

CONTRATO Nº [•] / [•]

MINUTA DE CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•] / [•]

**CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A REFORMA, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE
143 UNIDADES DE ENSINO, COMPREENDENDO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS**

SÃO PAULO

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

ÍNDICE

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	3
1.1. INTRODUÇÃO.....	3
1.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	3
1.3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	4
1.4. PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS	4
1.5. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	5
2. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO	6
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	7
3.1. FATOR DE DESEMPENHO DAS UNIDADES DE ENSINO - FDUE.....	7
3.2. ÍNDICE DE DESEMPENHO TÉCNICO (IDT)	8
3.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDD)	24
3.4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA)	28
4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO	31
4.1. DIRETRIZES GERAIS.....	32
4.2. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE ALIMENTAÇÃO (INDICADOR: I1).....	33
4.3. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VIGILÂNCIA (INDICADOR: I2)	34
4.4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE PORTARIA (INDICADOR: I3)	35
4.5. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE LIMPEZA E CONTROLE DE PRAGAS (INDICADORES I4 E I5)	36
4.6. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE MANUTENÇÃO (INDICADOR: I6).....	38
4.7. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST SOBRE CONSERVAÇÃO DE JARDINS E GRAMADOS (INDICADOR: I8).....	40
4.8. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE INTERNET WI-FI E CABEADA (INDICADOR: I9)	41
5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO ISA.....	42

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

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1.1. INTRODUÇÃO

- 1.1.1. Os SERVIÇOS a serem executados pela CONCESSIONÁRIA serão avaliados por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, sendo a apuração, o cálculo e a aplicação do FATOR DE DESEMPENHO da totalidade das UNIDADES DE ENSINO (FDUE) aplicáveis nos termos deste ANEXO.
- 1.1.2. O FDUE será composto de Índice de Desempenho Técnico (IDT), Índice de Disponibilidade (IDD) e o Índice de Satisfação (ISA).
- 1.1.3. O FDUE será calculado conforme o capítulo 3 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), sendo que “1” (um) representa a menor avaliação possível para o serviço e “5” (cinco) representa a melhor avaliação do serviço.
- 1.1.5. O FDUE 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 do CONTRATO, do ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO e 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 no processo de avaliação de desempenho, observado o disposto no ANEXO B – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE SERVIÇOS, no ANEXO H – DIRETRIZES DO CERTIFICADOR INDEPENDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE e no CONTRATO, disponibilizando toda a informação necessária e acesso aos sistemas de help desk e de controle que utiliza na execução dos SERVIÇOS, dentre outros que se fizerem necessários para o adequado monitoramento do SERVIÇO prestado pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.2.2. 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 acompanhar o processo de mensuração de desempenho realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, cabendo a ela a aprovação do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO.

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

- 1.2.3. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo da CONCESSÃO, em sede de REVISÃO ORDINÁRIA conforme Cláusula 34ª do CONTRATO DE CONCESSÃO, observado o equilíbrio econômico-financeiro.
- 1.2.4. As interrupções programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, materialização de riscos assumidos pelo PODER CONCEDENTE, assim como qualquer outra excludente de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA devidamente comprovados, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, não serão contabilizadas na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e, portanto, não impactarão o FDUE da CONCESSIONÁRIA.
- 1.2.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão mensurados e aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE desde o início da FASE DE OPERAÇÃO. Porém, os descontos correspondentes somente passarão a incidir sobre o valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL MÁXIMA a partir do 1º (primeiro) dia do 13º (décimo terceiro) mês da FASE DE OPERAÇÃO.
- 1.2.6. Os IDT e IDD são índices técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito no capítulo 3 deste ANEXO.
- 1.2.7. O ISA é um índice obtido por meio de pesquisa de satisfação, realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, junto aos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR enquanto destinatária dos SERVIÇOS, gerando uma avaliação qualitativa de desempenho.

1.3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

- 1.3.1. O FDUE será calculado a partir da avaliação e ponderação do IDT, do IDD e do ISA, conforme modelo de cálculo apresentado no capítulo 3 deste ANEXO.
- 1.3.2. Todos os cálculos a serem realizados para fins de obtenção do FDUE deverão considerar 02 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.
- 1.3.3. A mesma regra se aplica para cálculo dos seguintes índices: IDT, IDD e ISA e de seus indicadores.

1.4. PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS

- 1.4.1. Os índices serão aferidos e mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma amostral entre as UNIDADES DE ENSINO, com a seguinte periodicidade:
- 1.4.1.1 IDT e IDD: mensalmente; e

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

1.4.1.2 ISA: trimestralmente.

1.4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá definir uma amostragem que represente os SERVIÇOS que estão sendo avaliados.

1.4.2.1 A amostragem de verificação presencial deverá ser representativa de, no mínimo, 1/3 (um terço) das UE, ao longo do TRIMESTRE DE APURAÇÃO, a serem selecionadas mediante sorteio das UE.

1.4.2.2 A cada período de 9 (nove) meses, contados do início do primeiro TRIMESTRE DE APURAÇÃO, nos termos do item 1.2.5 acima, todas as UE deverão ter sido objeto da amostragem de verificação em, no mínimo, um TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

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

1.4.2.4 A pesquisa de satisfação deverá abranger, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO, todas as UE.

1.4.2.5 As vistorias e pesquisas de satisfação deverão ocorrer durante o período letivo, respeitadas as orientações do PODER CONCEDENTE para não impactar os SERVIÇOS.

1.4.2.6 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. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

1.5.1. Os 3 (três) primeiros TRIMESTRES DE APURAÇÃO, contados da assinatura do TERMO DE ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS E DE TRANSFERÊNCIA DOS BENS RESERVÍVEIS, com assunção pela CONCESSIONÁRIA dos SERVIÇOS, se referem a um período de ajustes naturais inerentes à nova operação, período no qual deverá ser realizada a medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO nos termos deste ANEXO, porém não serão aplicados os descontos sobre o valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL MÁXIMA.

1.5.2. A partir o 4º (quarto) TRIMESTRE DE APURAÇÃO serão avaliados os INDICADORES DE DESEMPENHO com atribuição da nota correspondente, devendo ser encaminhado o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO na forma prevista no ANEXO H – DIRETRIZES DO CERTIFICADOR INDEPENDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE, para aplicação do desconto correspondente nos termos do item 1.2.5.

