



MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA DO NOVO COLÉGIO MILITAR DE MANAUS

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	8
2.	ÍNDICE DE DESEMPENHO.....	11
2.1	METODOLOGIA DE CÁLCULO	11
2.1.1	ETAPA 1 – CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (IDE).....	11
2.1.2	ETAPA 2 – CONSOLIDAÇÃO DOS SUB-ÍNDICES (SID).....	16
2.1.3	ETAPA 3 – CONSOLIDAÇÃO DOS ÍNDICES (IDC)	16
2.1.4	ETAPA 4 – CONSOLIDAÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO – ID	17
2.2	RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL (RDO)	21
2.2.1	RDO APROVADO	24
2.2.2	RDO APROVADO COM RESTRIÇÕES.....	24
2.2.3	RDO REJEITADO	27
2.3	PERÍODOS DE MEDIÇÕES E PRAZOS.....	29
3.	ÍNDICE DA QUALIDADE - IQ.....	30
3.1	MÉTODO DE MONITORAMENTO	30
3.2	INDICADORES.....	32
3.2.1	SATISFAÇÃO COM QUALIDADE TÉCNICA - SQT.....	32
4.	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - IS	36
4.1	MÉTODO DE MONITORAMENTO	36
4.2	INDICADORES.....	39
4.2.1	SATISFAÇÃO DOS MILITARES E DOS CIVIS – SMC.....	39
4.2.2	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - SU	42
5.	ÍNDICE DE CONFORMIDADE - IC	43
5.1	MÉTODO DE MONITORAMENTO	43
5.2	INDICADORES.....	46
5.2.1	CONFORMIDADE COM AS NORMAS - CN.....	46
5.2.2	CONFORMIDADE COM OS RELATÓRIOS - CR	49
6.	ÍNDICE DE ENTREGA - IE	50
6.1	MÉTODO DE MONITORAMENTO	50
6.2	INDICADORES.....	52
6.2.1	DISPONIBILIDADE: - DES.....	52
6.2.2	EXECUÇÃO DAS ROTINAS E DOS SERVIÇOS - ERS	64

7. CONSIDERAÇÕES GERAIS	69
Anexo 1: Peso dos indicadores de desempenho no ID.....	70

SUMÁRIO DE QUADROS

QUADRO 1: COMPOSIÇÃO DO ID.....	8
QUADRO 2: METODOLOGIA DE CÁLCULO DO ID.....	11
QUADRO 3: NOTAS DE DESEMPENHO	12
QUADRO 4: FREQUÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS IDE.....	12
QUADRO 5: MÉTODO DE MONITORAMENTO DOS IDE	12
QUADRO 6: PESO DOS SERVIÇOS NO ID	13
QUADRO 7: FATORES DE PONDERAÇÃO EM CASOS DE REINCIDÊNCIAS DE FALHAS	15
QUADRO 8: REFERÊNCIA MÍNIMA E CONSOLIDADA DOS TEMPOS DE REAÇÃO.....	15
QUADRO 9: TABELA DE PESOS DOS SUB-ÍNDICES	17
QUADRO 10: EVOLUÇÃO DOS PESOS DOS ÍNDICES.....	18
QUADRO 11: PONDERAÇÃO DOS IDC E DOS SID - ANO 1	19
QUADRO 12: PONDERAÇÃO DOS IDC E DOS SID - ANO 2 (DOIS)	20
QUADRO 13: PONDERAÇÃO DOS IDC E DOS SID - ANO 3 EM DIANTE	21
QUADRO 14: CRONOGRAMA DE CÁLCULO DO ID, VALIDAÇÃO E PAGAMENTOS.....	23
QUADRO 15: FLUXO GERAL DE ANÁLISE DO RDO.....	23
QUADRO 16: RDO APROVADO.....	24
QUADRO 17: RDO APROVADO COM RESTRIÇÃO.....	26
QUADRO 18: RDO REJEITADO.....	28
QUADRO 19: INDICADORES DE SATISFAÇÃO COM QUALIDADE TÉCNICA - SQT	32
QUADRO 20: INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS MILITARES E DOS CIVIS – SMC	39

QUADRO 21: INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – SU	42
QUADRO 22: INDICADORES DE CONFORMIDADE COM AS NORMAS - CN	46
QUADRO 23: INDICADORES DE CONFORMIDADE COM OS RELATÓRIOS - CR	49
QUADRO 24: PROCESSO – TEMPO DE REAÇÃO	53
QUADRO 25: INDICADORES DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA E DOS SERVIÇOS - DES...56	
QUADRO 26: INDICADORES DE EXECUÇÃO DAS ROTINAS E DOS SERVIÇOS - ERS.....	65

GLOSSÁRIO

Siglas

- RDO: Relatório de Desempenho Operacional
- IDE: Indicadores de Desempenho
- ID: Índice de Desempenho
- IDC: Índices
- IQ: Índice da Qualidade
- IS: Índice de Satisfação
- IC: Índice de Conformidade
- IE: Índice de Entrega
- SID: Sub-Índices
- SQT: Sub-Índice de Satisfação com Qualidade Técnica
- SMC: Sub-Índice de Satisfação dos Militares e dos Civis
- SU: Sub-Índice de Satisfação dos Usuários
- CN: Sub-Índice de Conformidade com as Normas
- CR: Sub-Índice de Conformidade com os Relatórios
- DES: Sub-Índice de Disponibilidade da Infraestrutura e dos Serviços
- ERS: Sub-Índice de Execução das Rotinas e dos Serviços
- FP: Fator de Ponderação.
- LEED: (Leadership in Energy and Environmental Design). Certificação para edifícios sustentáveis. O LEED visa à racionalização de recursos naturais (água e energia).
- ISO 9001:2008: Norma Internacional de Qualidade que fomenta a adição de uma abordagem por processos, permitindo uma gestão eficiente da qualidade e aumento da satisfação do cliente.
- ISO 15419:2006: diretrizes para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2008
- ISO 22000: Norma Internacional que define os requisitos de um sistema de gestão de segurança alimentar, abrangendo todas as organizações da cadeia de fornecimento de alimentos.

Termos

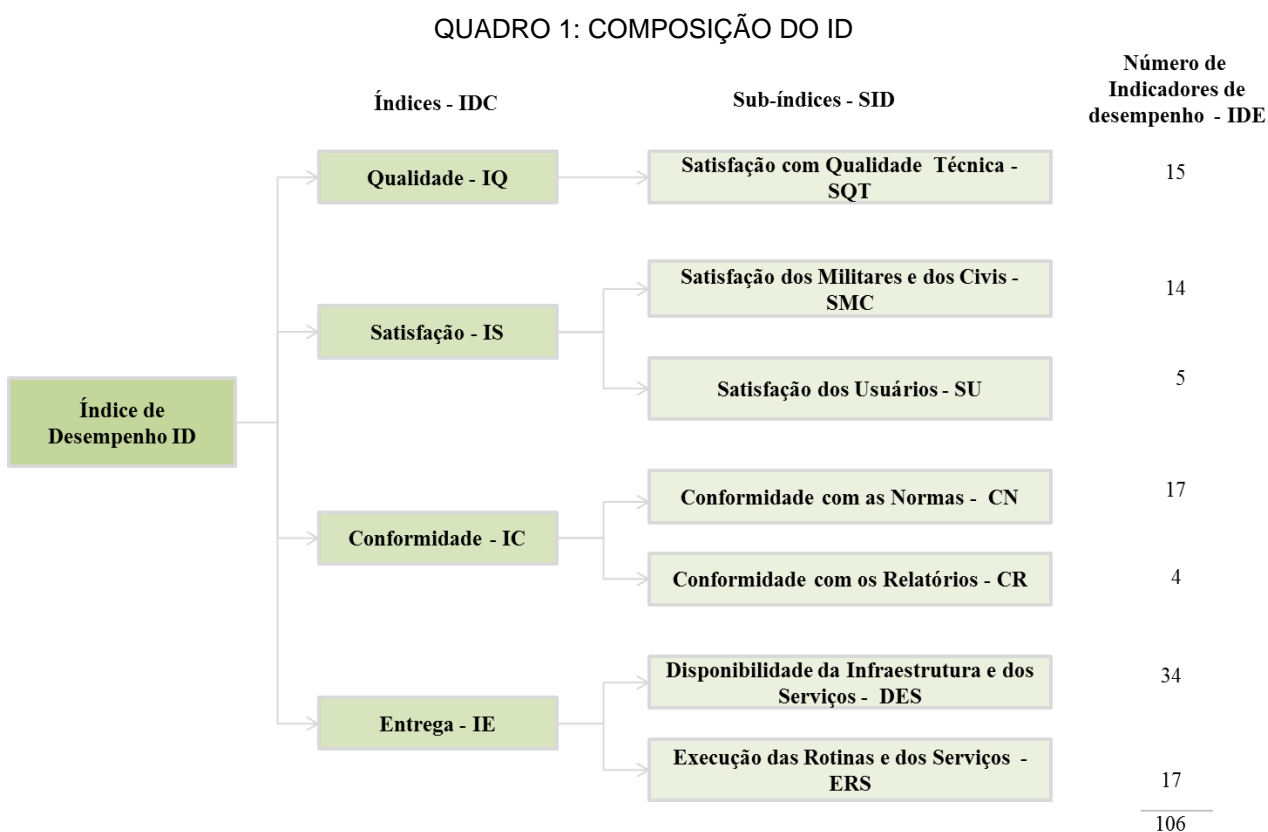
- Comissão de Acompanhamento e Fiscalização da Operação - Coms Ct Acomp Op: criada para controlar e acompanhar o desempenho da CONCESSIONÁRIA durante o período de Concessão. As responsabilidades desta Comissão estão descritas no documento “Mecanismos de Governança Corporativa”.
- Comissão de Operacionalização – Coms Op: criada para construir a estrutura de regras e os procedimentos necessários para o início da operação. A Coms Op será composta por representantes do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA. As responsabilidades desta Comissão estão descritas no documento “Mecanismos de Governança Corporativa”.
- Comissão de Mediação – Coms Md: criada com intuito de solucionar eventuais divergências e controvérsias que não tenham sido solucionadas nas diversas Comissões previstas no documento “Mecanismos de Governanças Corporativas”.
- Falhas: não conformidades detectadas na operação ou na infraestrutura, em relação ao padrão estabelecido no Contrato, no Edital e nos seus Anexos e Apêndices.
- Fiscal de contrato: representante (s) do PODER CONCEDENTE cuja responsabilidade principal é acompanhar o desempenho diário dos serviços da CONCESSIONÁRIA, no cumprimento de suas obrigações contratuais.
- Revisões Ordinárias: revisões realizadas com periodicidade definida em contrato.
- Revisões Extraordinárias: revisões realizadas a qualquer momento, em periodicidade não prevista no contrato por solicitação do PODER CONCEDENTE ou da CONCESSIONÁRIA.
- Fórmula de Contraprestação: fórmula adotada para cálculo do valor da contraprestação dos serviços da CONCESSIONÁRIA.

1. INTRODUÇÃO

Este Anexo “Mensuração de Desempenho” define as regras para a medição e para o cálculo do Índice de Desempenho (ID), que permite ao PODER CONCEDENTE avaliar os serviços prestados pelo Concessionário.

Tal avaliação é usada como ferramenta e parâmetro no Cálculo da Fórmula de Contraprestação, estabelecendo as sanções contratuais quando o Concessionário não executar os serviços de acordo com os parâmetros estabelecidos no Contrato, sem a necessidade de abertura de um procedimento administrativo prévio.

O ID é composto por 3 (três) níveis, sendo 4 (quatro) índices (IDC), desmembrados em 7 (sete) sub-índices (SID) que, por sua vez, se desdobram em 106 indicadores de desempenho (IDE), conforme QUADRO 1:



O ID é parte componente da Fórmula de Contraprestação cujas regras de aplicação estão no Anexo – “Mecanismo de Pagamento”

Os IDC e os SID avaliam:

1. Índice de Qualidade (IQ): a qualidade técnica dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA (SQT).
2. Índice de Satisfação (IS): a satisfação dos Militares e dos Civis do CMM (SMC), assim como dos usuários (SU), em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.
3. Índice de Conformidade (IC): a adequação da execução dos serviços às leis, às normas (CN), aos relatórios e aos requerimentos contratuais exigidos (CR), tais como a obtenção e a manutenção de licenças, alvarás, outorgas e certificações.
4. Índice de Entrega (IE): os níveis de disponibilidade dos serviços e das infraestruturas (DES), e o nível de execução das rotinas operacionais dos serviços (ERS).

Os IDE são os primeiros indicadores a serem mensurados, com o objetivo de avaliar o desempenho dos serviços prestados. Para cada indicador de desempenho são atribuídos dois parâmetros para sua mensuração:

- Frequência de monitoramento: indicação do período de tempo em que o indicador de desempenho é monitorado.
- Método de monitoramento: indicação de como e por quem o monitoramento é realizado.

Além disso, para cada indicador de desempenho é atribuído um fator de ponderação, de acordo com o serviço que o indicador representa. Por meio das notas atribuídas aos IDE e dos fatores de ponderação, primeiramente, calculam-se os 7 (sete)

SID. Em segundo lugar, com base nos SID calculados, calculam-se os 4 (quatro) IDC e, por fim, com base nos IDC, calcula-se o ID. Os fatores de ponderação atribuídos aos 106 indicadores de desempenho estão apresentados no Anexo 1 e nos Quadros 19, 20, 21, 22, 23, 25 e 26.

Para o sub-índice de Disponibilidade de Infraestrutura e de Serviços, existe a indicação do tempo de tolerância máximo, tempo de reação, permitido à CONCESSIONÁRIA para solucionar problemas ou não conformidades encontradas nos serviços e nos produtos de sua responsabilidade. O tempo de reação máximo permitido, apresentado como referência mínima, está descrito no QUADRO 8 deste documento e será detalhado após o início do período de concessão.

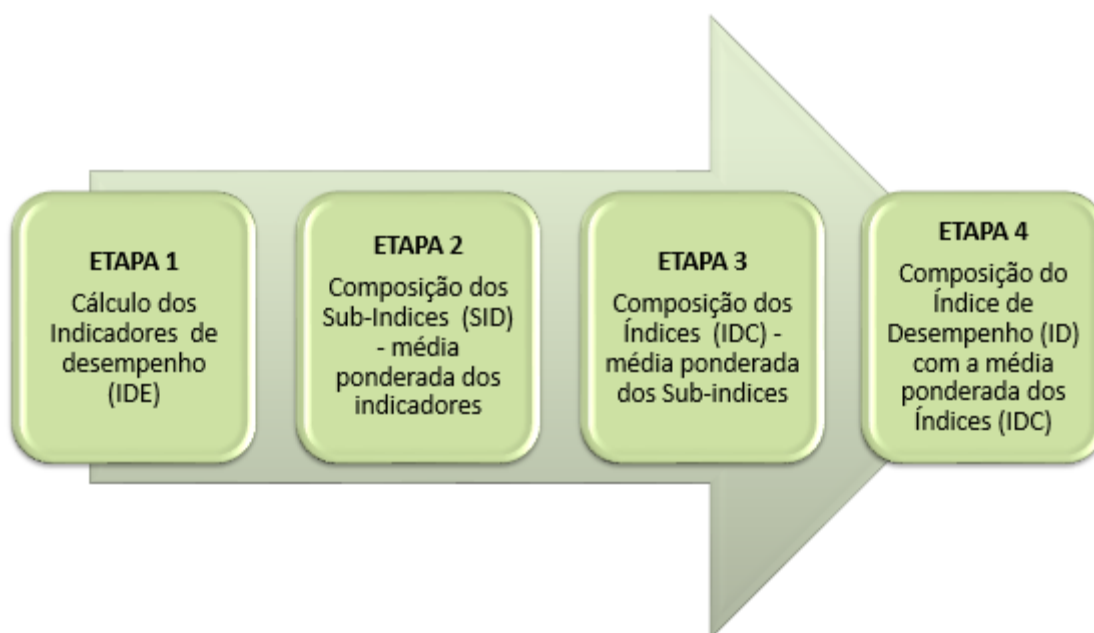
Todos os prazos deste anexo serão considerados como dias úteis, exceto quando explicitamente indicado de forma diferente.

