade da água dos bebedouros.	

Energia Elétrica

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Verificar se há energia elétrica, se as lâmpadas, tomadas e postes estão em pleno funcionamento.	
02	Verificar se o sistema de energia solar está funcionando adequadamente e se as manutenções do sistema de reaproveitamento da energia solar estão ocorrendo dentro do planejado.	

Gás

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Verificar se o sistema de gás ou botijões está funcionando corretamente e se não há falta de fornecimento.	

5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO ISA

5.1. O ISA tem, por objetivo, mensurar a percepção qualitativa dos SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS por parte da COMUNIDADE ESCOLAR e será realizado por meio de pesquisas de satisfação a serem conduzidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com base nas melhores práticas atuais a propósito de preparação, condução, análise e tabulação de dados.

5.2. As pesquisas deverão ser elaboradas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.

5.3. Consideram-se aspectos essenciais e indispensáveis das pesquisas os seguintes fatores:

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

5.3.1. Alimentação:

- Considerando que o cardápio da merenda escolar é pré-definido e não pode ser alterado, verificar adequação do preparo, das porções servidas e percepção de qualidade e sabor pelos comensais;
- Adequação da limpeza e higiene do refeitório.

5.3.2. Segurança e Vigilância:

- Adequação da vigilância nas dependências da UE;

5.3.3. Serviços de Limpeza e Manejo de Resíduos e Controles de Pragas

- Limpeza e higiene dos ambientes;
- Existência e adequação de materiais de uso pessoal e insumos nos locais de uso comum (exemplo: papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras).

5.3.4. Serviços de Manutenção de Edifícios

- Adequação do estado de conservação;
- Tempestividade do atendimento das solicitações de manutenção.

5.3.5. Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins

- Adequação da conservação e limpeza dos jardins e dos gramados.

5.3.6. Serviços de Tecnologia da Informação

- Nível de disponibilidade e velocidade adequada do acesso à rede mundial de computadores;
- Disponibilidade e funcionalidade dos equipamentos de informática;
- Agilidade, tempestividade, gentileza e cortesia do serviço de atendimento do suporte técnico.

5.3.7. Serviços de Gestão de Utilidades

PROCESSO SEDUC Nº
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP - Escolas

- Disponibilidade, funcionamento e qualidade do fornecimento de água, energia elétrica e gás.

5.3.8. Serviços Administrativos

- Agilidade, tempestividade, gentileza e cortesia do serviço de atendimento;
- Aderência da CONCESSIONÁRIA à padronização visual de seus colaboradores.

5.3.9. Todos os Serviços

- Percepção de conforto térmico e acústico dos ambientes e;
- Percepção de qualidade ou de problemas de mobiliário.