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

2. 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” a serem elaborados seguindo as diretrizes definidas no capítulo 0 deste ANEXO.
- 2.2. O checklist deverá permitir que as avaliações se enquadrem nas notas, conforme tabelas dos índices e INDICADORES DE DESEMPENHO constantes no capítulo 3 deste ANEXO.
- 2.3. 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.
- 2.4. As verificações ocorrerão sem agendamento prévio e em dias definidos a critério exclusivo do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
 - 2.4.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá manter a ARSESP devidamente informada do seu planejamento para a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
 - 2.4.2. A CONCESSIONÁRIA não será avisada previamente da visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 2.5. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter:
 - 2.5.1. Informações completas sobre o cálculo do FDUE, IDT, IDD e ISA;
 - 2.5.2. Informações sobre cada índice apurado, incluindo: fontes de informação, data e responsável pela apuração e outras informações pertinentes ao cálculo;
 - 2.5.3. A indicação do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA a ser paga pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, no TRIMESTRE DE PAGAMENTO.
- 2.6. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias in loco.
- 2.7. O formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado à ARSESP no prazo máximo de até 20 (vinte) dias antes da data prevista para o início da FASE DE OPERAÇÃO.
 - 2.7.1. A ARSESP terá o prazo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.
 - 2.7.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias para nova avaliação da ARSESP.
 - 2.7.3. Recebido o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO com os ajustes necessários, a ARSESP terá o prazo de 5 (cinco) dias para manifestar a sua aprovação final.

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

2.8. O procedimento de aprovação do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO pela ARSESP seguirá o disposto na Cláusula 15.4 do CONTRATO.

2.9. Caso a CONCESSIONÁRIA evidencie a resolução de eventual não conformidade identificada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE em até 48 horas de seu apontamento, referida não conformidade não será contabilizada na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.9.1. O disposto no item 2.9 não será aplicável em caso de reincidência, sendo essa configurada como uma mesma ocorrência na mesma UE por 2 (dois) TRIMESTRES DE APURAÇÃO consecutivos a partir da constatação da ocorrência.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. FATOR DE DESEMPENHO DAS UNIDADES DE ENSINO - FDUE

3.1.1. O FDUE será calculado a partir da avaliação e ponderação de 3 (três) índices – IDT, IDD, ISA – conforme os termos deste ANEXO, sendo que cada índice será obtido por meio da avaliação dos seus indicadores componentes conforme previsto na Tabela 1 abaixo:

Tabela 1 - Estrutura de cálculo FDUE

Índice	Percentual do total	Indicador de Desempenho (I)	Percentual do índice (P)
IDT – ÍNDICE DE DESEMPENHO TÉCNICO	60%	I1 - Indicador de qualidade da alimentação	15,00%
		I2 - Indicador de atuação da vigilância	10,00%
		I3 - Indicador de qualidade da portaria	10,00%
		I4 - Indicador de qualidade da limpeza	10,00%
		I5 - Indicador de qualidade do controle de pragas	10,00%
		I6 - Indicador de manutenções preventivas em conformidade	15,00%
		I7 - Indicador de manutenções solucionadas no prazo	15,00%
		I8 - Indicador de qualidade dos jardins e gramados	5,00%
		I9 - Indicador de qualidade da internet WI-FI e cabeada	5,00%
		I10 - Indicador de atendimento do suporte técnico	5,00%
IDD – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE	35%	I11 - Indicador de disponibilidade dos ambientes críticos	25,00%
		I12 - Indicador de disponibilidade de água e esgoto	25,00%
		I13 - Indicador de disponibilidade de energia elétrica	25,00%
		I14 - Indicador de disponibilidade do gás	25,00%
ISA – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	5%	I15 - Indicador de satisfação com a limpeza	10,00%
		I16 - Indicador de satisfação com a manutenção	25,00%

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

	I17 - Indicador de satisfação com a conservação de jardins e gramados	5,00%
	I18 - Indicador de satisfação com TI	25,00%
	I19 - Indicador de satisfação com a gestão de utilidades	25,00%
	I20 - Indicador de satisfação com o atendimento	5,00%
	I21 – Indicador de satisfação com a alimentação	5,00%

3.1.2. O IDT terá peso de 60,00% (sessenta por cento) na composição do FDUE, o IDD terá peso de 35,00% (trinta e cinco por cento) e o ISA terá peso de 5,00% (cinco por cento) sendo que o FDUE será calculado a partir da fórmula a seguir:

$$FDUE = (0,60 \times IDT) + (0,35 \times IDD) + (0,05 \times ISA)$$

3.1.3. Os índices componentes do FDUE (IDT, IDD e ISA) serão representados por notas de 1 (um) a 5 (cinco). Logo, o FDUE também será calculado como uma nota, situada entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 5 (cinco) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA. A Tabela 2 a seguir detalha a descrição das notas:

Tabela 2 - Descrição das notas dos índices de desempenho

Nota	Descrição
5	Desempenho bom
4	Desempenho de médio para bom
3	Desempenho médio
2	Desempenho de ruim para médio
1	Desempenho ruim

3.2. ÍNDICE DE DESEMPENHO TÉCNICO (IDT)

3.2.1. IDT será composto por indicadores de qualidade conforme fórmula a seguir:

$$IDT = (I1 \times P1) + (I2 \times P2) + (I3 \times P3) + (I4 \times P4) + (I5 \times P5) + (I6 \times P6) + (I7 \times P7) + (I8 \times P8) + (I9 \times P9) + (I10 \times P10)$$

3.2.1.1 Onde “I” corresponde ao indicador, conforme disposto na Tabela 1; e

3.2.1.2 “P” corresponde ao peso do indicador, conforme indicado na Tabela 1.

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

3.2.2. A nota de cada indicador de qualidade deverá ser aferida com base no checklist e nos resultados de consulta aos sistemas de Help Desk e de controle da CONCESSIONÁRIA.

3.2.3. Os indicadores de qualidade deverão ser apurados da seguinte forma:

3.2.4. Indicador de Qualidade da Alimentação (I1)

3.2.4.1 O Indicador de Qualidade da Alimentação retratará a qualidade dos serviços de alimentação que compreendem armazenamento, manipulação e preparo das refeições e lanches disponibilizados nas UE da amostra.

3.2.4.2 O I1 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de alimentação para todo o universo amostral de UE, mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

O I1 será medido através de inspeções presenciais (in loco) nas UNIDADES DE ENSINO da amostra e tais inspeções deverão ser realizadas com base no checklist de alimentação, conforme previsto no item

1.1.1. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

3.2.4.3 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.4.4 O I1 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I1 – Indicador de Qualidade da Alimentação

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

Peso	P1 = 15%
Formato de Medição	Visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	5,00 (I1 > 90,00%) 4,00 (I1 > 85,00%) 3,00 (I1 > 80,00%) 2,00 (I1 > 75,00%) 1,00 (I1 ≤ 75,00%) ¹
Fórmula	$I1 = \left(\frac{\text{Soma do I1 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$ <p>O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.</p>

3.2.5. Indicador de Atuação da Vigilância (I2)

3.2.5.1 O Indicador de Atuação da Vigilância retratará a qualidade do serviço de vigilância patrimonial disponibilizado nas UE da amostra.

3.2.5.2 O I2 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade do serviço de vigilância para todo o universo de UE analisadas, mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.5.3 O I2 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk e a partir de imagens do Circuito Fechado de TV (CFTV).

3.2.5.4 O I2, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas presenciais (in loco) às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre.