2. ÍNDICE DE DESEMPENHO

2.1 METODOLOGIA DE CÁLCULO

O cálculo do ID é composto por 4 (quatro) etapas, conforme QUADRO 2.

QUADRO 2: METODOLOGIA DE CÁLCULO DO ID



2.1.1 ETAPA 1 – CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (IDE)

Cada indicador possui um critério de medição e uma meta a ser alcançada. Estas, por sua vez, estão escalonadas em níveis de atendimento que vão de 1 (um) a 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa expectativas, ou metas, não atendidas e 4 (quatro) pleno atendimento das expectativas ou metas pela CONCESSIONÁRIA, conforme QUADRO 3.

QUADRO 3: NOTAS DE DESEMPENHO

Nível de Atendimento	Nota	Descrição
ÓTIMO	4 (quatro)	Expectativas ou metas totalmente atendidas.
ADEQUADO	3 (três)	Expectativas ou metas parcialmente atendidas (satisfatório).
INADEQUADO	2 (dois)	Expectativas ou metas parcialmente não atendidas (insatisfatório).
RUIM	1 (um)	Expectativas ou metas não atendidas.

As frequências e os métodos de monitoramento adotados seguirão as definições apresentadas no QUADRO 4 e no QUADRO 5.

QUADRO 4: FREQUÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS IDE

Abreviatura	Frequência de Monitoramento
BA	Bianualmente
A	Anualmente
S	Semestralmente
T	Trimestral
M	Mensalmente
Q	Quinzenalmente
D	Diariamente
PS	Por solicitação

QUADRO 5: MÉTODO DE MONITORAMENTO DOS IDE

Abreviatura	Método de Monitoramento
V	Verificação, vistoria, inspeção e identificação <i>in loco</i> e comparação com os IDE e entregas.
L	Análise de laudos emitidos por especialistas, órgãos oficiais ou empresas especializadas.
P	Pesquisas de satisfação dos usuários.
D	Análise documental para comprovação de cumprimento de normas e procedimentos acordados.
I	Avaliação das informações (falhas, reclamações e fatos observados) registradas no <i>service desk</i> .
T	Análise de informações contidas nos registros dos turnos dos serviços da CONCESSIONÁRIA e em outros registros operacionais.
A	Visitas de orientação técnica, auditorias, testes de validação dados e softwares em geral.

Os fatores de ponderação são os pesos atribuídos aos indicadores de desempenho para o cálculo dos 7 (sete) sub-índices (SID). Tais ponderações foram atribuídas de acordo com o serviço que cada indicador de desempenho representa, de modo que os serviços descritos no Caderno de Encargos da Concessionária tenham no ID o peso indicado na coluna “Peso no ID”.

QUADRO 6: PESO DOS SERVIÇOS NO ID

Serviços		Peso no ID	Total
Manutenção estrutural	Manutenção predial, elétrica, hidráulica, mecânica, estrutura de gás e de proteção contra incêndio.	10%	30,4%
	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	11%	
	Manutenção da estrutura de gás	1%	
	Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	1%	
	Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3%	
	Manutenção da estrutura de ar condicionado	4%	
	Manutenção da estrutura predial de para-raios	1%	
Materiais permanentes	Fornecimento e manutenção de mobiliário e equipamentos	5%	7,4%
	Fornecimento e manutenção de material pedagógico	3%	
Serviços de segurança	Serviço de brigada de incêndio	3%	10,4%
	Serviço e equipamentos de controle de acesso	2%	
	Fornecimento e manutenção de equipamentos circuito fechado de TV – CFTV	5%	
Serviços de utilidade pública	Energia elétrica	4%	8,0%
	Saneamento básico	4%	
Serviço de tecnologia da informação	Central de serviços (Service Desk)	2%	5,1%
	Microinformática	1%	
	Rede de comunicação	3%	
Serviço de comunicação	Telefonia móvel ou fixa	2%	5,6%
	Sistema de TV fechada	1%	
	Sistema de som	3%	
Serviços administrativos	Controle patrimonial de bens reversíveis	1%	3,4%
	Compra e controle de material de consumo	2%	
Serviços gerais	Limpeza	5%	13,1%
	Alimentação	5%	
	Veículos e transporte	4%	
Serviços de apoio	Serviços gráficos	4%	13,8%
	Gestão eletrônica de documentos	2%	
	Postagem de documentos e materiais	2%	
	Lavanderia e rouparia	2%	

	Atividades Extracurriculares	4%	
Outros	Obrigações administrativas gerais	3%	3%

Os pesos dos serviços acima detalhados foram definidos com base na criticidade desses itens para o funcionamento do CMM, conforme a seguinte relação:

- Criticidade muito alta: a indisponibilidade ou o baixo desempenho dos produtos e/ou serviços de criticidade muito alta interfere de forma significativa no funcionamento do CMM, podendo inviabilizar totalmente as atividades escolares e administrativas do estabelecimento de ensino e gerar riscos aos usuários;
- Criticidade alta: a indisponibilidade ou baixo desempenho dos produtos e/ou serviços de criticidade alta interfere no funcionamento do CMM, podendo inviabilizar parcialmente as atividades escolares e administrativas do estabelecimento de ensino e gerar riscos aos usuários;
- Criticidade média: a indisponibilidade ou baixo desempenho dos produtos e/ou serviços de criticidade média interfere parcialmente na operação do CMM, impactando no andamento normal das atividades pedagógicas e/ou administrativas;
- Criticidade baixa: a indisponibilidade ou baixo desempenho dos produtos e/ou serviços de criticidade baixa interfere no funcionamento de parte da operação do CMM sem prejudicar as práticas pedagógicas; e
- Criticidade muito baixa: a indisponibilidade ou baixo desempenho do produto e/ou serviço de criticidade muito interfere no funcionamento de parte da operação sem prejudicar as atividades principais do Colégio.

Dessa forma, os indicadores de desempenho que representam os serviços de utilidade pública, por exemplo, apresentam peso elevado no ID, devido à criticidade muito alta desse serviço.

Em casos de reincidências de falhas, ao longo do período de medição do indicador, haverá aumento do fator de ponderação do IDE relacionado à falha em questão, conforme instruções apresentadas no QUADRO 7.

QUADRO 7: FATORES DE PONDERAÇÃO EM CASOS DE REINCIDÊNCIAS DE FALHAS

Número de reincidências	Fator de ponderação
1 (uma)	Fator de ponderação multiplicado por 2
2 (duas)	Fator de ponderação multiplicado por 3
3 (três) ou mais	Fator de ponderação multiplicado por 4

Havendo mais de 4 (quatro) reincidências consecutivas ou em períodos intercalados ao longo de 1 (um) ano, além do aumento do fator de ponderação do indicador de desempenho em questão, a CONCESSIONÁRIA poderá ser multada conforme estabelecido no Contrato.

Os tempos de reação aceitáveis, considerados como referência mínima para os serviços e para a base de cálculo dos indicadores de desempenho do sub-índice de Disponibilidade da Infraestrutura e dos Serviços, estão apresentados no QUADRO 8. Estes prazos serão revistos pelo PODER CONCEDENTE juntamente com a CONCESSIONÁRIA após o início da operação, considerando as diversas variáveis que envolvem um mesmo produto ou serviço.

QUADRO 8: REFERÊNCIA MÍNIMA E CONSOLIDADA DOS TEMPOS DE REAÇÃO

SERVIÇO	TEMPO DE REAÇÃO
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ESTRUTURAL	
• PREDIAL	6 horas
• ELÉTRICA	6 horas
• HIDRÁULICA	6 horas
• MECÂNICA	6 horas
• ÁREA DESTINA A ESPORTES OU COMPLEXO ESPORTIVO	6 horas
• AR CONDICIONADO	6 horas
FORNECIMENTO E MANUTENÇÃO DE MATERIAL PERMANENTE	
• MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS	24 horas
• MATERIAL PEDAGÓGICO	24 horas
SERVIÇOS DE SEGURANÇA	
• CONTROLE DE ACESSO	4 horas
• CIRCUITO FECHADO DE TV - CFTV	4 horas
SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI	
• MICROINFORMÁTICA	4 horas
• REDE DE COMUNICAÇÃO	4 horas
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	
• TELEFONIA	24 horas
• SISTEMA DE SOM	6 horas
• SISTEMA DE TV FECHADA	24 horas
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	

• COMPRA E CONTROLE DE MATERIAIS DE CONSUMO	24 horas
SERVIÇOS GERAIS	
• TERCEIRIZAÇÃO DE FROTA - VEÍCULOS E TRANSPORTE	60 minutos

Todos os indicadores de desempenho estão detalhados nos Quadros 19, 20, 21, 22, 23, 25 e 25 e no Anexo 1, deste documento.

2.1.2 ETAPA 2 – CONSOLIDAÇÃO DOS SUB-ÍNDICES (SID)

Cada sub-índice é o resultado da média ponderada dos IDE que o compõem, conforme fórmula.

$$SID_j = \frac{\sum_{i=1}^n IDE_i * FP_i}{\sum_{i=1}^n FP_i}$$

Em que:

- j assume valores de 1 (um) a 7 (sete), representando os 7 (sete) sub-índices (SID) calculados: SQT, SMC, SU, CN, CR, DES e ERS;
- i assume valores de 1 (um) a n , em que n é o número de indicadores de desempenho que compõem o respectivo SID; e
- FP_i é o fator de ponderação atribuído ao IDE_i .

Por exemplo, para o sub-índice de Qualidade Técnica (STQ), i assume valores de 1 (um) a 15 (quinze), conforme QUADRO 1, ou seja, o STQ é composto por uma média ponderada de 15 (quinze) indicadores de desempenho.

Os fatores de ponderação e os indicadores de desempenho estão apresentados no anexo 1.

2.1.3 ETAPA 3 – CONSOLIDAÇÃO DOS ÍNDICES (IDC)

Cada índice é o resultado da média ponderada dos sub-índices que o compõem, conforme fórmula:

$$IDC_k = \sum_{j=1}^7 SID_j * PESO_j$$

Em que:

- k assume valores de 1 (um) a 4 (quatro), representando os 4 (quatro) IDC calculados: IQ, IS, IC e IE;
- j assume valores de 1 (um) a 7 (sete), representando os 7 (sete) SID calculados; e
- $PESO_j$ é o peso atribuído ao SID_j . O peso é definido de acordo com o grau de importância do sub-índice para a gestão da operação, conforme definido no QUADRO 9: TABELA DE PESOS DOS SUB-ÍNDICES.

QUADRO 9: TABELA DE PESOS DOS SUB-ÍNDICES

IDC	SID	Peso
Qualidade – IQ	Qualidade Técnica – SQT	100%
Satisfação – IS	Satisfação de Militares e Civis – SMC	40%
	Satisfação de Usuários – SU	60%
Conformidade – IC	Conformidade de Normas – CN	80%
	Conformidade de Relatórios – CR	20%
Entrega - IE	Disponibilidade de Estrutura e Serviços – DES	60%
	Execução da Rotina de Serviços – ERS	40%

2.1.4 ETAPA 4 – CONSOLIDAÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO – ID

O ID é o resultado da média ponderada dos Índices de Qualidade, Satisfação, Conformidade e Entrega, conforme fórmula:

$$ID = \sum_{k=1}^4 IDC_k * PESO_k$$

Em que:

- k assume valores de 1 (um) a 4 (quatro), representando 4 (quatro) IDC calculados;

- O $Peso_k$ é o peso atribuído ao IDC_k . O peso é definido de acordo com o grau de importância do índice para a gestão da operação, conforme definido no QUADRO 10: EVOLUÇÃO DOS PESOS DOS ÍNDICES.

QUADRO 10: EVOLUÇÃO DOS PESOS DOS ÍNDICES

IDC	Peso		
	Ano 1	Ano 2	Ano 3 em diante*
Qualidade	26,70%	23,34%	30,00%
Satisfação	26,60%	23,33%	30,00%
Conformidade	20,00%	30,00%	10,00%
Entrega	26,70%	23,33%	30,00%

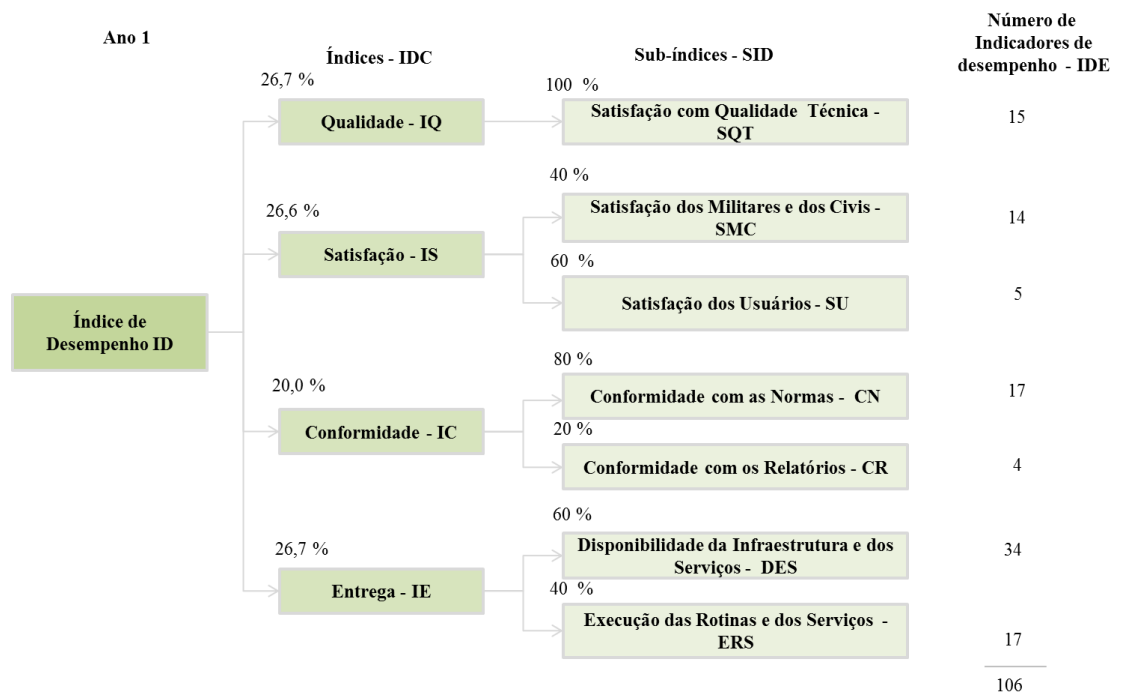
O peso de cada IDC apresenta variação ao longo dos 3 (três) primeiros anos de concessão, devido ao maior peso atribuído ao IDC de conformidade nos dois primeiros anos. A CONCESSIONÁRIA deve obter as certificações LEED, ISO 2001-2008 e ISO 22.000) até o final do segundo ano após o início da operação. Para tanto, deve elaborar e apresentar um plano de implantação dos três certificados e garantir que o processo seja acompanhado pelo PODER CONCEDENTE. Os pesos do “Ano 3” serão aplicados após a obtenção das certificações e serão mantidos durante os respectivos períodos de vigência.