As análises referentes ao I2 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverão ser realizadas com base no checklist, conforme previsto no item

¹ A CONCESSIONÁRIA receberá nota igual a 1,00 no Indicador de Qualidade da Alimentação (I1) se a proporção de itens do checklist em que não se constatou falha for menor ou igual a 75,00% ou se não apresentar os certificados da vigilância sanitária.

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

1.1.2. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	<p>5,00 (I21 = bom)</p> <p>4,00 (I21 = médio+)</p> <p>3,00 (I21 = médio)</p> <p>2,00 (I21 = ruim+)</p> <p>1,00 (I21 = ruim)</p>

3.2.5.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.5.6 O I2 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I2 – Indicador de Atuação da Vigilância
Peso	P2 = 10%
Formato de Medição	Consulta aos sistemas de Help Desk, CFTV e/ou visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	<p>5,00 (I2 > 90,00%)</p> <p>4,00 (I2 > 85,00%)</p> <p>3,00 (I2 > 80,00%)</p> <p>2,00 (I2 > 75,00%)</p> <p>1,00 (I2 ≤ 75,00%)</p>
Fórmula	$I2 = \left(\frac{\text{Soma do I2 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$ <p>O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.</p>

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

3.2.6. Indicador de Qualidade da Portaria (I3)

3.2.6.1 O Indicador de Qualidade da Portaria retratará a qualidade do serviço de portaria disponibilizado nas UE da amostra.

3.2.6.2 O I3 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade do serviço de portaria para todo o universo de UE analisadas, mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.6.3 O I3 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk e a partir de imagens do Circuito Fechado de TV (CFTV) relativos a: saída de alunos sem permissão, entrada de pessoa sem o devido registro, entrada e/ou saída de bens sem autorização e registro, postura equivocada dos profissionais de portaria no trato com os alunos, funcionários e responsáveis.

3.2.6.4 O I3, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas presenciais (in loco) às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre.

As análises referentes ao I3 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverão ser realizadas com base no checklist, conforme orientação do item

1.1.3. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

3.2.6.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

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

3.2.6.6 O I3 observará a estrutura estabelecida abaixo:

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

3.2.6.7

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I3 – Indicador de Qualidade da Portaria
Peso	P3 = 10%
Formato de Medição	Consulta aos sistemas de Help Desk, CFTV e/ou visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	5,00 (I3 > 90,00%) 4,00 (I3 > 85,00%) 3,00 (I3 > 80,00%) 2,00 (I3 > 75,00%) 1,00 (I3 ≤ 75,00%)
Fórmula	$I3 = \left(\frac{\text{Soma do I3 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$ <p>O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.</p>

3.2.7. Indicador de Qualidade da Limpeza (I4)

3.2.7.1 O Indicador de Qualidade da Limpeza retratará a qualidade dos serviços de Limpeza e Manejo de Resíduos, disponibilizados nas UE da amostra.

3.2.7.2 O I4 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de limpeza, e manejo de resíduos, para todo o universo de UE analisadas, mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.7.3 O I4 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos à limpeza dos ambientes internos e externos e ao controle de resíduos sólidos.

3.2.7.4 O I4, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

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

A apuração do I4 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverá ser realizada com base no checklist conforme previsto no item

1.1.4. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

3.2.7.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.7.6 O I4 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I4 – Indicador de Qualidade da Limpeza
Peso	P4 = 10%
Formato de Medição	Consulta aos sistemas de Help Desk, CFTV e/ou visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	5,00 (I4 > 90,00%)
	4,00 (I4 > 85,00%)
	3,00 (I4 > 80,00%)
	2,00 (I4 > 75,00%)
	1,00 (I4 ≤ 75,00%)
Fórmula	$I4 = \left(\frac{\text{Soma do I4 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$

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

O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.2.8. Indicador de Qualidade do Controle de Pragas (I5)

3.2.8.1 O Indicador de Qualidade do Controle de Pragas retratará a qualidade do Controle de Pragas disponibilizado nas UE da amostra.

3.2.8.2 O I5 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade do serviço de controle de pragas para todo o universo de UE analisadas mensalmente no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.8.3 O I5 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos ao controle de pragas.

3.2.8.4 O I5, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado por meio de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

A apuração do I5 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverá ser realizada com base no checklist conforme previsto no item

1.1.5. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

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

3.2.8.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.8.6 O I5 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I5 – Indicador de Qualidade do Controle de Pragas
Peso	P5 = 10%
Formato de Medição	Consulta aos sistemas de Help Desk, CFTV e/ou visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	<p>5,00 (I5 > 90,00%)</p> <p>4,00 (I5 > 85,00%)</p> <p>3,00 (I5 > 80,00%)</p> <p>2,00 (I5 > 75,00%)</p> <p>1,00 (I5 ≤ 75,00%)</p>
Fórmula	$I5 = \left(\frac{\text{Soma do I5 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$ <p>O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.</p>

3.2.9. Indicador de Manutenções Preventivas em Conformidade (I6)

3.2.9.1 O Indicador de Manutenções Preventivas em Conformidade retratará a qualidade dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e emergencial disponibilizados nas UE da amostra.

3.2.9.2 O I6 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de manutenção para todo o universo de UE analisadas mensalmente no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.9.3 O I6 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos à manutenção predial, de equipamentos e de móveis.

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

3.2.9.4 O I6, além das consultas aos sistemas, poderá ser apurado por meio de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

A apuração do I6 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverá ser realizada com base no checklist conforme previsto no item

1.1.6. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

3.2.9.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.9.6 O I6 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I6 – Indicador de Manutenções Preventivas em Conformidade
Peso	P6 = 15%
Formato de Medição	Consulta aos sistemas de help desk e ordem de serviço e/ou visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	5,00 (I6 > 90,00%)
	4,00 (I6 > 85,00%)
	3,00 (I6 > 80,00%)
	2,00 (I6 > 75,00%)
	1,00 (I6 ≤ 75,00%)

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

Fórmula

$$I6 = \left(\frac{\text{Soma do I6 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$$

O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.2.10. Indicador de Manutenções Solucionadas no Prazo (I7)

3.2.10.1 O Indicador de Manutenções Solucionadas no Prazo retratará se as manutenções – de prédios, equipamentos e móveis – estão ocorrendo dentro do prazo, definido pelo PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, nas UE da amostra.

3.2.10.2 O I7 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk, relativos às manutenções preventivas.

3.2.10.3 O I7, além das consultas aos sistemas, poderá ser apurado por meio de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

3.2.10.4 O I7 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I7 – Indicador de Manutenções Solucionadas no Prazo
Peso	P7 = 15%
Formato de Medição	Consulta aos sistemas de help desk e ordem de serviço e/ou visitas in loco
Racional	Proporção de manutenções que foram solucionadas no prazo
Nota	5,00 (I7 > 90,00%) 4,00 (I7 > 85,00%) 3,00 (I7 > 80,00%) 2,00 (I7 > 75,00%) 1,00 (I7 ≤ 75,00%)
Fórmula	$I7 = \left(\frac{\text{Soma do I7 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$

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

3.2.11. Indicador de Qualidade dos Jardins e Gramados (I8)

3.2.11.1 O Indicador de Qualidade dos Jardins e Gramados retratará a qualidade dos serviços de conservação dos jardins e gramados disponibilizados nas UE da amostra.

3.2.11.2 O I8 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade dos serviços de conservação dos jardins e gramados para todo o universo de UE analisadas mensalmente no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.11.3 O I8 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos à conservação dos jardins e gramados.

3.2.11.4 O I8, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado por meio de visitas presenciais às UEs pertencentes à amostra definida para o trimestre.

A apuração do I8 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverá ser realizada com base no checklist conforme previsto no item

1.1.7. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

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

3.2.11.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.11.6 O I8 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I8 – Indicador de Qualidade dos Jardins e Gramados
Peso	P8 = 5%
Formato de Medição	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 checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	5,00 (I8 > 90,00%) 4,00 (I8 > 85,00%) 3,00 (I8 > 80,00%) 2,00 (I8 > 75,00%) 1,00 (I8 ≤ 75,00%)
Fórmula	$I8 = \left(\frac{\text{Soma do I8 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$ <p>O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.</p>

3.2.12. Indicador de Qualidade do Serviço da Internet e Wi-fi e cabeada (I9)

3.2.12.1 O Indicador de Qualidade do Serviço da Internet Wi-Fi e Cabeada retratará a qualidade do serviço de internet WI-FI e cabeada disponibilizado nas UE da amostra.

3.2.12.2 O I9 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade do serviço de internet WI-FI e cabeada para todo o universo de UE, analisadas mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.12.3 O I9 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos ao serviço de internet WI-FI e cabeada.

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

3.2.12.4 O I9, além das consultas ao sistema, poderá ser apurado através de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

A apuração do I9 – tanto a partir dos sistemas quanto através de visitas presenciais (in loco) – deverá ser realizada com base no checklist conforme previsto no item

1.1.8. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

3.2.12.5 DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO.

3.2.12.6 O I9 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I9 – Indicador de Qualidade do Serviço da Internet Wi-fi e Cabeada
Peso	P9 = 5%
Formato de Medição	Consulta ao sistema de help desk e/ou visitas in loco com verificação do checklist
Racional	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha
Nota	5,00 (I9 > 90,00%)
	4,00 (I9 > 85,00%)
	3,00 (I9 > 80,00%)
	2,00 (I9 > 75,00%)
	1,00 (I9 ≤ 75,00%)

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

Fórmula

$$I9 = \left(\frac{\text{Soma do I9 das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$$

O checklist permitirá atribuir uma nota de avaliação em função dos itens atendidos ou não.

3.2.13. Indicador de Atendimento do Suporte Técnico (I10)

3.2.13.1 O Indicador de Atendimento do Suporte Técnico retratará a qualidade do serviço atendimento de suporte técnico de TIC disponibilizado nas UE da amostra.

3.2.13.2 O I10 será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade do atendimento de suporte técnico oferecido para todo o universo de UE, analisadas mensalmente, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.13.3 O I10 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos ao atendimento de suporte técnico.

3.2.13.4 O I10 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDT – Índice de Desempenho Técnico
Indicador	I10 – Indicador de Atendimento do Suporte Técnico
Peso	P10 = 5%
Formato de Medição	Consulta ao sistema de help desk
Racional	Proporção dos atendimentos de suporte técnico realizados em conformidade
Nota	5,00 (I10 > 90,00%)
	4,00 (I10 > 85,00%)
	3,00 (I10 > 80,00%)
	2,00 (I10 > 75,00%)
	1,00 (I10 ≤ 75,00%)

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

Fórmula

$$I_{10} = \left(\frac{\text{Soma do } I_{10} \text{ das UE da amostra}}{\text{Número de UE da amostra}} \right)$$

3.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDD)

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

4.3.2. O IDD será composto por indicadores de disponibilidade conforme fórmula a seguir:

$$IDD = (I_{11} \times P_{11}) + (I_{12} \times P_{12}) + (I_{13} \times P_{13}) + (I_{14} \times P_{14})$$

4.3.2.1 Onde “I” corresponde ao indicador, conforme disposto na Tabela 1; e

4.3.2.2 “P” corresponde ao peso do indicador, conforme indicado na Tabela 1.

4.3.3. A nota deverá ser aferida com base nos resultados de consulta aos sistemas de Help Desk e de controle da CONCESSIONÁRIA.

4.3.3.1 Caberá, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade (com particular atenção àqueles efetuados via Help Desk).

4.3.4. Os indicadores de desempenho relativos ao Índice de Disponibilidade deverão ser apurados da seguinte forma:

4.3.5. Indicador de Disponibilidade de Ambientes Críticos (I11)

4.3.5.1 O Indicador de Disponibilidade de Ambientes Críticos retratará se os ambientes críticos – salas de aula, salas de inovação, sala de leitura, sala de recursos, banheiros, cozinhas e refeitórios – das UE da amostra estão disponíveis para a realização das atividades regular ou habitualmente desempenhadas nos respectivos ambientes.

4.3.5.2 O I11 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk e nos sistemas de controle da CONCESSIONÁRIA relativos à

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

indisponibilidade de ambientes críticos para realização das atividades regular ou habitualmente desempenhadas nos respectivos ambientes UE.

4.3.5.3 O I11, além das consultas aos sistemas, deverá ser apurado por meio de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

4.3.5.4 O I11 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDD – Índice de Disponibilidade
Indicador	I11 – Indicador de Disponibilidade de Ambientes Críticos
Peso	P11 = 25%
Formato de Medição	Consulta aos registros do sistema de help desk, aos sistemas de controle e visitas in loco
Racional	Número de ambientes críticos indisponíveis nas UE da amostra
Nota	5,00 (I11 = 0,00)
	4,00 (I11 ≤ 2,00)
	3,00 (I11 ≤ 4,00)
	2,00 (I11 ≤ 6,00)
	1,00 (I11 > 6,00)

4.3.6. Indicador de Disponibilidade de Água (I12)

4.3.6.1 O Indicador de Disponibilidade de Água retratará se há, nas UE da amostra, disponibilidade de água em qualidade adequada, e se o sistema de esgoto está funcionando de modo adequado segundo as normas técnicas aplicáveis.

4.3.6.2 O I12 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos à indisponibilidade de água em qualidade adequada nas instalações das UE e reclamações referente ao sistema de esgoto.

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

4.3.6.3 Para a disponibilidade de água, deve ser considerado o prazo de resolução de problemas de abastecimento descrito no ANEXO B - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE SERVIÇOS.