As certificações necessárias (LEED, ISO 2001-2008 e ISO 22.000) ou suas equivalentes terão que ser renovadas ao longo do período de Concessão, a critério do órgão certificador. Dessa forma, foi prevista uma penalização caso as renovações não ocorram. Assim, se as renovações não ocorrerem nos anos previstos, o critério de pesos a ser aplicado é o definido para o “Ano 2”, ou seja, com maior peso para o IDC de conformidade. Quando a renovação ocorrer, passarão a vigorar os pesos do “Ano 3” novamente.

Em comparação com o peso padrão, “Ano 3”, imputam-se pesos maiores ao Índice de Conformidade no período de preparação para a certificação, “Anos 1 e 2”, e distribui-se proporcionalmente os pesos dos demais índices, de forma a totalizar os 100%.

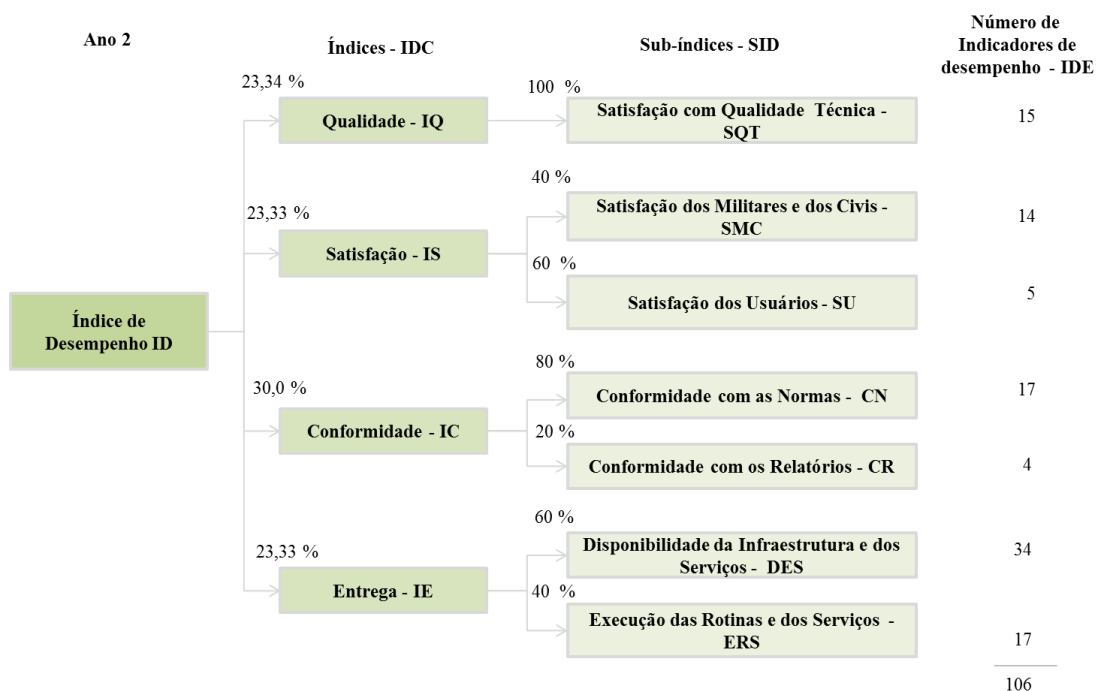
De acordo com os critérios apresentados, os Quadros 11, 12 e 13 apresentam a distribuição dos pesos para os IDC e os SID.

QUADRO 11: PONDERAÇÃO DOS IDC E DOS SID - ANO 1 (UM)



No primeiro ano espera-se que a CONCESSIONÁRIA desenvolva os cronogramas de adequação da empresa para a obtenção das certificações e inicie os ajustes necessários. Estes cronogramas serão objeto de acompanhamento por parte do PODER CONCEDENTE e o status de cumprimento das atividades previstas estará refletido no resultado do Índice de Conformidade, detalhado no item 5 (cinco) deste Anexo.

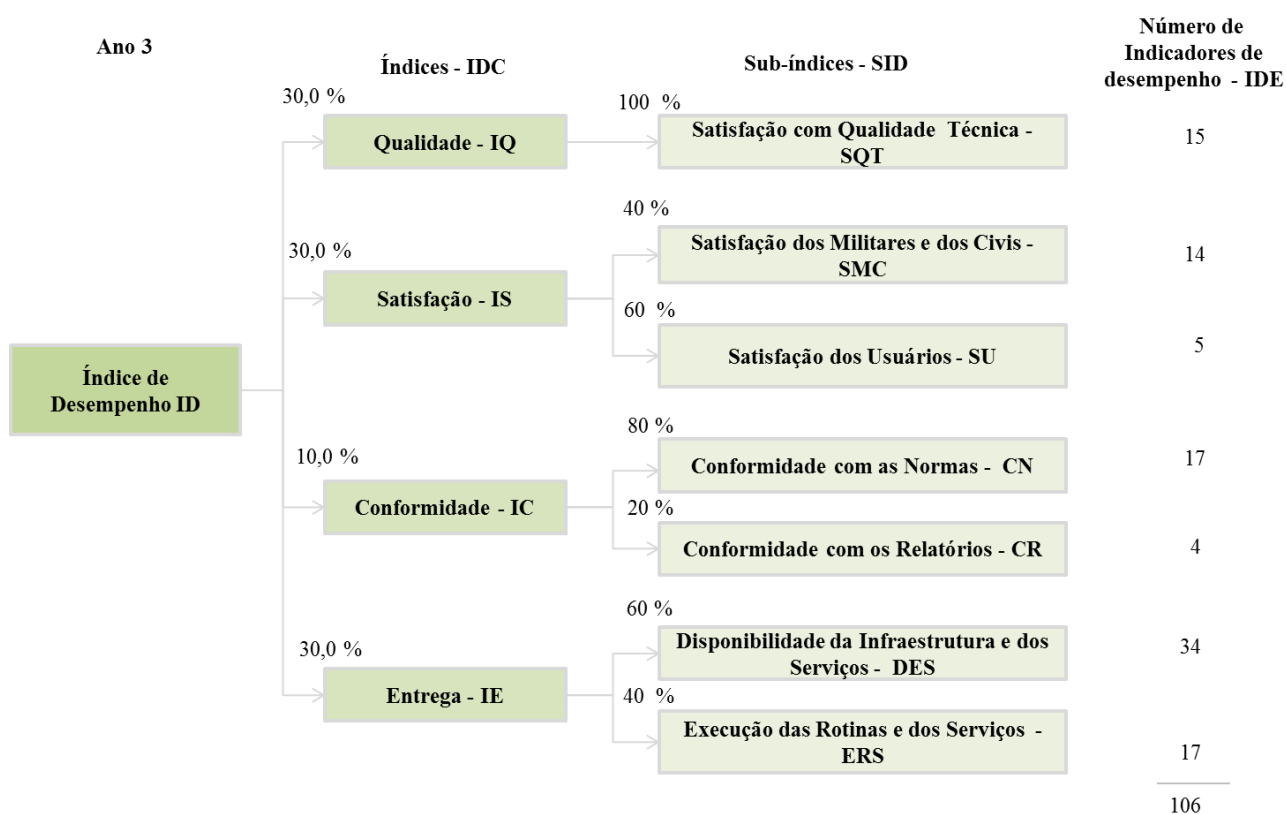
QUADRO 12: PONDERAÇÃO DOS IDC E DOS SID - ANO 2 (DOIS)



No ano 2 (dois), espera-se que os processos para certificação estejam em fase adiantada de implantação, o peso para o Índice de Conformidade aumenta 10 (dez) pontos percentuais, quando comparado ao ano 1 (um).

Após a certificação, os pesos dos IDC estabilizam-se, conforme apresentado no QUADRO 13. Como já ressaltado, os percentuais estão sujeitos a alterações após os períodos previstos para as renovações, caso estas não ocorram nas datas definidas pelos Órgãos Credenciadores.

QUADRO 13: PONDERAÇÃO DOS IDC E DOS SID - ANO 3 EM DIANTE



Os resultados dos IDE, SID, IDC e ID, incluindo a metodologia utilizada para o cálculo e as demais ações adotadas pela CONCESSIONÁRIA para garantir o desempenho da operação, deverão ser registrados trimestralmente, em relatório de desempenho específico, Relatório de Desempenho Operacional (RDO), e entregues ao PODER CONCEDENTE.

2.2 RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL (RDO)

O RDO deve ser elaborado trimestralmente pela CONCESSIONÁRIA e deve conter, no mínimo:

- informações analíticas sobre o cálculo dos IDE, SID, IDC e ID;
- histórico detalhado de cada IDE e o detalhamento de todas as medições realizadas no período de 60 (sessenta) meses, bem como as fontes de dados, os responsáveis pelas coletas e as demais informações pertinentes; e

- detalhamento das falhas registradas no período, ações implantadas para tratamento das falhas, lições aprendidas e ações de melhoria implantadas.

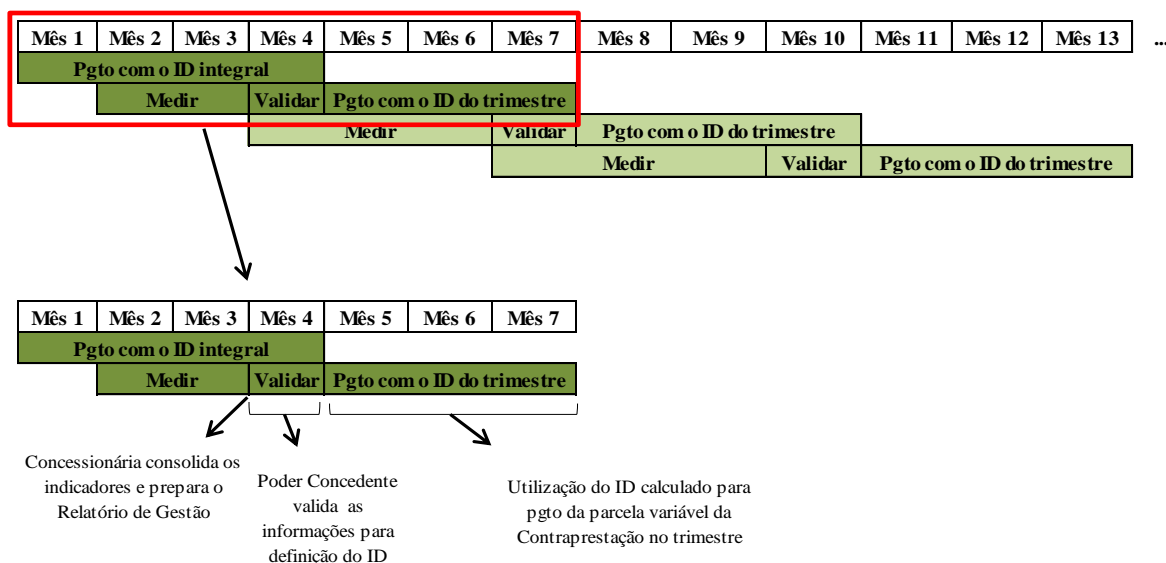
O formato e o conteúdo de apresentação do RDO deverão ser submetidos para aprovação da Coms Op no prazo de 90 (noventa) dias antes do início da operação do novo Colégio Militar de Manaus (CMM).

A forma de apresentação do relatório pode ser modificada ao longo da Concessão por solicitação do PODER CONCEDENTE, com o objetivo de tornar a apuração dos resultados dos serviços mais precisa. Nesse caso, a Coms Ct Acomp Op apresentará para a CONCESSIONÁRIA a forma e o nível de detalhes necessários para que o Relatório se torne mais claro. Cabe à CONCESSIONÁRIA implantar as mudanças requeridas no prazo estabelecido pelo PODER CONCEDENTE para a preparação do próximo relatório.

Para a obtenção da homologação, o RDO deve passar, obrigatoriamente, por um processo de análise e de aprovação, conduzido pela Coms Ct Acomp Op. O PODER CONCEDENTE terá 30 (trinta) dias corridos para verificar o RDO. O resultado do ID será considerado somente depois de finalizadas as análises e validadas as informações pela Coms Ct Acomp Op, conforme estabelecido no Cronograma de Cálculo do ID, apresentado no QUADRO 14.

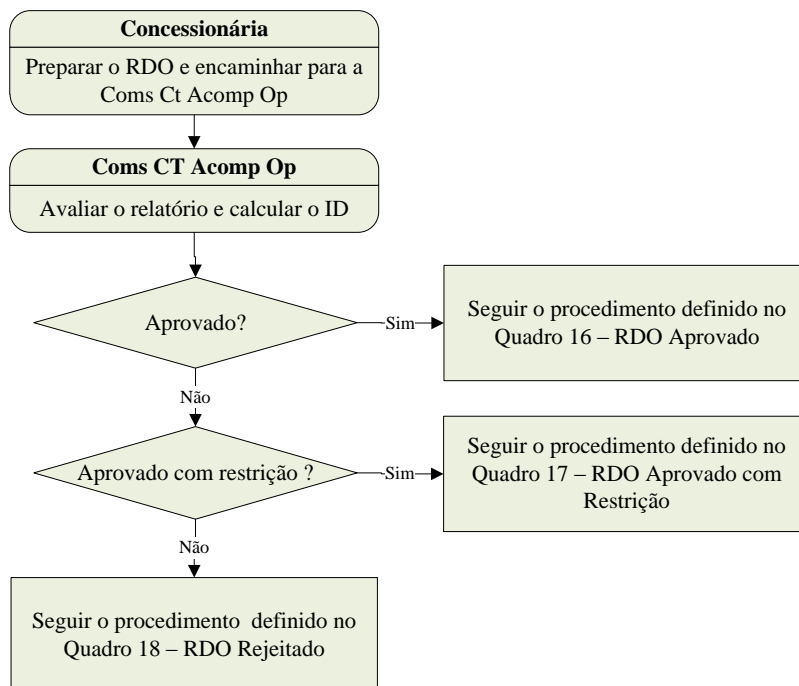
Para o processo de análise, aprovação e cálculo do ID será considerado o número de dias corridos. Considera-se prorrogado o prazo de aprovação até o primeiro dia útil seguinte se o seu vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

QUADRO 14: CRONOGRAMA DE CÁLCULO DO ID, VALIDAÇÃO E PAGAMENTOS



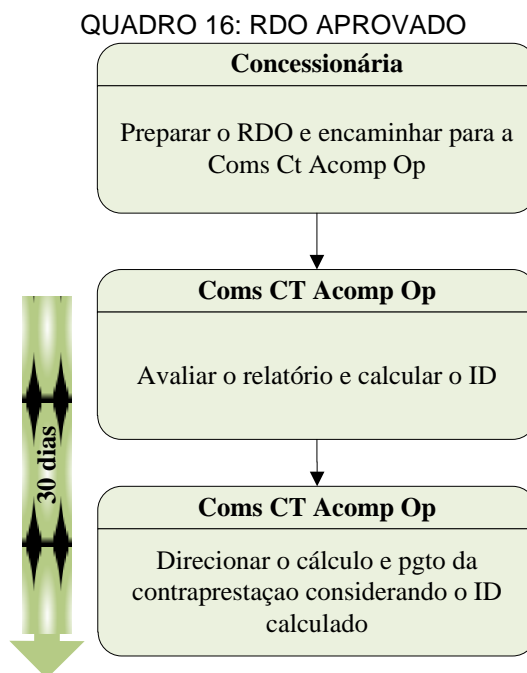
O resultado da análise pode ser “Aprovado”, “Aprovado com restrições” ou “Rejeitado” conforme QUADRO 15.