4.3.6.4 O I12, além das consultas aos sistemas, deverá ser apurado por meio de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

4.3.6.5 O I12 observará a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDD – Índice de Disponibilidade
Indicador	I12 – Indicador de Disponibilidade de Água e Esgoto
Peso	P12 = 25%
Formato de Medição	Consulta aos registros do sistema de help desk, ao sistema de ordens de serviço e visitas in loco
Racional	Número de UE da amostra com problema de indisponibilidade de água e esgoto
Nota	5,00 (I12 = 0,00)
	4,00 (I12 = 1,00)
	3,00 (I12 = 2,00)
	2,00 (I12 = 3,00)
	1,00 (I12 ≥ 4,00)

4.3.7. Indicador de Disponibilidade de Energia Elétrica (I13)

4.3.7.1 O Indicador de Disponibilidade de Energia Elétrica retratará se há disponibilidade de energia elétrica nas UE da amostra.

4.3.7.2 O I13 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos à indisponibilidade de energia elétrica nos ambientes das UE.

4.3.7.3 Para fins de medição do indicador, somente serão considerados problemas elétricos ocasionados pela CONCESSIONÁRIA, desconsiderando problemas de fornecimento de energia, devidamente comprovados como de responsabilidade da distribuidora.

4.3.7.4 O I13, além das consultas aos sistemas, deverá ser apurado através de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

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

4.3.7.5 O I13 obedecerá a estrutura estabelecida a seguir:

Índice	IDD – Índice de Disponibilidade
Indicador	I13 – Indicador de Disponibilidade de Energia Elétrica
Peso	P13 = 25%
Formato de Medição	Consulta aos registros do sistema de help desk, ao sistema de ordens de serviço e visitas in loco
Racional	Número de UE da amostra com problema de indisponibilidade de energia elétrica
Nota	5,00 (I13 = 0,00)
	4,00 (I13 = 1,00)
	3,00 (I13 = 2,00)
	2,00 (I13 = 3,00)
	1,00 (I13 ≥ 4,00)

4.3.8. Indicador de Disponibilidade do Gás (I14)

4.3.8.1 O Indicador de Disponibilidade do Gás retratará se há disponibilidade de gás nas UE da amostra.

4.3.8.2 O I14 será obtido através da avaliação da aderência do tratamento fornecido às ordens de serviço, chamados ou reclamações em relação ao definido no PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que poderá ser verificado pelos registros no sistema de Help Desk relativos à indisponibilidade de gás nas UE.

4.3.8.3 Nos casos em que as UE forem atendidas por gás encanado, não serão considerados para registro de indisponibilidade problemas ocasionados pela distribuidora. Caso haja UE abastecidas por gás de botijão, caberá à CONCESSIONÁRIA gerenciar o controle de estoque para que não ocorra interrupção do serviço.

4.3.8.4 O I14, além das consultas aos sistemas, deverá ser apurado por meio de visitas presenciais (in loco) às UE pertencentes à amostra definida para o trimestre.

4.3.8.5 O I14 obedecerá à estrutura estabelecida abaixo:

Índice	IDD – Índice de Disponibilidade
--------	---------------------------------

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

Indicador	I14 – Indicador de Disponibilidade de Gás
Peso	P14 = 25%
Formato de Medição	Consulta aos registros do sistema de help desk, ao sistema de ordens de serviço e visitas in loco
Racional	Número de UE da amostra com problema de indisponibilidade de gás
Nota	5,00 (I14 = 0,00)
	4,00 (I14 = 1,00)
	3,00 (I14 = 2,00)
	2,00 (I14 = 3,00)
	1,00 (I14 ≥ 4,00)

3.4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA)

4.4.1. O ISA retratará a satisfação dos servidores públicos e funcionários que exercem suas atribuições na unidade a respeito das instalações e SERVIÇOS prestados nas UNIDADES DE ENSINO.

4.4.2. A pesquisa de satisfação para apuração do ISA deverá ser aplicada a todas as UE da amostra pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o direito ao acompanhamento da realização das pesquisas de satisfação referentes ao ISA.

4.4.3. Os questionários das pesquisas de satisfação devem ser elaborados de forma a deixar claro aos respondentes – servidores públicos e profissionais -, que a avaliação diz respeito ao desempenho da CONCESSIONÁRIA. Dessa forma, as notas dos respondentes só devem levar em consideração aspectos do desempenho das UE que estejam dentro do âmbito de atuação da CONCESSIONÁRIA.

4.4.4. Cada servidor público ou funcionário que exerça suas atribuições na UNIDADE DE ENSINO (representante do PODER CONCEDENTE) irá responder a uma única pesquisa. Em seguida, o ISA será calculado para cada pesquisa, conforme fórmula:

$$ISA = (I15 \times P15) + (I16 \times P16) + (I17 \times P17) + (I18 \times P18) + (I19 \times P19) + (I20 \times P20) + (I21 \times P21)$$

4.4.4.1 Onde “I” corresponde ao indicador, conforme disposto na Tabela 1; e

4.4.4.2 “P” corresponde ao peso do indicador, conforme indicado na Tabela 1.

4.4.5. O valor final do ISA será obtido a partir do seguinte procedimento: deve-se somar o ISA de cada pesquisa respondida e dividir pelo número de pesquisas respondidas.

4.4.6. Os INDICADORES DE DESEMPENHO componentes do ISA deverão ser apurados da seguinte forma:

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

4.4.7. Indicador de Satisfação com a Limpeza (I15)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I15 – Indicador de Satisfação com a Limpeza
Peso	P15 = 10%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a limpeza
Nota	5,00 (I15 = bom)
	4,00 (I15 = médio+)
	3,00 (I15 = médio)
	2,00 (I15 = ruim+)
	1,00 (I15 = ruim)

4.4.8. Indicador de Satisfação com a Manutenção (I16)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I16 – Indicador de Satisfação com a Manutenção
Peso	P16 = 25%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a manutenção de edifícios e equipamentos (incluindo mobiliário)
Nota	5,00 (I16 = bom)
	4,00 (I16 = médio+)
	3,00 (I16 = médio)
	2,00 (I16 = ruim+)
	1,00 (I16 = ruim)

4.4.9. Indicador de Satisfação com a Conservação de Jardins e Gramados (I17)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I17 – Indicador de Satisfação com a Conservação de Jardins e Gramados
Peso	P17 = 5%

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

Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a conservação de jardins e gramados
Nota	5,00 (I17 = bom) 4,00 (I17 = médio+) 3,00 (I17 = médio) 2,00 (I17 = ruim+) 1,00 (I17 = ruim)

4.4.10. Indicador de Satisfação com TI (I18)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I18 – Indicador de Satisfação com TI
Peso	P18 = 25%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com TI
Nota	5,00 (I18 = bom) 4,00 (I18 = médio+) 3,00 (I18 = médio) 2,00 (I18 = ruim+) 1,00 (I18 = ruim)

4.4.11. Indicador de Satisfação com a Gestão de Utilidades (I19)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I19 – Indicador de Satisfação com a Gestão de Utilidades
Peso	P19 = 25%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a gestão de utilidades
Nota	5,00 (I19 = bom) 4,00 (I19 = médio+)

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

3,00 (I19 = médio)
2,00 (I19 = ruim+)
1,00 (I19 = ruim)