QUADRO 15: FLUXO GERAL DE ANÁLISE DO RDO



2.2.1 RDO APROVADO

Caso o RDO seja aprovado, o ID apurado será utilizado no cálculo da Contraprestação Mensal devida à CONCESSIONÁRIA, na forma prevista no Contrato e no Anexo “Mecanismo de Pagamento”, seguindo o procedimento definido no QUADRO 16.



2.2.2 RDO APROVADO COM RESTRIÇÕES

Caso o RDO seja aprovado com restrições, será iniciado o procedimento de justificativas. Neste momento, o pagamento da Contraprestação será realizado com base apenas nos itens aprovados.

Os pontos não aprovados serão informados à CONCESSIONÁRIA para justificativas e/ou retificações que deverão ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE. Após esta apresentação, o PODER CONCEDENTE poderá aprovar ou não as justificativas apresentadas.

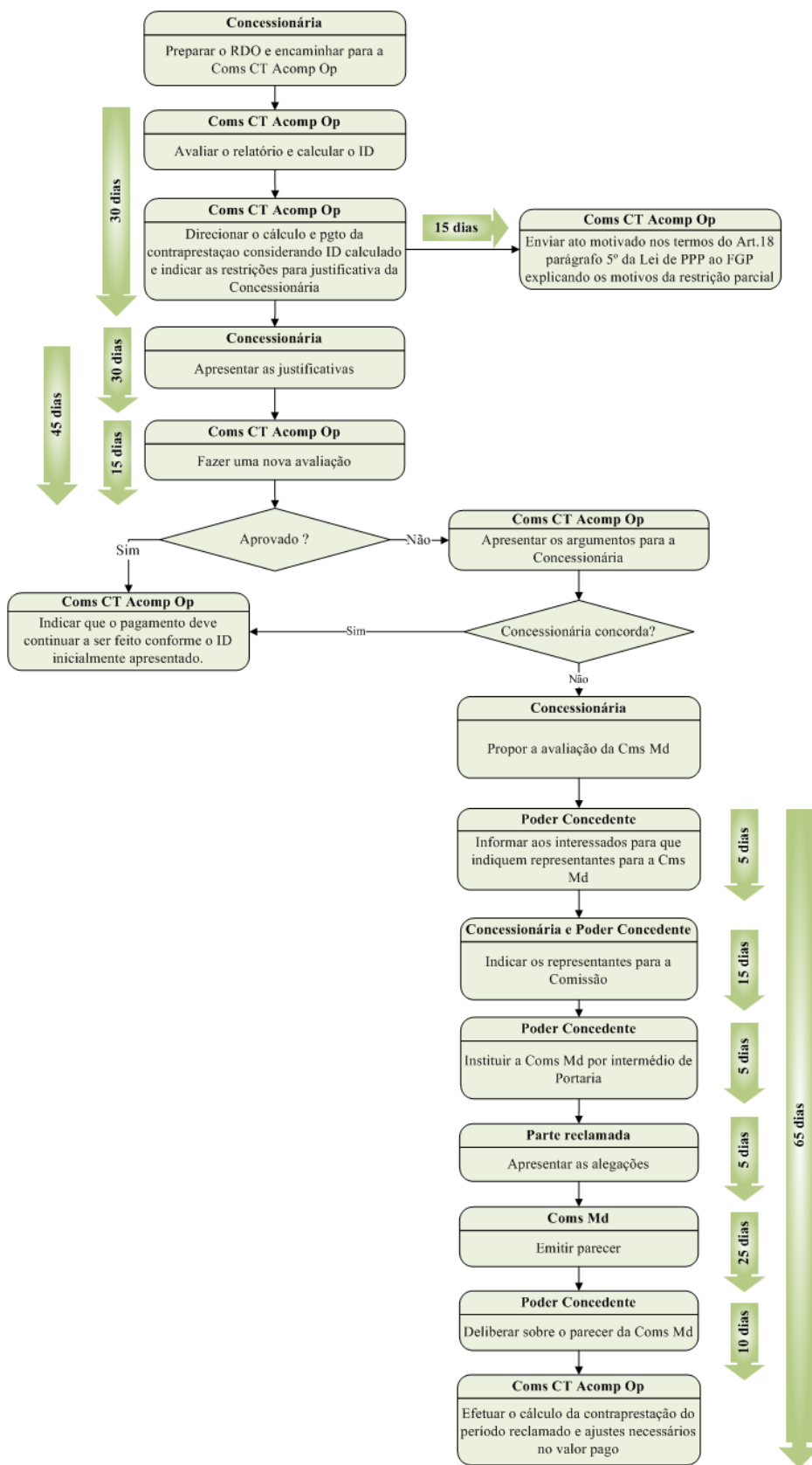
Caso as justificativas sejam aceitas, o pagamento da Contraprestação será feito de acordo com o ID inicialmente apresentado. No entanto, se as justificativas forem

rejeitadas pelo PODER CONCEDENTE, os cálculos do ID e da contraprestação permanecerão os mesmos do momento em que o RDO foi aprovado com restrição.

A Coms Md será acionada caso não haja consenso entre a CONCESSIONÁRIA e Coms Ct Acomp Op sobre as justificativas e os pareceres apresentados. O rito de trabalho da Coms Md é apresentado no documento “Mecanismo de Governança Corporativa”. O

QUADRO 17 detalha os procedimentos adotados se o RDO for Aprovado com Restrições.

QUADRO 17: RDO APROVADO COM



RESTRIÇÃO

2.2.3 RDO REJEITADO

Caso ocorra a rejeição do RDO, o PODER CONCEDENTE efetuará o cálculo da contraprestação considerando, temporariamente, o ID validado no trimestre anterior.

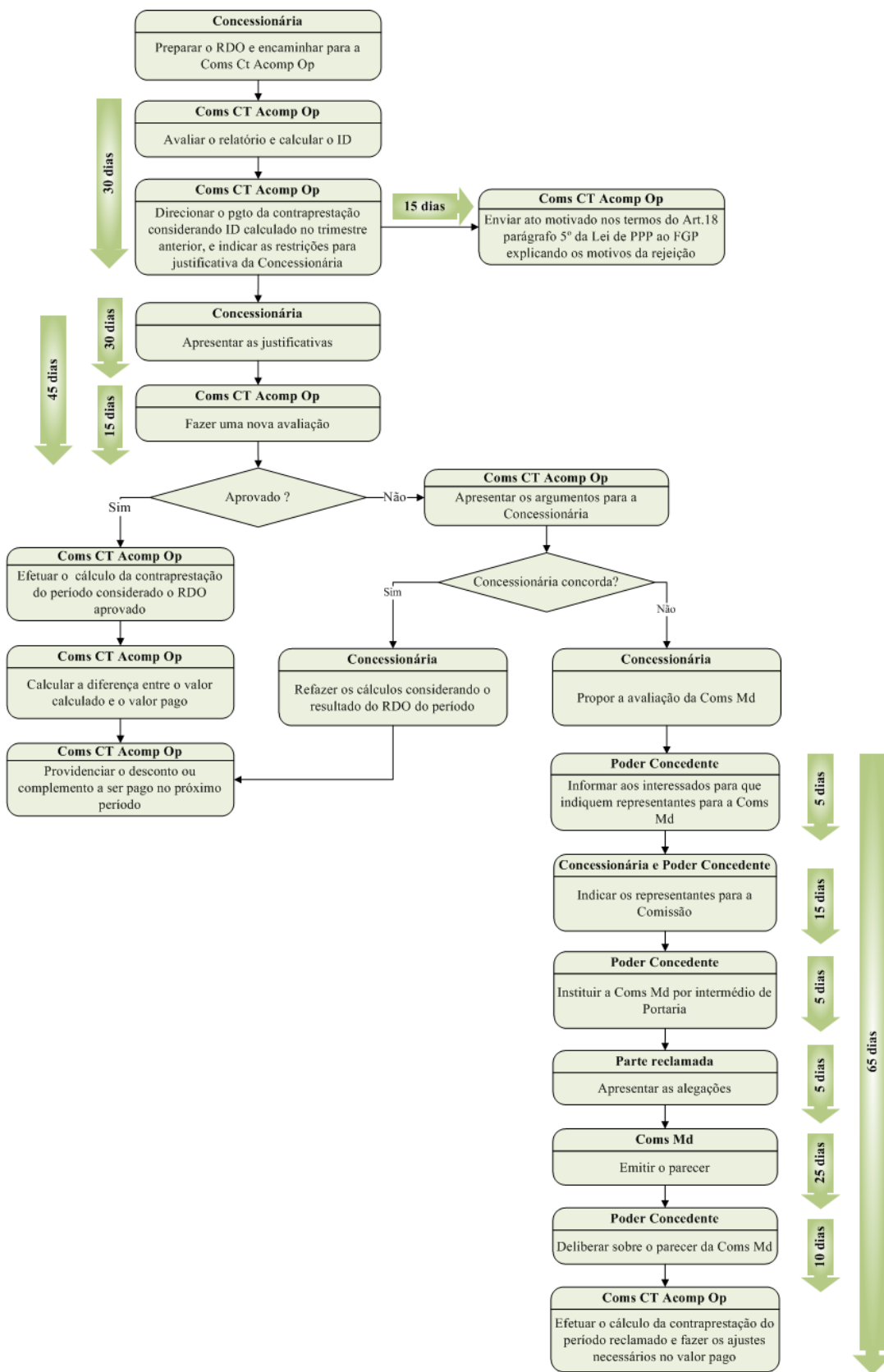
Os argumentos apresentados pela Coms Ct Acomp Op para rejeição do RDO serão informados à CONCESSIONÁRIA para justificativas e/ou retificações que deverão ser apresentadas à Coms Ct Acomp Op. Após a apresentação, a Coms Ct Acomp Op pode aprovar ou não as justificativas.

Caso as justificativas sejam aceitas, o cálculo do ID e da contraprestação, referente ao trimestre em curso, serão refeitos com base no RDO inicialmente submetido à Comissão. A diferença de valor identificada será considerada no pagamento da contraprestação subsequente.

Caso as justificativas sejam rejeitadas pela Coms Ct Acomp Op, esta terá que apresentar seus argumentos com relação à rejeição. Neste caso, a CONCESSIONÁRIA poderá aceitar ou não os argumentos. Caso esteja de acordo, o cálculo do ID será refeito, tendo como base no RDO reprovado. O valor da contraprestação, referente ao trimestre em curso, será recalculado e a diferença de valor identificada em relação ao pagamento realizado será considerada no pagamento da contraprestação subsequente.

A Coms Md será acionada caso não haja consenso entre a CONCESSIONÁRIA e Coms Ct Acomp Op sobre as justificativas e os pareceres apresentados. O QUADRO 18 detalha os procedimentos adotados quando o RDO é Rejeitado.

QUADRO 18: RDO REJEITADO



2.3 PERÍODOS DE MEDIÇÕES E PRAZOS

No primeiro quadrimestre após o início da operação do CMM, período caracterizado pela identificação dos primeiros ajustes necessários à operação dos serviços, a contraprestação será paga integralmente, sem o cálculo do ID.

A partir o segundo mês de operação a CONCESSIONÁRIA deverá apurar os IDE, conforme periodicidade definida neste ANEXO, elaborar e apresentar o RDO ao PODER CONCEDENTE trimestralmente.

O cálculo do primeiro ID contemplará os indicadores do segundo e do terceiro mês de operação, conforme QUADRO 14: CRONOGRAMA DE CÁLCULO DO ID, VALIDAÇÃO E PAGAMENTOS. Após a apuração dos indicadores, os números coletados serão validados pelo PODER CONCEDENTE no quarto mês de operação.

A apuração do 2º ID contemplará os resultados dos IDE do quarto ao sexto mês de operação. Os resultados apurados serão validados no sétimo mês. Seguindo o mesmo raciocínio, o cálculo para apuração do 3º ID contemplará os resultados dos IDE do sétimo ao nono mês, e os resultados serão validados no décimo mês. Os mesmos critérios são válidos para todo o período de concessão.

Dessa forma, considera-se que um trimestre é o período ideal para medição dos IDE e um mês é o período ideal para validação do ID pelo PODER CONCEDENTE.

Os IDE que possuírem periodicidade de medição superior a 3 (três) meses terão seus valores do trimestre anterior repetidos no cálculo do ID do trimestre em curso até que nova medição seja realizada.

A medição dos IDE deve respeitar as frequências e os métodos de monitoramento definidos neste Anexo.

3. ÍNDICE DA QUALIDADE - IQ

O Índice de Qualidade (IQ) envolve a qualidade do desempenho tanto da infraestrutura quanto dos serviços disponibilizados no CMM, em atendimento aos quesitos mínimos de operação apresentados no Caderno de Encargos. O IQ é constituído por apenas um sub-índice:

- Satisfação com Qualidade Técnica - SQT

3.1 MÉTODO DE MONITORAMENTO

Os métodos de monitoramento adotados para medição dos indicadores de desempenho referentes ao Índice de Qualidade estão detalhados no QUADRO 19.

A CONCESSIONÁRIA deverá definir e submeter para aprovação do PODER CONCEDENTE, em um prazo de até 90 (noventa) dias anterior ao início da operação, a proposta da amostragem que será utilizada no monitoramento.

As inspeções “in loco” serão realizadas pelo PODER CONCEDENTE tendo como base check lists que serão propostos pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE no prazo de até 90 (noventa) dias antes do início da operação. O resultado dessas inspeções deverá ser registrado de maneira automática em equipamento eletrônico compatível com o sistema de gestão.

O resultado do monitoramento gerará um percentual de atendimento dos indicadores de desempenho referentes ao Índice de Qualidade e deverá ser utilizado pela CONCESSIONÁRIA para elaboração do RDO.

Pelo fato de o IQ ser composto por apenas o SQT, conforme apresentado no QUADRO 9: TABELA DE PESOS dos sub-índices, o peso desse sub-índice é de 100%. Dessa forma, a fórmula do IQ é dada por:

$$IQ = 100\% * SQT$$

Em que:

- $SQT = \frac{\sum_{i=1}^{15} IDE_i * FP_i}{\sum_{i=1}^{15} FP_i}$.
- i assume valores de 1 (um) a 15 (quinze), representando os indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Satisfação com Qualidade Técnica (SQT); e
- FP_i é o fator de ponderação atribuído ao IDE_i

O QUADRO 19: INDICADORES DE SATISFAÇÃO COM QUALIDADE TÉCNICA - SQT apresenta a relação de todos os IDE referentes ao sub-índice SQT; o fator de ponderação; a frequência e os métodos de monitoramento; e a relação das notas aplicadas a cada um.

Em casos de reincidências de falhas, os fatores de ponderação serão alterados conforme exposto no QUADRO 7, sem prejuízo da aplicação de multas por reincidências previstas no contrato. Fórmula do SQT em casos de reincidência de falhas é dada por:

$$SQT = \frac{\sum_{i=1}^{15} IDE_i * (FP_i * FM_r)}{\sum_{i=1}^{15} (FP_i * FM_r)}$$

Em que:

- i assume valores de 1 (um) a 15 (quinze), representando os 15 (quinze) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Satisfação com Qualidade Técnica (SQT);
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i ;
- r assume valores de 1 (um) a 3 (três), representando o número da reincidência. $r = 1$, por exemplo, indica a ocorrência de uma reincidência¹; e
- FM_r é o fator de multiplicação atribuído a reincidência ocorrida. FM_1 , por exemplo, é o fator de multiplicação de uma reincidência. Conforme exposto no QUADRO 7, $FM_1 = 2$, $FM_2 = 3$ e $FM_3 = 4$.

¹ $r = 3$, indica a ocorrência de 3 ou mais reincidências.

3.2 INDICADORES

3.2.1 SATISFAÇÃO COM QUALIDADE TÉCNICA - SQT

QUADRO 19: INDICADORES DE SATISFAÇÃO COM QUALIDADE TÉCNICA - SQT

Serviço	FP	IDE		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Obrigações administrativas gerais	2	QT_1	Apresentação dos funcionários	Verificação do nível de apresentação individual dos funcionários da CONCESSIONÁRIA quanto a: cabelo, barba, unhas, maquiagem, asseio pessoal, limpeza e uso adequado dos uniformes e seus acessórios, utilização dos EPI e crachá de identificação, dentre outros itens definidos no “ <i>check list</i> ”.	M, PS	V e I	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Manutenção predial-, elétrica, hidráulica, mecânica, estrutura de gás e de proteção contra incêndio.	15	QT_2	Qualidade da estrutura predial	Verificação, inspeções, vistorias e identificações das partes da edificação “ <i>in loco</i> ”, seguindo “ <i>check list</i> ” que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, L, I, T e A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%

Serviço	FP	IDE	Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota	
Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	QT_3	Qualidade da estrutura do Complexo esportivo	Verificação, inspeções, vistorias e identificações das partes da edificação do complexo esportivo “ <i>in loco</i> ”, seguindo check list que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE	D, Q, M, T, S, A, BA, PS e	V, L, I, T e A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	QT_4	Qualidade do sistema de ar condicionado	Verificação e inspeção do sistema de ar condicionado “ <i>in loco</i> ”, seguindo check list específico que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE,	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, L, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Manutenção de mobiliário e equipamentos	6	QT_5	Qualidade dos mobiliário e equipamentos	Vistorias e inspeções dos mobiliários e equipamentos “ <i>in loco</i> ”, seguindo procedimentos que serão desenvolvidos pelo PODER CONCEDENTE.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, L, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Controle de acesso	3	QT_6	Qualidade dos equipamentos de controle de acesso	Verificação dos equipamentos de controle de acesso “ <i>in loco</i> ”, seguindo check list específico que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Manutenção de equipamentos circuito fechado de TV – CFTV	6	QT_7	Qualidade do sistema de monitoramento e vigilância	Verificação da qualidade CFTV “ <i>in loco</i> ”, seguindo check list específico que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%

Serviço	FP	IDE	Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota	
Limpeza	0,5	QT_8	Limpeza dos ambientes	Verificação do nível de limpeza dos ambientes do Colégio “ <i>in loco</i> ”, seguindo check list específico que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Limpeza	0,5	QT_9	Qualidade da jardinagem	Verificação da qualidade da jardinagem “ <i>in loco</i> ”, seguindo Check list específico que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE. (Percentual de atendimento dos itens avaliados)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Alimentação	0,5	QT_10	Exame microbiológico dos alimentos	Laudo de especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA, comprovando a inexistência de contaminação nos alimentos. (Avaliação do resultado do laudo)	PS	L	Nota 4 – Exame positivo Nota 1 – Exame negativo
Alimentação	0,5	QT_11	Qualidade dos serviços de refeitório	Verificação “ <i>in loco</i> ” da qualidade do serviço de refeitório envolvendo estrutura, atendimento adequado, equipe, e outros itens que serão detalhados em Check list específico que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE (% de atendimento dos itens avaliados)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Serviço de Som	3	QT_12	Qualidade do sistema de som	Verificação “ <i>in loco</i> ” da qualidade do do sistema de som, seguindo check list que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE (% de atendimento dos itens avaliados)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 80% Nota 1 – Abaixo de 80%

Serviço	FP	IDE		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Veículo transporte e	0,5	QT_13	Qualidade dos Veículos e Transportes	Verificação "in loco" pelo usuário ou pessoa capacitada da qualidade dos veículos disponibilizados seguindo check list que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE (% de atendimento dos itens avaliados)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T e A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Serviços gráficos	4	QT_14	Qualidade dos serviços gráficos	Verificação "in loco" da qualidade dos serviços gráficos seguindo check list que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE (% de atendimento dos itens avaliados)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I e T	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Lavanderia e roupa	2	QT_15	Qualidade dos serviços de lavanderia	Verificação "in loco" da qualidade dos serviços de lavanderia e roupa seguindo check list que será desenvolvido pelo PODER CONCEDENTE. (Percentual de atendimento dos itens avaliados)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I e T	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 80% Nota 1 – Abaixo de 80%

4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - IS

O IS retrata a satisfação de representantes do PODER CONCEDENTE (militares e civis do CMM), assim como dos usuários (alunos e responsáveis) em relação às instalações e aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA. O IS é composto por 2 (dois) sub-índices:

- Satisfação dos Militares e dos Civis do CMM - SMC
- Satisfação dos Usuários – SU

4.1 MÉTODO DE MONITORAMENTO

O SMC e o SU são medidos por meio de pesquisa de satisfação periódica a ser realizada com os militares e os civis do CMM, bem como com os usuários do colégio, conforme apresentado a seguir.

É obrigatório que a pesquisa de satisfação envolva metodologia estatística adequada. A metodologia a ser aplicada para a realização das pesquisas, incluindo a quantidade de amostras, data de realização e demais aspectos operacionais, será elaborada pela CONCESSIONÁRIA e apresentada para homologação do PODER CONCEDENTE com até 90 (noventa) dias de antecedência do início da operação.

O resultado desta análise gerará um percentual de satisfação que deverá ser utilizado pela CONCESSIONÁRIA para composição do RDO.

Conforme apresentado no QUADRO 9: TABELA DE PESOS DOS SUB-ÍNDICES, os pesos atribuídos aos SMC e ao SU no índice de satisfação são de 40% e 60%, respectivamente. A fórmula do IS é dada por:

$$IS = 40\% * SMC + 60\% * SU$$

Em que:

$$SMC = \frac{\sum_{i=1}^{14} IDE_i * FP_i}{\sum_{i=1}^{14} FP_i}$$

- i assume valores de 1 (um) a 14 (quatorze), representando os 14 (quatorze) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Satisfação dos Militares e dos Civis do CMM;
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i .
- $SU = \frac{\sum_{j=1}^5 IDE_j * FP_j}{\sum_{j=1}^5 FP_j}$.
- j assume valores de 1 (um) a 5 (cinco), representando os 5 (cinco) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Satisfação dos Usuários do CMM; e
- FP_j é o fator de ponderação do IDE_j .

Os indicadores de desempenho do sub-índice SMC estão apresentados no QUADRO 20: INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS MILITARES E DOS CIVIS – SMC. Os indicadores de desempenho do Sub-Índice SU estão apresentados no QUADRO 21: INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – SU. Os quadros também apresentam os fatores de ponderação; a frequência e os métodos de monitoramento; e a relação de notas aplicadas a cada um.

Em casos de reincidências de falhas, os fatores de ponderação serão alterados conforme exposto no QUADRO 7, sem prejuízo da aplicação de multas por reincidências previstas no contrato. As fórmulas dos sub-índices SMC e SU em casos de reincidência de falhas são dadas por:

$$SMC = \frac{\sum_{i=1}^{14} IDE_i * (FP_i * FM_r)}{\sum_{i=1}^{14} (FP_i * FM_r)}$$

e

$$SU = \frac{\sum_{j=1}^5 IDE_j * (FP_j * FM_r)}{\sum_{j=1}^5 (FP_j * FM_r)}$$

Em que:

- i assume valores de 1 a 14, representando os 14 indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Satisfação de Militares e de Civis (SMC);
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i ;
- j assume valores de 1 a 5, representando os 5 indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Satisfação de Usuários (SU);
- FP_j é o fator de ponderação do IDE_j ;
- r assume valores de 1 a 3, representando o número da reincidência. $r = 1$, por exemplo, indica a ocorrência de uma reincidência²; e
- FM_r é o fator de multiplicação atribuído a reincidência ocorrida. FM_1 , por exemplo, é o fator de multiplicação de uma reincidência. Conforme exposto no QUADRO 7, $FM_1 = 2$, $FM_2 = 3$ e $FM_3 = 4$.

² $r = 3$, indica a ocorrência de 3 ou mais reincidências.

4.2 INDICADORES

4.2.1 SATISFAÇÃO DOS MILITARES E DOS CIVIS – SMC

QUADRO 20: INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS MILITARES E DOS CIVIS – SMC

Serviço	FP	Indicador	Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota x Nível de atendimento. (Quadro 3)	
Obrigações administrativas gerais	2	IS_SMC_1	Atendimento dos colaboradores	Satisfação com atendimento dos colaboradores. Requisitos mínimos avaliados: apresentação, educação, cortesia e agilidade.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Central de serviços (Service Desk)	7	IS_SMC_2	Atendimento Service Desk	Satisfação com estrutura e atendimento do Service Desk. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, facilidade, apresentação, educação, cortesia e agilidade.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Manutenção predial, elétrica, hidráulica, mecânica.	20	IS_SMC_3	Satisfação com estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico)	Satisfação com a estrutura predial. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, funcionalidade.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	IS_SMC_4	Satisfação com estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico)	Satisfação com a estrutura predial. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, funcionalidade.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2

Serviço	FP	Indicador	Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota x Nível de atendimento. (Quadro 3)	
Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	IS_SMC_5	Satisfação com o sistema de ar condicionado	Satisfação com a estrutura de ar condicionado. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, temperatura.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Telefonia móvel ou fixa	4	IS_SMC_6	Satisfação com serviço de telefonia	Satisfação com o serviço de telefonia. Requisitos mínimos avaliados: aparelhos, chamadas, tempo de espera e serviço.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Compra e controle de material de consumo	8	IS_SMC_7	Satisfação com fornecimento de materiais de consumo	Satisfação com o serviço. Requisitos mínimos avaliados: atendimento, pontualidade de entrega, quantidade e qualidade do material de consumo fornecido.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Limpeza	0,5	IS_SMC_8	Satisfação com limpeza	Satisfação com o serviço de limpeza do Colégio. Requisitos mínimos avaliados: limpeza dos ambientes, acessórios de banheiros e coleta de resíduos.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Limpeza	0,5	IS_SMC_9	Satisfação de com controle de pragas	Satisfação com o serviço de controle de pragas	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Alimentação	0,5	IS_SMC_10	Satisfação de usuários com serviço de alimentação	Satisfação com a qualidade da alimentação. Requisitos mínimos avaliados: temperatura, cardápio, utensílios, pontualidade.	D, T, PS	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Veículos e transporte	0,5	IS_SMC_11	Satisfação dos Usuários com veículos	Satisfação com o serviço de veículos e transporte. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, agilidade no atendimento.	T, PS	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota x Nível de atendimento. (Quadro 3)
Serviços Gráficos	4	IS_SMC_12	Satisfação com serviços gráficos	Satisfação com serviços gráficos. Requisitos mínimos avaliados: qualidade, agilidade no atendimento.	T, PS	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Postagem de documentos e materiais	12	IS_SMC_13	Satisfação dos Usuários com serviços de postagem de documentos	Satisfação com o serviço de postagem de documento. Requisitos mínimos avaliados: cumprimento de prazos, rastreabilidade, extravios.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Lavanderia e Rouparia	2	IS_SMC_14	Nível de satisfação com serviços de rouparia e lavanderia	Satisfação com a qualidade do serviço de lavanderia, passaderia e com a qualidade do enxoval.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2

4.2.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - SU

QUADRO 21: INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – SU

Serviço	FP	Indicador	Objeto analisado	Frequência de Monitoramento	Método de monitoramento	Nota x Nível de atendimento. (Quadro 3)	
Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	IS_SU_1	Satisfação com o sistema de ar condicionado	Satisfação com a estrutura de ar condicionado. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, temperatura.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Limpeza	0,5	IS_SU_2	Satisfação de alunos com limpeza	Satisfação com o serviço de limpeza do Colégio. Requisitos mínimos avaliados: limpeza dos ambientes, acessórios de banheiros, controle de pragas e coleta de resíduos.	T	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Alimentação	0,5	IS_SU_3	Satisfação de alunos com alimentação	Satisfação com a qualidade da alimentação. Requisitos mínimos avaliados: sabor, temperatura, cardápio, utensílios, pontualidade.	T, D, PS,	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Veículos e transporte	0,5	IS_SU_4	Satisfação dos Usuários com veículos	Satisfação com o serviço de veículos e transporte. Requisitos mínimos avaliados: disponibilidade, agilidade no atendimento.	T, PS	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2
Atividades Extracurriculares	0,5	IS_SU_5	Satisfação dos alunos com atividades extracurriculares	Satisfação com as atividades extracurriculares.	T, PS	P	Nota 4 - 4 Nota 3 - 3 Nota 2 - 2 Nota 1 - 2

5. ÍNDICE DE CONFORMIDADE - IC

O IC analisa a conformidade dos serviços prestados com as obrigações regulatórias, legais e contratuais aplicáveis. Ele é obtido por meio da apresentação de cadastros, laudos técnicos, certidões e relatórios gerenciais para as diversas categorias de serviços. A obtenção de tais documentos indicam a existência de plano de trabalho, atividades desempenhadas, ocorrências, tratamento de falhas e incidentes, lições aprendidas, nível de serviço desempenhado e ações de melhoria.

O resultado obtido deve ser cadastrado no sistema de gestão pelo PODER CONCEDENTE para possibilitar a compilação dos indicadores para o cálculo do ID. O IC é composto por dois sub-índices:

- Conformidade com as Normas – CN
- Conformidade com os Relatórios – CR.

5.1 MÉTODO DE MONITORAMENTO

O IC é apurado através de inspeções e avaliações documentais de laudos de especialistas, certificados e outras evidências que comprovem o cumprimento de normas técnicas e regras contratuais definidas como requisitos da Concessão.

As inspeções são realizadas pelo PODER CONCEDENTE e cadastradas no sistema de gestão. O resultado desta análise gera um percentual de atendimento dos quesitos mínimos e deve ser utilizado pela CONCESSIONÁRIA para composição do RDO.

Conforme apresentado no QUADRO 9: TABELA DE PESOS , os pesos dos sub-índices CN e CR no índice de conformidade são de 80% e de 20%, respectivamente. Assim, a fórmula de IC é:

$$IC = 80\% * CN + 20\% * CR$$

Em que:

- $CN = \frac{\sum_{i=1}^{17} IDE_i * FP_i}{\sum_{i=1}^{17} FP_i}$
- i assume valores de 1 (um) a 17 (dezesete), representando os 17 (dezesete) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Conformidade de com as Normas;
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i .
- $CR = \frac{\sum_{j=1}^4 IDE_j * FP_j}{\sum_{j=1}^4 FP_j}$
- j assume valores de 1 (um) a 4 (quatro), representando os 4 indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Conformidade com os Relatórios; e
- FP_j é o fator de ponderação do IDE_j .

Os indicadores de desempenho do sub-índice CN estão apresentados no QUADRO 22: INDICADORES DE CONFORMIDADE COM AS NORMAS - CN. Os indicadores de desempenho apresentados do sub-índice CR estão apresentados no QUADRO 23: INDICADORES DE CONFORMIDADE COM OS RELATÓRIOS - CR. Os quadros também apresentam os fatores de ponderação; a frequência e os métodos de monitoramento; e a relação de notas aplicadas a cada um.