4.4.12. Indicador de Satisfação com o Atendimento (I20)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I20 – Indicador de Satisfação com o Atendimento
Peso	P20 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com o atendimento
Nota	5,00 (I20 = bom)
	4,00 (I20 = médio+)
	3,00 (I20 = médio)
	2,00 (I20 = ruim+)
	1,00 (I20 = ruim)

4.4.13. Indicador de Satisfação com a Alimentação (I21)

Índice	ISA – Índice de Satisfação
Indicador	I21 – Indicador de Satisfação com a Alimentação
Peso	P21 = 5%
Formato de Medição	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos alunos e profissionais das UEs
Racional	Nota atribuída ao indicador de satisfação com a alimentação
Nota	5,00 (I21 = bom)
	4,00 (I21 = médio+)
	3,00 (I21 = médio)
	2,00 (I21 = ruim+)
	1,00 (I21 = ruim)

4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO

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

4.1. DIRETRIZES GERAIS

- 5.1.1. Este tópico define as diretrizes para elaboração do checklist pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 5.1.2. Os checklists, a serem elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devem ser capazes de medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA de forma objetiva. Neste sentido, é importante ressaltar que os checklists fornecidos neste documento possuem caráter propositivo e, portanto, têm apenas o intuito indicar alguns dos tópicos que devem aparecer nas versões que serão efetivamente utilizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 5.1.3. Fica facultada a inclusão de itens, com base nas descrições dos ANEXO B – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE SERVIÇOS e ANEXO C – CADERNO DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS do CONTRATO, bem como do PLANO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA.
- 5.1.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para as UE que fizerem parte da amostragem, como para as demais UE a serem monitoradas por meios remotos.
- 5.1.5. O checklist poderá conter questões restritivas, como por exemplo a exigência de certificado de vigilância sanitária, que quando não atendido atribui diretamente nota mínima à avaliação, mesmo que as demais questões estejam atendidas.
- 5.1.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor, à ARSESP, ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, que alguns itens avaliados tenham maior relevância em relação aos demais itens do checklist e influenciem, de forma mais significativa, no resultado da avaliação.
- 5.1.7. Todos os checklists descritos abaixo devem ser aplicados aos ambientes pertinentes (especialmente em casos em que não se diz, de maneira explícita, em quais ambientes um determinado checklist deve ser aplicado). Por exemplo, faz sentido aplicar o checklist de alimentação à cozinha, porém não às salas de aula.
- 5.1.8. O checklist deverá ser apresentado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE à ARSESP e às PARTES em até 15 (quinze) dias contados de sua contratação.
- 5.1.9. A ARSESP e as PARTES deverão apresentar eventuais sugestões ao checklist no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do seu recebimento.

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

- 5.1.10. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá consolidar eventuais sugestões recebidas ao checklist no prazo máximo de 5 (cinco) dias do seu recebimento.
- 5.1.11. O VERIFICADOR INDEPENDENTE, as PARTES e a ARSESP poderão, a partir da conclusão do checklist, nos termos do item 5.1.10, agendar reuniões para eventuais ajustes necessários.
- 5.1.12. Em qualquer caso, o checklist deverá estar concluído com antecedência de, no máximo, 1 (uma) semana da data prevista para o início da FASE DE OPERAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA.

4.2. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE ALIMENTAÇÃO (INDICADOR: I1)

- 5.2.1. O Serviço de Alimentação compreende armazenamento, manipulação e preparo das refeições e lanches, limpeza e manutenção da cozinha e refeitório.
- 5.2.2. Os seguintes ambientes deverão ser monitorados:
- 5.2.2.1 Cozinha;
 - 5.2.2.2 Despensa;
 - 5.2.2.3 Dependências da cozinha;
 - 5.2.2.4 Refeitório.
- 5.2.3. O checklist de alimentação (Indicador: I1) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Alimentação		
#	Crítérios para Verificação	Resultado
1	Atestado de vigilância sanitária válido.	Se não atendido, nota será 1.
2	Controle e acuracidade do estoque.	
3	Acondicionamento dos produtos e itens no estoque de acordo com as normas sanitárias vigentes.	
4	Certificados e atestados de dedetizações válidos.	Se não atendido, nota será 1.
5	Controle de acesso aos ambientes da Cozinha e Despensa.	
6	Adequação dos equipamentos, maquinários e utensílios (qualidade e	

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

	quantidade) ² .	
7	Adequação das equipes de Cozinha e Refeitório (portando seus equipamentos de proteção individual e treinadas nas boas práticas de mercado).	
8	Horário de funcionamento está de acordo com a necessidade?	
9	Aderência ao Plano de Alimentação.	
10	Refeições e lanches estão disponibilizados em quantidades suficientes.	
11	Ambientes Cozinha, Refeitório, Despensa e Dependências encontram-se limpos e higienizados.	
12	Conforto térmico ³ e de iluminação ⁴ dos ambientes ligados à alimentação (como Cozinha e Refeitório).	
13	Manipulação e preparo de alimentos dentro das normas de higiene sanitária e boas práticas de mercado.	
14	Coleta seletiva de lixo.	

4.3. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VIGILÂNCIA (INDICADOR: I2)

5.3.1. O Serviço De Vigilância visa a proteção patrimonial.

5.3.2. O checklist de vigilância (Indicador: I2) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Vigilância		
#	Itens Verificáveis	Observação
1	Existe alguma falha no sistema de CFTV e/ou na qualidade das imagens disponibilizadas por ele?	

² No que tange a adequação desses itens (equipamentos, maquinários e utensílios) devem ser observadas questões como: (i) se o mobiliário do refeitório está sendo disponibilizado em quantidade suficiente e qualidade adequada e (ii) se os utensílios para realização de refeições (como talheres, copos plásticos, guardanapos e etc.) estão sendo disponibilizados em quantidade, e qualidade, adequada.

³ Conforto térmico: recomendam-se as diretrizes da Norma Regulamentadora No. 17 (NR-17) – do Ministério do Trabalho. A faixa de conforto térmico final deverá ser informada pelo PODER CONCEDENTE.

⁴ Conforto de iluminação: os níveis de iluminância de cada ambiente devem estar acima dos níveis mínimos de iluminância, nos termos da NBR ISO/CIE 8995 – 1. Para avaliar a qualidade da iluminação, a iluminância será medida em lux (lumens por m²) por ambiente através de um luxímetro ou equipamento equivalente.

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

2	O CFTV monitora 24hrs, 7 dias por semana?	
3	É possível acessar imagens antigas do CFTV (até 45 dias no passado)?	Se não atendido, nota será 1.
4	Existe no break para o sistema de CFTV? O no break tem capacidade suficiente para manter o sistema funcionando por pelo menos 2 horas?	Se não atendido, nota será 1.
5	O sistema de CFTV cobre integralmente todas as áreas internas e externas que requerem vigilância e monitoramento?	
6	O sistema de CFTV monitora corretamente o fluxo de pessoas na escola?	
7	Existe mapeamento de áreas com itens valiosos e que, portanto, estão mais expostas a risco de roubo/furto?	
8	Há alarmes para áreas de risco elevado de roubo/furto e estão funcionando adequadamente?	
9	As ocorrências estão registradas nos sistemas?	
10	As normas e padrões de vigilância estão sendo seguidos?	