Em casos de reincidências de falhas, os fatores de ponderação serão alterados conforme exposto no QUADRO 7, sem prejuízo da aplicação de multas por reincidências previstas no contrato. As fórmulas dos sub-índices CN e CR em casos de reincidência de falhas são dadas por:

$$CN = \frac{\sum_{i=1}^{17} IDE_i * (FP_i * FM_r)}{\sum_{i=1}^{17} (FP_i * FM_r)}$$

e

$$CR = \frac{\sum_{j=1}^4 IDE_j * (FP_j * FM_r)}{\sum_{j=1}^4 (FP_j * FM_r)}$$

Em que:

- i assume valores de 1 (um) a 16 (dezesesseis), representando os 16 (dezesesseis) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Conformidade com as Normas (CN);
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i ;
- j assume valores de 1 (um) a 4 (quatro), representando os 4 (quatro) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Conformidade com os Relatórios (CR);
- FP_j é o fator de ponderação do IDE_j ;
- r assume valores de 1 (um) a 3 (três), representando o número da reincidência. $r = 1$, por exemplo, indica a ocorrência de uma reincidência³; e
- FM_r é o fator de multiplicação atribuído a reincidência ocorrida. FM_1 , por exemplo, é o fator de multiplicação de uma reincidência. Conforme exposto no QUADRO 7, $FM_1 = 2$, $FM_2 = 3$ e $FM_3 = 4$.

³ $r = 3$, indica a ocorrência de 3 ou mais reincidências.

5.2 INDICADORES

5.2.1 CONFORMIDADE COM AS NORMAS - CN

QUADRO 22: INDICADORES DE CONFORMIDADE COM AS NORMAS - CN

Serviço	FP	Indicador	Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota	
Obrigações administrativas gerais	2	IC_CN_1	Certificação Leed	Cumprimento das etapas para certificação Leed emitida por entidade competente	M, T, S	V, L, D, A	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Obrigações administrativas gerais	2	IC_CN_2	Certificação ISO 9001:2008	Cumprimento das etapas para certificação ISO 9001:2008 emitida por entidade competente	M, T, S	V, L, D, A	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Obrigações administrativas gerais	2	IC_CN_3	Certificação ISO 22000	Cumprimento das etapas para certificação ISO 22000 emitida por entidade competente	M, T, S	V, L, D, A	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Obrigações administrativas gerais	2	IC_CN_4	Programa de prevenção de riscos ambientais – PPRA	Laudo emitido por especialista comprovando o cumprimento da Portaria 3214 - NR 9 referente a prevenção contra riscos ambientais	A, PS	L, D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	IC_CN_5	Outorgas de poço artesiano	Avaliação da existência e vigência do documento de outorga para uso de poço artesiano, de acordo com Resolução 317 de 2003 (CNDARH)	A, PS	L, D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	5	IC_CN_6	Certidão de inspeção	Comprovante da vigência das certidões vistoria do Corpo de Bombeiros para equipamentos de proteção contra incêndio	A, PS	L, D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Manutenção estrutura de gás	5	IC_CN_7	Certidão de inspeção	Comprovante da vigência das certidões vistoria do Corpo de Bombeiros para instalações de encanamento de gás.	A, PS	L, D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	IC_CN_8	Índice de potabilidade da água da piscina	Laudo de especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA, para medição do Índice de potabilidade da água da piscina e qualidade da água das torneiras do complexo esportivo. O laudo deve ser contratado por empresa previamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE.	M, PS	L	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	IC_CN_9	Nível de qualidade do ar	Laudo de especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA, para medição do nível de qualidade do ar conforme Portaria 176 de 24/10/2000. (Percentual de atendimento dos itens avaliados)	M, PS	L	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Serviço de brigada de incêndio	35	IC_CN_10	Disponibilidade de brigada de incêndio treinada	Comprovante de existência de brigada de incêndio devidamente treinada.	M, PS	V, D, T	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Serviço de brigada de incêndio	35	IC_CN_11	Simulação de incêndio	Comprovação da realização de simulações de incêndio com participação de alunos, civis e militares, conforme acordado entre as partes.	M, PS	V, D, T	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Energia elétrica	30	IC_CN_12	Regularidade com obrigações com a CONCESSIONÁRIA do serviço	Avaliação de documentos que comprovem a regularidade da CONCESSIONÁRIA com obrigações da mesma com relação à CONCESSIONÁRIA do Serviço	M, PS	D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Saneamento básico	30	IC_CN_13	Nível de potabilidade da água para consumo (saneamento)	Laudo de especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA, para medição do Índice de potabilidade da água usada para consumo (Portaria 2914 de 2011 MS)	M	L	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Manutenção da estrutura de para-raios	4	IC_CN_14	Regularidade com testes SPDA	Laudo de especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA, comprovando o perfeito funcionamento do para raio - SPDA (Sistema de Proteção de Descarga Atmosférica), seguindo determinação da NR-10, Corpo de Bombeiros e NBR 5419.	A, PS	L	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Limpeza	0,5	IC_CN_15	Controle de pragas	Laudo técnico comprovando a realização de serviços de controle de pragas no período e o tipo de produto utilizado em conformidade com as regras da ANVISA- RDC 52	T, PS	L, D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Limpeza	0,5	IC_CN_16	Uso de Produtos de limpeza aprovados pela Anvisa	Comprovação por parte da CONCESSIONÁRIA do uso de produtos saneantes devidamente registrados e aprovados pela Vigilância Sanitária. RDC 30 de 2011 (ANVISA)	T, PS	T	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Alimentação	0,5	IC_CN_17	Regularidade com rotina de higiene e limpeza nos ambientes da cozinha e refeitórios	Comprovação do cumprimento da rotina de higienização e limpeza do ambiente, acondicionamento de resíduos, manutenção de equipamentos, controle de pragas urbanas, em conformidade com normas técnicas da ANVISA – RDC 275.	D, Q, M, T, PS	V, D, L, A	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento

5.2.2 CONFORMIDADE COM OS RELATÓRIOS - CR

QUADRO 23: INDICADORES DE CONFORMIDADE COM OS RELATÓRIOS - CR

Serviço	FP	Indicador	Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota	
Geral	2	IC_CR_1	Disponibilidade de Procedimentos Operacionais Padrão – POP	Avaliação da disponibilidade e atualização dos POP devidamente aprovados de todos os serviços objetos da Concessão. (% de POP disponíveis e atualizados)	T, S, PS	D, T	4 – 100% 3 – 95% a 99% 2 – 90% a 94% 1 – Abaixo de 89%
Geral	2	IC_CR_2	Preparação de relatório de operação	Avaliação do relatório de gestão operacional preparado pela CONCESSIONÁRIA. Será considerado atendido o relatório que for entregue no padrão estabelecido e validado pelo PODER CONCEDENTE.	T, PS	D, T	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Controle patrimonial de bens reversíveis	10	IC_CR_3	Disponibilidade dos relatórios atualizados de bens reversíveis	Avaliação dos relatórios de Bens reversíveis devidamente atualizados. A comprovação ocorrerá por meio de avaliação amostral de itens do relatório para comprovação da correta discriminação do mesmo no relatório.	M, T, S, PS	D, T	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento
Geral	2	IC_CR4	Cumprimento regras de aquisição	Avaliação das aprovações de compras realizadas conforme estabelecido no Caderno de Encargos e no Anexo – Regras de Aquisição	T, PS	D	4 – Cumprimento 1 – Não cumprimento

6. ÍNDICE DE ENTREGA - IE

O IE retrata pontos relativos à execução dos serviços, à disponibilidade da infraestrutura e ao cumprimento de prazos. O IE é composto por dois sub-índices:

- Disponibilidade da Infraestrutura e dos Serviços – DES
- Execução das Rotinas e dos Serviços – ERS

6.1 MÉTODO DE MONITORAMENTO

O IE será apurado através de análises de registros do sistema de gestão, envolvendo tempos de disponibilidade da infraestrutura e de serviços, comparados com metas estabelecidas, tempos de reação para solução de falhas e o cumprimento das rotinas de manutenção e de operação.

A consolidação desses indicadores será realizada pela CONCESSIONÁRIA, porém o PODER CONCEDENTE, a qualquer momento, poderá auditar o sistema ou verificar a veracidade das informações ali inseridas. O resultado desta análise gerará um percentual de atendimento dos quesitos mínimos e deverá ser utilizado pela CONCESSIONÁRIA para composição do RDO.

Conforme apresentado no QUADRO 9: TABELA DE PESOS quadro 9 dos sub-índices, os pesos dos sub-índices DES e ERS no índice de entrega são de 60% e de 40%, respectivamente. A fórmula do IE é dada por:

$$IE = 60\% * DES + 40\% * ERS$$

Em que:

- $DES = \frac{\sum_{i=1}^{34} IDE_i * FP_i}{\sum_{i=1}^{34} FP_i}$
- i assume valores de 1 (um) a 34, representando os 34 indicadores de desempenho que compõem o sub-índice Disponibilidade da Infraestrutura e dos Serviços;
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i .
- $ERS = \frac{\sum_{j=1}^{17} IDE_j * FP_j}{\sum_{j=1}^{17} FP_j}$

- j assume valores de 1(um) a 17 (dezessete), representando os 17 (dezessete) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice Execução das Rotinas e dos Serviços;
- FP_j é o fator de ponderação do IDE_j .

Os indicadores de desempenho do sub-índice DES estão apresentados no QUADRO 25: INDICADORES DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA E DOS SERVIÇOS - DES. Os indicadores de desempenho do sub-índice ERS estão apresentados no Quadro 26: Indicadores de Execução das Rotinas e dos Serviços - ERS. Os quadros também apresentam os fatores de ponderação; a frequência e os métodos de monitoramento; e a relação de notas aplicadas a cada um.

Em casos de reincidências de falhas, os fatores de ponderação serão alterados conforme exposto no QUADRO 7, sem prejuízo da aplicação de multas por reincidências previstas no contrato. As fórmulas dos sub-índices DES e ERS, em casos de reincidência de falhas, são dados por:

$$DES = \frac{\sum_{i=1}^{35} IDE_i * (FP_i * FM)}{\sum_{i=1}^{35} (FP_i * FM_r)}$$

e

$$ERS = \frac{\sum_{j=1}^{17} IDE_j * (FP_j * FM_r)}{\sum_{j=1}^{17} (FP_j * FM_r)}$$

Em que:

- i assume valores de 1 (um) a 35, representando os 35 indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Disponibilidade da Estrutura e dos Serviços (DES);
- FP_i é o fator de ponderação do IDE_i ;
- j assume valores de 1 (um) a 17 (dezessete), representando os 4 (quatro) indicadores de desempenho que compõem o sub-índice de Conformidade com os Regulatórios (ERS);
- FP_j é o fator de ponderação do IDE_j ;

- r assume valores de 1 (um) a 3 (três), representando o número da reincidência. $r = 1$, por exemplo, indica a ocorrência de uma reincidência⁴; e
- FM_r é o fator de multiplicação atribuído a reincidência ocorrida. FM_1 , por exemplo, é o fator de multiplicação de uma reincidência. Conforme exposto no QUADRO 7, $FM_1 = 2$, $FM_2 = 3$ e $FM_3 = 4$.

6.2 INDICADORES

6.2.1 DISPONIBILIDADE

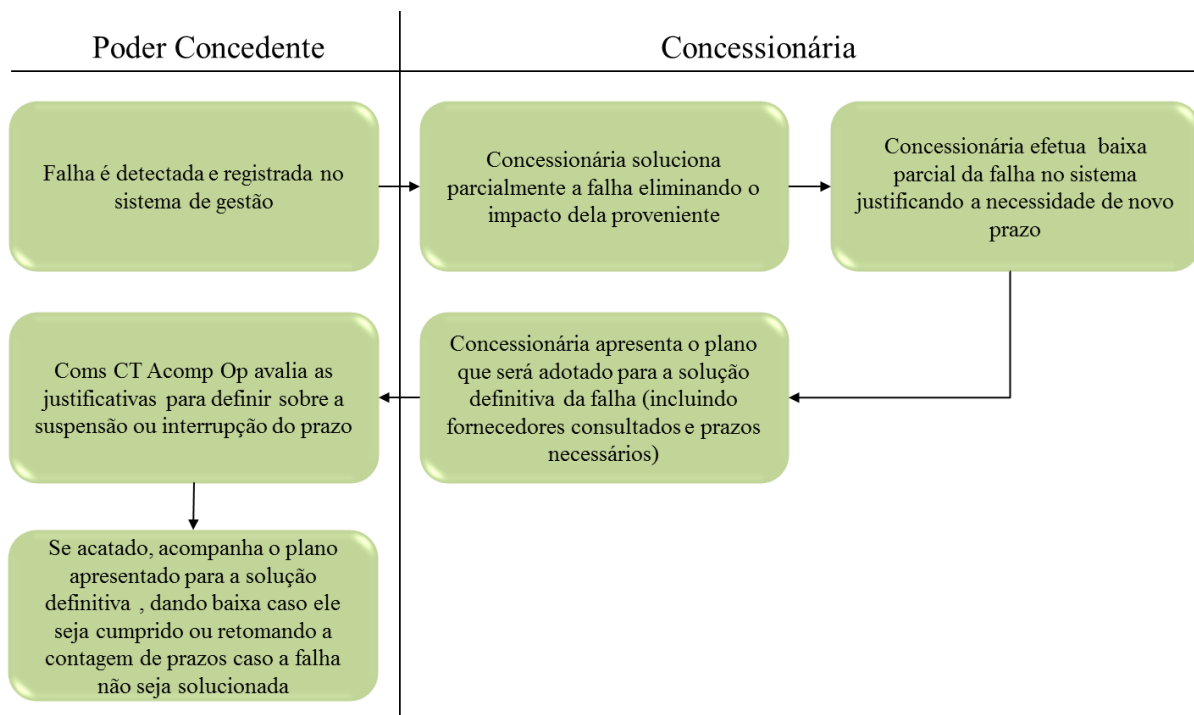
O Indicador de Disponibilidade (DES) avalia a disponibilidade dos serviços e/ou estrutura, em número de horas ou em quantidade, comparadas com o acordado com o PODER CONCEDENTE, já descontados os tempos de reação julgados aceitáveis. Os tempos de reação aceitáveis considerados como referência mínima para os serviços são os apresentados no QUADRO 8: REFERÊNCIA MÍNIMA E CONSOLIDADA DOS TEMPOS DE REAÇÃO.

Quando a solução apresentada para a falha for parcial, mas suficiente para eliminar o impacto do problema sobre a operação, a contagem do prazo será interrompida para efeito de definição do cumprimento do tempo de reação, se ficar constatado que a CONCESSIONÁRIA está em dia com as rotinas de manutenções preventivas e preditivas estabelecidas para o caso em questão.

Nesses casos, a CONCESSIONÁRIA deverá eliminar o impacto da falha no prazo mínimo estabelecido, preparar o plano de ação para uma solução definitiva e submetê-lo a avaliação do PODER CONCEDENTE que poderá recusá-lo, caso não haja uma justificativa aceitável para o adiamento da solução definitiva, seguindo o procedimento apresentado no QUADRO 24: PROCESSO – TEMPO DE REAÇÃO.

⁴ $r = 3$, indica a ocorrência de 3 ou mais reincidências.

QUADRO 24: PROCESSO – TEMPO DE REAÇÃO



Exemplo: falha em um aparelho de ar condicionado de uma sala de aula durante período de aula.