4.4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE PORTARIA (INDICADOR: I3)

5.4.1. O Serviço de Portaria visa o monitoramento/controle de acesso.

5.4.2. O checklist de Portaria (Indicador: I3) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Portaria		
#	Itens Verificáveis	Observação
1	O sistema de help desk realiza registro de ocorrências relativas ao serviço de portaria?	
2	Observa-se reclamações e/ou registros no sistema de help desk sobre acesso de pessoas não autorizadas?	

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

3	Verifica-se reclamações e/ou registros no sistema de help desk sobre saída não autorizada de alunos?	
4	Houve reclamações de retirada/entrada de bens sem autorização/registro?	
5	Os profissionais de portaria estão presentes durante o horário de funcionamento?	
6	Os profissionais de portaria estão treinados para saber como desempenhar corretamente suas funções?	
7	Os profissionais de portaria estão devidamente uniformizados, com crachá e demais equipamentos necessários ao exercício da função?	
8	Há reclamações e/ou registros no sistema de help desk de postura inadequada dos profissionais de portaria no trato com alunos, pais/responsáveis e funcionários?	

4.5. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE LIMPEZA E CONTROLE DE PRAGAS (INDICADORES I4 E I5)

5.5.1. O Serviço de Limpeza, Manejo de Resíduos e Controle de Pragas contempla todas as áreas internas e externas das UEs, conforme descritas no ANEXO A – CADERNO DE INVESTIMENTOS, que deverão ser monitoradas:

5.5.1.1 Núcleo de convivência e alimentação;

5.5.1.2 Núcleo pedagógico cultural;

5.5.1.3 Núcleo administrativo;

5.5.1.4 Núcleo de convivência e esportivo;

5.5.1.5 Áreas de circulação;

5.5.1.6 Áreas externas (pátios, áreas de convivência e etc.).

5.5.2. O checklist de Limpeza (Indicador: I4) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Limpeza

#	Itens Verificáveis	Observação
---	--------------------	------------

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

1	Ambientes estão limpos, sem sujeira, detritos e nem odores ⁵ ?	
2	Os insumos estão sendo disponibilizados, nas áreas internas e externas, conforme requerido para cada local (por exemplo, no caso dos banheiros, verifica-se a presença de papel higiênico, toalha de papel, sabonete líquido e etc.)?	
3	Os pisos se encontram secos ou devidamente sinalizados (em caso de piso escorregadio)?	
4	Os produtos para limpeza, e saneantes, estão de acordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária?	
5	Os profissionais da limpeza estão devidamente treinados e são capazes de desempenhar adequadamente suas funções ⁶ ?	
6	Os profissionais da limpeza se encontram devidamente uniformizados, com crachá e com os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários ao desempenho de suas funções?	
7	A coleta seletiva é efetuada dentro das normas e padrões exigidos?	
8	O descarte de resíduos, e lixo, segue as normas e padrões exigidos?	

5.5.3. O checklist de Controle de Pragas (Indicador: I5) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Controle de Pragas		
#	Itens Verificáveis	Observação
1	Observa-se presença de baratas, roedores, animais peçonhentos e/ou demais pragas?	
2	Os certificados e comprovantes de controle de pragas (como de dedetização, de desinsetização e de desratização) estão dentro do prazo de validade e cobrem todas as áreas internas da Unidade Escolar (UE)?	Se não atendido, nota será 1.

⁵ No que tange a verificação dos ambientes – se estão limpos, sem sujeira, detritos e nem odores – é importante analisar equipamentos como: pisos, portas, janelas, paredes, tetos, vidros, armários, mobiliário, persianas, cortinas, luminárias, tatames, corrimãos, bebedouros, sanitários, lixeiras e etc.

⁶ Nesse sentido pode-se verificar questões como: (i) se os profissionais sabem como organizar os móveis e utensílios após terminarem a limpeza e (ii) se os profissionais sabem os horários adequados para efetuar a limpeza de cada ambiente.

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

3	Os produtos químicos empregados garantem a segurança do ambiente escolar e evitam contaminação e/ou intoxicação?	
4	É seguido o plano de controle de vetores e pragas?	

4.6. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE MANUTENÇÃO (INDICADOR: I6)

4.6.1. O Serviço de Manutenção compreende manutenção predial e a manutenção dos equipamentos (incluindo mobiliário) de todas as UEs, conforme descrição do ANEXO A – CADERNO DE INVESTIMENTOS e contempla as seguintes áreas mínimas a serem monitoradas:

4.6.1.1 Núcleo de convivência e alimentação;

4.6.1.2 Núcleo pedagógico cultural;

4.6.1.3 Núcleo administrativo;

4.6.1.4 Núcleo de convivência e esportivo;

4.6.1.5 Áreas de circulação;

4.6.1.6 Áreas externas (pátios, áreas de convivência e etc.).

4.6.2. O checklist de Manutenção (Indicador: I6) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Manutenção		
#	Itens Verificáveis	Observação
1	Há rachaduras, infiltrações ou outro tipo de dano nos pisos, paredes ou tetos dos ambientes avaliados?	
2	Observa-se placa de forro faltante, manchada ou danificada nos ambientes avaliados?	
3	Verifica-se escadas e corrimãos danificados nos ambientes avaliados?	
4	Nos ambientes avaliados verifica-se pintura com falhas, desgaste, descascando ou de má qualidade?	
5	Nos ambientes avaliados observa-se vidros e janelas quebrados, trincados ou arranhados? Verifica-se, nas áreas avaliadas, a falta de vidros e janelas?	
6	Há acúmulo de detrito nas calhas da UNIDADE DE ENSINO (UE)?	

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

7	Verifica-se – nos ambientes avaliados – portas em mau estado de conservação, sem fechaduras e/ou sem as travas necessárias?	
8	Há vazamentos e alagamentos nos ambientes avaliados?	
9	Verifica-se ferrugens expostas nos ambientes avaliados?	
10	Observa-se mobiliário avariado nos ambientes analisados?	
11	Há cadeiras, carteiras, mesas individuais, mesa de educador, lousa, projetor e quadro mural nas salas de aula?	
12	Existem armários, arquivos, gaveteiros, cadeiras e mesas de reunião nas áreas administrativas?	
13	Constata-se a presença de sofás e bancos nas áreas de convivência?	
14	O sistema de ar-condicionado está funcionando adequadamente nos ambientes verificados? Há conforto térmico nesses locais ⁷ ?	
15	Os equipamentos de combate a incêndio – dos ambientes analisados – se encontram em quantidade suficiente, de acordo com a qualidade desejada e dentro das datas de validade?	
16	Os alarmes e os equipamentos de detecção de incêndio – dos ambientes avaliados – estão funcionando corretamente?	
17	Existe obstrução nas escadas internas, nas saídas de emergência e nas rotas de fuga (corredores e hall)?	
18	Verifica-se, nos ambientes pertinentes, a presença de uma porta corta-fogo? A referida porta-corta fogo tem abertura no sentido do fluxo de pessoas?	
19	Observa-se, na UNIDADE DE ENSINO, um sistema de proteção contra descargas atmosféricas?	
20	O aterramento, do sistema de proteção contra descargas atmosféricas da UNIDADES DE ENSINO, está de acordo com a norma?	
21	O certificado do corpo de bombeiros está válido (AVCB)?	Se não atendido, nota será 1.

⁷ Conforto térmico: recomendam-se as diretrizes da NR 17. A faixa de conforto térmico final deverá ser informada pelo PODER CONCEDENTE.

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

22	A caixa d'água da UNIDADE DE ENSINO passou por limpeza nos últimos 6 meses?	
23	A caixa de gordura da UNIDADE DE ENSINO está cheia ou transbordando?	
24	O sistema de iluminação, dos ambientes analisados, está funcionando corretamente? Há conforto de iluminação nas áreas verificadas ⁸ ?	
25	Há vasos sanitários danificados ou inutilizados nos vestiários e sanitários?	
26	Observa-se vazamentos, ou problemas de funcionamento, em bicas, torneiras, pias, chuveiros e canos?	
27	Verifica-se bebedouros sem funcionamento adequado, enferrujados, com filtro sujo ou inutilizados?	
28	Há indícios ou registros de retorno de efluentes de esgotamento sanitário?	
29	Há odores fortes nos banheiros e outros ambientes que indiquem problemas de esgotamento sanitário?	

4.7. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST SOBRE CONSERVAÇÃO DE JARDINS E GRAMADOS (INDICADOR: I8)

4.7.1. O checklist de Conservação de Jardins e Gramados (Indicador: I8) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Jardins e Gramados		
#	Itens Verificáveis	Observação
1	Verifica-se, na Unidade Escolar (UE), ausência de manutenção de árvores, plantas, flores, gramados e arbustos procedendo à sua poda, adubagem, (re)plantio e irrigação?	

⁸ Conforto de iluminação: os níveis de iluminância de cada ambiente devem estar acima dos níveis mínimos de iluminância, nos termos da NBR ISO/CIE 8995 – 1. Para avaliar a qualidade da iluminação, a iluminância será medida em lux (lumens por m²) por ambiente através de um luxímetro ou equipamento equivalente.

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

2	Observa-se, na UNIDADE DE ENSINO (UE), falhas significativas no gramado (superior a 50% da área gramada)?	
3	Constata-se, na UNIDADE DE ENSINO (UE), poda inadequada do gramado (altura do gramado superior a 12 cm)?	
4	Há, na UNIDADE DE ENSINO (UE), arbustos, árvores, plantas, bem como outras espécies vegetais mortas ou com sinais de degradação?	
5	Verifica-se, na UNIDADE DE ENSINO (UE) – que os jardins, canteiros, gramados e hortas – apresentam ervas daninhas, musgo, lodo, lixo e/ou corpos estranhos (superior a 50% da área externa)?	

4.8. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE INTERNET WI-FI E CABEADA (INDICADOR: I9)

4.8.1. O Serviço de Internet WI-Fi e Cabeada compreende o fornecimento de equipamentos, materiais e reprografia.

4.8.2. O checklist de Internet WI-Fi e Cabeada (Indicador: I9) deverá abranger itens como:

Checklist – Qualidade dos Serviços de Internet Wi-Fi e Cabeada		
#	Itens Verificáveis	Observação
1	Verifica-se, nos ambientes analisados, intensidade de sinal de internet WI-Fi inferior a 80%?	
2	Observa-se, nos ambientes avaliados, velocidade de conexão da internet WI-Fi ou cabeada inferior a 100Mbps?	
3	Nos ambientes analisados constata-se que o cabeamento está degradado ou apresentando falhas de conexão?	
4	Faltam, nos ambientes analisados, equipamentos eletrônicos como computadores, mouses, teclados e outros?	
5	Observa-se, nos ambientes analisados, equipamentos eletrônicos com mau funcionamento, apresentando lentidão ou limitação de funções?	

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

6	Os ambientes verificados apresentam equipamentos eletrônicos velhos ou ultrapassados em relação aos requisitos mínimos exigidos no ANEXO C – CADERNO DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS?	
---	--	--

5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO ISA

- 5.1. O ISA tem, por objetivo, mensurar a percepção qualitativa dos SERVIÇOS por parte dos servidores públicos e funcionários que atuam nas UE e será aferido 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 ARSESP e CONCESSIONÁRIA.
- 5.2.1. Para efeitos do item 5.2 acima, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá submeter roteiro de pesquisa às PARTES em até 15 (quinze) dias contados de sua contratação.
- 5.2.2. A ARSESP e as PARTES deverão apresentar eventuais sugestões ao roteiro de pesquisa no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do seu recebimento.
- 5.2.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá consolidar eventuais sugestões recebidas ao roteiro de pesquisa no prazo máximo de 5 (cinco) dias do seu recebimento.
- 5.2.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE e a ARSESP poderão, a partir da conclusão do roteiro de pesquisa, nos termos do item 5.1.10, agendar reuniões para eventuais ajustes necessários.
- 5.2.5. Em qualquer caso, o roteiro de pesquisa deverá estar concluído com antecedência de, no máximo, 1 (uma) semana da data prevista para o início da FASE DE OPERAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA.
- 5.3. Consideram-se aspectos essenciais e indispensáveis das pesquisas os seguintes fatores:
- 5.3.1. Serviços de Limpeza (Indicador: I15):
- 5.3.1.1 Limpeza e higiene dos ambientes;
- 5.3.1.2 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).
- 5.3.2. Serviços de Manutenção (Indicador: I16):
- 5.3.2.1 Adequação do estado de conservação;

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

5.3.2.2 Tempestividade do atendimento das solicitações de manutenção.

5.3.3. Serviços de Conservação de Jardins e Gramados (Indicador: I17):

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

5.3.4. Serviços de Tecnologia da Informação (Indicador: I18):

5.3.4.1 Nível de disponibilidade e velocidade adequada do acesso à internet;

5.3.4.2 Disponibilidade e funcionalidade dos equipamentos de informática;

5.3.4.3 Agilidade, tempestividade, gentileza e cortesia do serviço de atendimento do suporte técnico.

5.3.5. Serviços de Gestão de Utilidades (Indicador: I19):

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

5.3.6. Serviços de Atendimento (Indicador: I20):

5.3.6.1 Agilidade, tempestividade, gentileza e cortesia do serviço de atendimento;

5.3.6.2 Aderência da CONCESSIONÁRIA à padronização visual de seus colaboradores.

5.3.7. Alimentação (Indicador: I21):

5.3.7.1 É importante que o questionário elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE seja capaz de avaliar separadamente a parte da alimentação que cabe ao PODER CONCEDENTE e àquela que cabe à CONCESSIONÁRIA.

5.3.7.2 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;

5.3.7.3 Adequação da limpeza e higiene do refeitório.