- Regra estabelecida: Tempo de Reação mínimo = 6 (seis) horas
- Análise realizada pela CONCESSIONÁRIA: conforme informado pelo técnico, para solução definitiva, seriam necessários 2 (dois) dias, prazo maior que o Tempo de Reação estabelecido para esta infraestrutura.
- Solução parcial com eliminação do impacto da falha: disponibilizar um aparelho portátil com a mesma capacidade de climatização do aparelho danificado ou transferir as aulas desta sala para outra disponível, no prazo de até 6 horas. Preparar a justificativa e um plano de ação detalhado para solução definitiva do problema, ou seja, reparo ou substituição do aparelho danificado, e submeter para apreciação da Coms Ct Acomp Op.
- Análise realizada pela Coms Ct Acomp Op: necessidade do prazo é procedente. A Solução parcial apresentada eliminou o impacto proveniente da falta do ar condicionado na sala de aula. A suspensão parcial da contagem do Tempo de Reação foi acatada.

- Acompanhamento do fiscal de Contrato do PODER CONCEDENTE.
- Se, o plano de ação definido para solução definitiva for cumprido, o problema registrado no sistema é encerrado com sucesso.
- Por outro lado, o se plano de ação definido para solução definitiva não for cumprido, a contagem de prazos do problema registrado no sistema deve ser reiniciada a partir do ponto de interrupção, ou seja, os dois dias em que o aparelho ficou sem funcionar serão contados como tempo de indisponibilidade.

A determinação da disponibilidade por hora é obtida por meio da seguinte equação:

$$DPH = 100\% - \frac{\textit{Total de horas de indisponibilidade do serviço ao longo do período}}{\textit{Meta quantitativa de horas úteis do serviço ao longo do período}}$$

O numerador da equação é determinado pela soma das horas em que o serviço/infraestrutura esteve indisponível ao usuário final, quer pela não entrega, quer pela entrega após o período de reação mínimo julgado aceitável. As horas de indisponibilidade são calculadas, principalmente, através dos chamados abertos no service desk, decorrentes da indisponibilidade de determinado serviço ou infraestrutura, que não foram reestabelecidos ou disponibilizados após o tempo de reação.

O denominador, por sua vez, é determinado pelo total de horas previstas de execução do serviço e disponibilidade das infraestruturas (metas quantitativas) ao usuário a serem estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE em conjunto com a CONCESSIONÁRIA.

A indisponibilidade de água, energia, telefonia ou internet poderá não acarretar queda da nota de desempenho da CONCESSIONÁRIA para fins de avaliação de desempenho, caso esta comprove, por meio de documentação, que a responsabilidade pela indisponibilidade é inteiramente do fornecedor de tais serviços. Caberá à Coms Ct Acomp Op apreciar o fato alegado, juntamente com todo o contexto de redundâncias previsto no Caderno de Encargos para os serviços em questão, e deliberar sobre a não imputabilidade ao privado da responsabilidade pelo fato.

A determinação da disponibilidade por quantidade é obtida por meio da seguinte equação:

$$DPQ = 100\% - \frac{\textit{Quantidade indisponível do serviço ao longo do período}}{\textit{Meta quantitativa de disponibilidade}}$$

O numerador da equação é determinado pela quantidade do item disponível para uso ou consumo.

O denominador é determinado pela meta quantitativa da disponibilidade do serviço ou da infraestrutura.

QUADRO 25: INDICADORES DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA E DOS SERVIÇOS - DES

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Central de serviços (Service Desk)	7	IE_DES_1	Disponibilidade do sistema de central de Serviços	Avaliação da disponibilidade e uso adequado do sistema de gestão com atendimento das características mínimas apresentadas no Caderno de Encargos. (Horas em que o sistema esteve disponível para receber chamados / meta quantitativa)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico)	20	IE_DES_2	Disponibilidade das instalações	Disponibilidade em dias de todos os ambientes do CMM em adequadas condições de utilização (total de áreas com disponibilidade /total geral), após Tempo de Reação aceitável. Nota: As áreas estão delimitadas no projeto de arquitetura	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	IE_DES_3	Disponibilidade das instalações	Disponibilidade em dias dos ambientes do Complexo Esportivo em adequadas condições de utilização (total de áreas com disponibilidade /total geral), após Tempo de Reação aceitável. Nota: As áreas estão delimitadas no projeto de arquitetura	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	5	IE_DES_4	Disponibilidade de equipamentos de proteção contra incêndio	Avaliação por especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA da disponibilidade dos equipamentos de proteção contra incêndio (hidrantes, extintores, mangueiras de incêndio, sensores e sinalizadores em perfeitas condições de uso e dentro do prazo de validade). Total de equipamentos válidos e disponíveis X total de equipamentos geral.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 98,9 e 96% Nota 2 – Entre 95,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	IE_DES_5	Disponibilidade da estrutura de ar condicionado	Avaliação do total de horas de disponibilidade dos aparelhos do sistema de ar condicionado X metas quantitativas após Tempo de Reação aceitável (referência mínima apresentada no Índice de Entrega – Prazo).	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 98,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Fornecimento e manutenção de mobiliário e equipamentos	6	IE_DES_6	Disponibilidade do mobiliário e equipamentos	Avaliação, pelo PODER CONCEDENTE, do número de horas de disponibilidade dos mobiliário e equipamentos (por grupo didático, esportivo, laboratorial, escritório) X número de horas totais do grupo (meta). Considera-se hora de indisponibilidade o tempo que o móvel é mantido fora do ambiente de uso, após Tempo de Reação aceitável (referência mínima apresentada no Índice de Entrega – Prazos)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 85%
Fornecimento e manutenção de material pedagógico	15	IE_DES_7	Disponibilidade dos materiais pedagógicos	Número de horas de disponibilidade dos materiais de uso pedagógico X número de horas totais. Considera-se hora de indisponibilidade o tempo que o material é mantido fora do ambiente de uso após Tempo de Reação aceitável (referência mínima apresentada no Índice de Entrega – Prazos)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Serviço e equipamentos de controle de acesso	3	IE_DES_8	Disponibilidade da estrutura de controle de acesso	Número de horas de disponibilidade dos equipamentos de controle de acesso. Total de horas de disponibilidade dos equipamentos X número de horas totais (meta), após Tempo de Reação aceitável (referência mínima apresentada no Índice de Entrega – Prazos).	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Fornecimento e manutenção de equipamentos circuito fechado de TV – CFTV	6	IE_DES_9	Regularidade das gravações	Avaliação da disponibilidade das câmeras calculando o número de horas gravadas X total de horas mês (meta), após Tempo de Reação aceitável	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Energia elétrica	30	IE_DES_10	Disponibilidade da energia	Horas de disponibilidade da energia X horas totais, considerando aqui o uso de redundâncias se necessário (Horas de fornecimento ininterruptos vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA).	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, D, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 98,9 e 96% Nota 2 – Entre 95,9 e 92% Nota 1 – Abaixo de 92%
Saneamento básico	30	IE_DES_11	Disponibilidade da água	Horas de fornecimento ininterrupto X horas totais de fornecimento de água	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, D, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Serviços Gráficos	4	IE_DES_12	Disponibilidade dos equipamentos de impressão de provas	Horas de disponibilidade dos equipamentos para impressão quando requerido pelo PODER CONCEDENTE X total de horas disponíveis. (Será considerado o tempo de indisponibilidade dos equipamentos no período acordado para uso pelo PODER CONCEDENTE.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 98,9 e 96% Nota 2 – Entre 95,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Serviços Gráficos	4	IE_DES_13	Disponibilidade do material de impressão no prazo acordado	% de cumprimento dos prazos acordados para disponibilizar o material solicitado para impressão.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Telefonia móvel ou fixa	4	IE_DES_14	Disponibilidade dos equipamentos de telefonia	Número de aparelhos de telefonia fixa e mobiliário disponibilizados e em funcionamento em relação ao total acordado, após Tempo de Reação.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Telefonia móvel ou fixa	4	IE_DES_15	Disponibilidade do serviço de telefonia	Horas de disponibilidade do serviço X Horas totais (metas). Considera-se hora de indisponibilidade o tempo que o serviço estiver indisponível devido a problemas na rede interna de telefonia, após Tempo de Reação aceitável (referência mínima apresentada no Índice de Entrega – Prazos)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, D, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Sistema de Som	3	IE_DES_16	Disponibilidade dos equipamentos de som	Total de horas de disponibilidade dos aparelhos e sistema de som X total de horas disponíveis após Tempo de Reação aceitável (meta por sistema).	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 80% Nota 1 – Abaixo de 80%
Sistema de Som	3	IE_DES_17	Disponibilidade dos equipamentos de som para solenidades	Total de horas de disponibilidade dos aparelhos e sistema de som X total de horas disponíveis, após Tempo de Reação aceitável (meta por sistema).	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 98,9 e 96% Nota 2 – Entre 95,99 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Compra e controle de material de consumo	8	IE_DES_18	Disponibilidade do material de consumo	Número solicitações de material de consumo disponibilizados no prazo acordado (Tempo de Reação) X Número de solicitações realizadas (% de pedidos que foram atendidos no prazo acordado)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Alimentação	0,5	IE_DES_19	Disponibilidade das refeições na quantidade acordada	Quantidade de comensais atendidos X quantidade planejado.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – 100% Nota 1 – Abaixo de 100%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Alimentação	0,5	IE_DES_20	Disponibilidade das refeições nos horários estabelecidos	Registros diários da hora de liberação das refeições com assinatura de um representante do PODER CONCEDENTE. Número de refeições servidas X número de refeições servidas no horário acordado	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Alimentação	0,5	IE_DES_21	Cumprimento de horários das refeições	Registros diários da hora de liberação das refeições com assinatura de um representante do PODER CONCEDENTE. Número de refeições servidas X número de refeições servidas no horário acordado	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Veículos e transporte	0,5	IE_DES_22	Disponibilidade do veículo de uso diário e ambulância	Número de horas de disponibilidade dos veículos para uso diário e da ambulância X número de horas totais (meta). (Considera-se disponível o veículo que estiver em perfeitas condições de uso, após Tempo de Reação. A indisponibilidade deve ser registrada no sistema de gestão e o evento será encerrado quando o motivo que levou à indisponibilidade for sanado.)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 99% Nota 3 – Entre 98,9 e 96% Nota 2 – Entre 95,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Veículos e transporte	0,5	IE_DES_23	Disponibilidade do veículo uso eventual	Número de horas de disponibilidade dos veículos de uso eventual sob demanda X número de horas totais (meta). (Considera-se disponível o veículo que estiver em perfeitas condições de uso, após Tempo de Reação. A indisponibilidade deve ser registrada no sistema de gestão e o evento será encerrado quando o motivo que levou à indisponibilidade for sanado.)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Lavanderia e rouparia	2	IE_DES_24	Disponibilidade do enxoval na quantidade e qualidade acordadas	Avaliação da disponibilidade do enxoval na quantidade e qualidade acordada. Total de peças do enxoval no nível de qualidade acordado X número total (meta)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Sistema de TV fechada	13	IE_DES_25	Disponibilidade da TV Fechada	Disponibilidade dos equipamentos de TV. Total de horas de disponibilidade de equipamentos X número de horas totais (meta), após Tempo de Reação aceitável.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 80% Nota 1 – Abaixo de 80%
Microinformática	4	IE_DES_26	Disponibilidade dos equipamentos de TI	Avaliação da disponibilidade dos equipamentos de informática - periféricos, na qualidade e quantidade acordadas no Caderno de Encargos, após Tempo de Reação aceitável. (Número de horas de disponibilidade X número de horas totais)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Rede de comunicação	4	IE_DES_27	Disponibilidade de enlace	Avalia o percentual de tempo, ao longo de um período de um mês, em que um enlace (incluindo o CPE) venha a permanecer em condições normais de funcionamento, seja através da contingência. A contratada realizará a coleta e armazenamento de informações a respeito de todos os enlaces pelo tempo de duração do Contrato.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – acima de 99,90% Nota 3 – Entre 99,89 % e 99,5% Nota 2 – Entre 99,5% e 99,0% Nota 1 – Abaixo de 99%
Rede de comunicação	4	IE_DES_28	Disponibilidade da Solução de Gerência de Rede	Percentual de tempo, durante o período de operação do mês, em que a solução de Gerenciamento (todos os elementos de hardware e/ou software, incluindo o Portal e terminal de Gerência) venha a permanecer em plenas condições normais de funcionamento. Avaliação de acordo com os registros na Central de Atendimento	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – acima de 99,90% Nota 3 – Entre 99,89 % e 99,5% Nota 2 – Entre 99,5% e 99,0% Nota 1 – Abaixo de 99%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Rede de comunicação	4	IE_DES_29	Perda de Pacote	Representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim. É medida em percentual tomando como referência o volume total de pacotes que alcançaram o destino (medido na interface LAN do CPE do terminal de destino) dentre o volume total de pacotes transmitidos (medido na interface LAN do CPE do terminal de origem). Medições a serem realizadas pelo Provedor, permitindo auditoria pelo Contratante para aferição dos valores deste indicador.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	4 – menor que 2,00% 3 – entre 2,00% e 3,5% 2 – entre 3,5% e 5,0% 1 – acima de 5%
Rede de Comunicação	4	IE_DES_30	Prazo para reparo / restabelecimento de um enlace	Prazo limite para reparo / restabelecimento de um enlace (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Rede de comunicação	4	IE_DES_31	Prazo de restabelecimento da solução de gerência de rede e serviços	Prazo limite para o restabelecimento da solução de gerenciamento, em caso de defeito.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Rede de comunicação	4	IE_DES_32	Prazo para mudança de configuração dos CPE	Prazo para a mudança de configuração dos CPE solicitadas pelo PODER CONCEDENTE	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Rede de comunicação	4	IE_DES_33	Prazo para ativação de novos PP / Prazo de mudança de endereço de PP / Prazo para alteração de perfil de PP	Prazo máximo para ativação de novos PP, para mudança de endereço de PP ou para alteração de perfil de PP. Os prazos mencionados deverão incluir a atualização das informações na solução de gerência.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Atividades Extracurriculares	0,5	IE_DES_34	Disponibilidade das atividades extracurriculares	Disponibilidade das atividades extracurriculares conforme calendário acordado com o PODER CONCEDENTE	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, I, T, A	Nota 4 – 100% Nota 3 – Entre 99,9 e 98% Nota 2 – Entre 97,9 e 95% Nota 1 – Abaixo de 95%

6.2.2 EXECUÇÃO DAS ROTINAS E DOS SERVIÇOS - ERS

As rotinas operacionais de todos os serviços devem ser planejadas e formalizadas nos Procedimentos Operacionais Padrões – POP e cadastradas no Sistema de Gestão.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o Sistema de Gestão atualizado, registrar as rotinas executadas e incluir o registro dos planos de ação de melhoria a respeito das “não conformidades” detectadas. O acompanhamento pelo PODER CONCEDENTE será por meio da avaliação dos registros do sistema e, se necessário, da confirmação da evidência da realização da tarefa.

Será considerada atendida a tarefa programada e realizada na data estabelecida.

Quadro 26: Indicadores de Execução das Rotinas e dos Serviços - ERS

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Manutenção da estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico).	20	IE_ERS_1	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Manutenção da estrutura de gás	5	IE_ERS_2	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	5	IE_ERS_3	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Manutenção da estrutura predial (para raios).	4	IE_ERS_4	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	IE_ERS_5	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Manutenção da estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico).	20	IE_ERS_6	Manutenção do grupo gerador	Comprovação pela CONCESSIONÁRIA da realização de testes e de funcionamento e manutenção. (Avaliação do laudo de testes). NBR 5674.	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Cumprimento Nota 1 – Não cumprimento
Manutenção da estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico).	20	IE_ERS_7	Manutenção do sistema de aquecimento	Laudo técnico de especialista contratado pela CONCESSIONÁRIA, comprovando o funcionamento do sistema de aquecimento solar. (Avaliação do parecer do laudo)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Cumprimento Nota 1 – Não cumprimento
Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	IE_ERS_8	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Fornecimento e manutenção de mobiliário e equipamentos	6	IE_ERS_9	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Fornecimento e manutenção de material pedagógico	15	IE_ERS_10	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Serviço e equipamentos de controle de acesso	3	IE_ERS_11	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Fornecimento e manutenção de equipamentos circuito fechado de TV - CFTV	6	IE_ERS_12	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 85% Nota 1 – Abaixo de 85%
Telefonia móvel ou fixa	4	IE_ERS_13	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

Serviço	FP	Indicador		Objeto analisado	Frequência de monitoramento	Método de monitoramento	Nota
Sistema de Som	3	IE_ERS_1 4	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 95% Nota 3 – Entre 94,9 e 90% Nota 2 – Entre 89,9 e 80% Nota 1 – Abaixo de 80%
Veículos e transporte	0,5	IE_ERS_1 5	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Microinformática	4	IE_ERS_1 6	Regularidade com os itens de manutenção	Comprovação da realização das manutenções previstas. (% de cumprimento da rotina cadastrada no sistema)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%
Gestão eletrônica de documentos	25	IE_ERS_1 7	Regularidade com rotina de escaneamento de documentos	Comprovação da realização dos serviços de escaneamento previstos. (% de documentos escaneados X meta)	D, Q, M, T, S, A, BA, PS	V, T, A	Nota 4 – Acima de 98% Nota 3 – Entre 97,9 e 95% Nota 2 – Entre 94,9 e 90% Nota 1 – Abaixo de 90%

7. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O Mecanismo de Mensuração de Desempenho será revisado periodicamente de acordo com o estabelecido neste Anexo (índices, sub-índices, indicadores de desempenho, pesos e fatores de ponderação, metas, frequência de apuração e demais elementos componentes).

A primeira revisão ordinária do modelo ocorrerá aos 12 (doze) meses do início de operação do Contrato. Nos períodos subsequentes, a revisão ocorrerá a cada 5 (cinco) anos, sempre que houver a revisão ordinária do contrato.

As revisões programadas não excluem a possibilidade de revisões extraordinárias a serem propostas pelo PODER CONCEDENTE ou pela CONCESSIONÁRIA.

Todos os cálculos realizados com base nas fórmulas apresentadas neste Anexo, incluindo os Índices, SID, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais. Deverá ser adotada a seguinte regra de arredondamento:

- Se o algarismo da terceira casa decimal for menor do que 5 (cinco), o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 3,642 = 3,64.
- Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 3,647 = 3,65.
- Este argumento também é válido para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado apenas.

Anexo 1: Peso dos indicadores de desempenho no ID

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID
ID	IQ	30%	SQT	100%	QT_1	Apresentação dos funcionários	Obrigações administrativas gerais	2	1,28%
		30%	SQT	100%	QT_2	Qualidade da estrutura predial	Manutenção predial, elétrica, hidráulica, mecânica, estrutura de gás e de proteção contra incêndio.	15	9,57%
		30%	SQT	100%	QT_3	Qualidade da estrutura do Complexo esportivo	Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	1,91%
		30%	SQT	100%	QT_4	Qualidade do sistema de ar condicionado	Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	0,32%
		30%	SQT	100%	QT_5	Qualidade dos mobiliário e equipamentos	Fornecimento e manutenção de mobiliário e equipamentos	6	3,83%
		30%	SQT	100%	QT_6	Qualidade dos equipamentos de controle de acesso	Serviço e equipamentos de controle de acesso	3	1,91%
		30%	SQT	100%	QT_7	Qualidade do sistema de monitoramento e vigilância	Fornecimento e manutenção de equipamentos circuito fechado de TV - CFTV	6	3,83%
		30%	SQT	100%	QT_8	Limpeza dos ambientes	Limpeza	0,5	0,32%
		30%	SQT	100%	QT_9	Qualidade da jardinagem	Limpeza	0,5	0,32%
		30%	SQT	100%	QT_10	Exame microbiológico dos alimentos	Alimentação	0,5	0,32%
		30%	SQT	100%	QT_11	Qualidade dos serviços de refeitório	Alimentação	0,5	0,32%
		30%	SQT	100%	QT_12	Qualidade do sistema de som	Sistema de Som	3	1,91%
		30%	SQT	100%	QT_13	Qualidade dos Veículos e Transportes	Veículos e transporte	0,5	0,32%
		30%	SQT	100%	QT_14	Qualidade dos serviços gráficos	Serviços gráficos	4	2,55%
		30%	SQT	100%	QT_15	Qualidade dos serviços de lavanderia	Lavanderia e rouparia	2	1,28%

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID
ID	IS	30%	SMC	40%	IS_SMC_1	Atendimento dos colaboradores	Obrigações administrativas gerais	2	0,37%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_2	Atendimento Service Desk	Central de serviços (Service Desk)	7	1,30%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_3	Satisfação com estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico)	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	3,72%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_4	Satisfação com estrutura predial (civil, elétrico, hidráulico, mecânico)	Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	0,56%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_5	Satisfação com o sistema de ar condicionado	Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	0,09%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_6	Satisfação com serviço de telefonia	Telefonia móvel ou fixa	4	0,74%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_7	Satisfação com fornecimento de materiais de consumo	Compra e controle de material de consumo	8	1,49%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_8	Satisfação com limpeza	Limpeza	0,5	0,09%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_9	Satisfação de com controle de pragas	Limpeza	0,5	0,09%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_10	Satisfação de usuários com serviço de alimentação	Alimentação	0,5	0,09%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_11	Satisfação dos Usuários com veículos	Veículos e transporte	0,5	0,09%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_12	Satisfação com serviços gráficos	Serviços Gráficos	4	0,74%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_13	Satisfação dos Usuários com serviços de postagem de documentos	Postagem de documentos e materiais	12	2,23%
		30%	SMC	40%	IS_SMC_14	Nível de satisfação com serviços de rouparia e lavanderia	Lavanderia e Rouparia	2	0,37%

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID
ID	IS	30%	SU	60%	IS_SU_1	Satisfação com o sistema de ar condicionado	Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	3,60%
		30%	SU	60%	IS_SU_2	Satisfação de alunos com limpeza	Limpeza	0,5	3,60%
		30%	SU	60%	IS_SU_3	Satisfação de alunos com alimentação	Alimentação	0,5	3,60%
		30%	SU	60%	IS_SU_4	Satisfação dos Usuários com veículos	Veículos e transporte	0,5	3,60%
		30%	SU	60%	IS_SU_5	Satisfação dos alunos com atividades extracurriculares	Atividades Extracurriculares	0,5	3,60%

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID
ID	IC	10%	CN	80%	IC_CN_1	Certificação Leed	Obrigações administrativas gerais	2	0,09%
		10%	CN	80%	IC_CN_2	Certificação ISO 9001:2008	Obrigações administrativas gerais	2	0,09%
		10%	CN	80%	IC_CN_3	Certificação ISO 22000	Obrigações administrativas gerais	2	0,09%
		10%	CN	80%	IC_CN_4	Programa de prevenção de riscos ambientais – PPRA	Obrigações administrativas gerais	2	0,09%
		10%	CN	80%	IC_CN_5	Outorgas de poço artesiano	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	0,90%
		10%	CN	80%	IC_CN_6	Certidão de inspeção	Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	5	0,23%
		10%	CN	80%	IC_CN_7	Certidão de inspeção	Manutenção da estrutura de gás	5	0,23%
		10%	CN	80%	IC_CN_8	Índice de potabilidade da água da piscina	Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	0,14%
		10%	CN	80%	IC_CN_9	Nível de qualidade do ar	Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	0,02%
		10%	CN	80%	IC_CN_10	Disponibilidade de brigada de incêndio treinada	Serviço de brigada de incêndio	35	1,58%
		10%	CN	80%	IC_CN_11	Simulação de incêndio	Serviço de brigada de incêndio	35	1,58%
		10%	CN	80%	IC_CN_12	Regularidade com obrigações com a CONCESSIONÁRIA do serviço	Energia elétrica	30	1,36%
		10%	CN	80%	IC_CN_13	Nível de potabilidade da água para consumo (saneamento)	Saneamento básico	30	1,36%
		10%	CN	80%	IC_CN_14	Regularidade com testes SPDA	Manutenção da estrutura predial de para-raios	4	0,18%
		10%	CN	80%	IC_CN_15	Controle de pragas	Limpeza	0,5	0,02%
		10%	CN	80%	IC_CN_16	Uso de Produtos de limpeza aprovados pela Anvisa	Limpeza	0,5	0,02%
		10%	CN	80%	IC_CN_17	Regularidade com rotina de higiene e limpeza nos ambientes da cozinha e refeitórios	Alimentação	0,5	0,02%

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID
ID	IC	10%	CR	20%	IC_CR_1	Disponibilidade de Procedimentos Operacionais Padrão – POP	Obrigações administrativas gerais	2	0,25%
		10%	CR	20%	IC_CR_2	Preparação de relatório de operação	Obrigações administrativas gerais	2	0,25%
		10%	CR	20%	IC_CR_3	Disponibilidade dos relatórios atualizados de bens reversíveis	Controle patrimonial de bens reversíveis	10	1,25%
		10%	CR	20%	IC_CR_4	Cumprimento regras de aquisição	Obrigações administrativas gerais	2	0,25%

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID		
ID	IE	30%	DES	60%	IE_DES_1	Disponibilidade do sistema de central de Serviços	Central de serviços (Service Desk)	7	0,61%		
		30%	DES	60%	IE_DES_2	Disponibilidade das instalações	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	1,75%		
		30%	DES	60%	IE_DES_3	Disponibilidade das instalações	Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	0,26%		
		30%	DES	60%	IE_DES_4	Disponibilidade de equipamentos de proteção contra incêndio	Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	5	0,44%		
		30%	DES	60%	IE_DES_5	Disponibilidade da estrutura de ar condicionado	Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	0,04%		
		30%	DES	60%	IE_DES_6	Disponibilidade do mobiliário e equipamentos	Fornecimento e manutenção de mobiliário e equipamentos	6	0,53%		
		30%	DES	60%	IE_DES_7	Disponibilidade dos materiais pedagógicos	Fornecimento e manutenção de material pedagógico	15	1,31%		
		30%	DES	60%	IE_DES_8	Disponibilidade da estrutura de controle de acesso	Serviço e equipamentos de controle de acesso	3	0,26%		
		30%	DES	60%	IE_DES_9	Regularidade das gravações	Fornecimento e manutenção de equipamentos circuito fechado de TV - CFTV	6	0,53%		
		30%	DES	60%	IE_DES_10	Disponibilidade da energia	Energia elétrica	30	2,63%		
		30%	DES	60%	IE_DES_11	Disponibilidade da água	Saneamento básico	30	2,63%		
		30%	DES	60%	IE_DES_12	Disponibilidade dos equipamentos de impressão de provas	Serviços Gráficos	4	0,35%		
		30%	DES	60%	IE_DES_13	Disponibilidade do material de impressão no prazo acordado	Serviços Gráficos	4	0,35%		
		30%	DES	60%	IE_DES_14	Disponibilidade dos equipamentos de telefonia	Telefonia móvel ou fixa	4	0,35%		
		30%	DES	60%	IE_DES_15	Disponibilidade do serviço de telefonia	Telefonia móvel ou fixa	4	0,35%		
		ID		30%	DES	60%	IE_DES_16	Disponibilidade dos equipamentos de som	Sistema de Som	3	0,26%
				30%	DES	60%	IE_DES_17	Disponibilidade dos equipamentos de som para solenidades	Sistema de Som	3	0,26%

IE	30%	DES	60%	IE_DES_18	Disponibilidade do material de consumo	Compra e controle de material de consumo	8	0,70%
	30%	DES	60%	IE_DES_19	Disponibilidade das refeições na quantidade acordada	Alimentação	0,5	0,04%
	30%	DES	60%	IE_DES_20	Disponibilidade das refeições nos horários estabelecidos	Alimentação	0,5	0,04%
	30%	DES	60%	IE_DES_21	Cumprimento de horários das refeições	Alimentação	0,5	0,04%
	30%	DES	60%	IE_DES_22	Disponibilidade do veículo de uso diário e ambulância	Veículos e transporte	0,5	0,04%
	30%	DES	60%	IE_DES_23	Disponibilidade do veículo uso eventual	Veículos e transporte	0,5	0,04%
	30%	DES	60%	IE_DES_24	Disponibilidade do enxoval na quantidade e qualidade acordadas	Lavanderia e rouparia	2	0,18%
	30%	DES	60%	IE_DES_25	Disponibilidade da TV Fechada	Sistema de TV fechada	13	1,14%
	30%	DES	60%	IE_DES_26	Disponibilidade dos equipamentos de TI	Microinformática	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_27	Disponibilidade de enlace	Rede de comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_28	Disponibilidade da Solução de Gerência de Rede	Rede de comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_29	Perda de Pacote	Rede de comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_30	Prazo para reparo / restabelecimento de um enlace	Rede de Comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_31	Prazo de restabelecimento da solução de gerência de rede e serviços	Rede de comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_32	Prazo para mudança de configuração dos CPE	Rede de comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_33	Prazo para ativação de novos PP / Prazo de mudança de endereço de PP / Prazo para alteração de perfil de PP	Rede de comunicação	4	0,35%
	30%	DES	60%	IE_DES_34	Disponibilidade das atividades extracurriculares	Atividades Extracurriculares	0,5	0,04%

ID	IDC	Peso do IDC no ID	SID	Peso do SID no IDC	IDE	ESPECIFICAÇÃO	Serviço	Fator de ponderação	Peso no ID
ID	IE	30%	ERS	40%	IE_ERS_1	Regularidade com os itens de manutenção	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	1,67%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_2	Regularidade com os itens de manutenção	Manutenção da estrutura de gás	5	0,42%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_3	Regularidade com os itens de manutenção	Manutenção da estrutura de proteção contra incêndio	5	0,42%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_4	Regularidade com os itens de manutenção	Manutenção da estrutura predial de para-raios	4	0,33%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_5	Regularidade com os itens de manutenção	Manutenção da estrutura do complexo esportivo	3	0,25%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_6	Manutenção do grupo gerador	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	1,67%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_7	Manutenção do sistema de aquecimento	Manutenção da estrutura predial (civil, elétrica, hidráulica e mecânica)	20	1,67%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_8	Regularidade com os itens de manutenção	Manutenção da estrutura de ar condicionado	0,5	0,04%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_9	Regularidade com os itens de manutenção	Fornecimento e manutenção de mobiliário e equipamentos	6	0,50%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_10	Regularidade com os itens de manutenção	Fornecimento e manutenção de material pedagógico	15	1,25%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_11	Regularidade com os itens de manutenção	Serviço e equipamentos de controle de acesso	3	0,25%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_12	Regularidade com os itens de manutenção	Fornecimento e manutenção de equipamentos circuito fechado de TV - CFTV	6	0,50%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_13	Regularidade com os itens de manutenção	Telefonia móvel ou fixa	4	0,33%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_14	Regularidade com os itens de manutenção	Sistema de Som	3	0,25%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_15	Regularidade com os itens de manutenção	Veículos e transporte	0,5	0,04%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_16	Regularidade com os itens de manutenção	Microinformática	4	0,33%
		30%	ERS	40%	IE_ERS_17	Regularidade com rotina de escaneamento de documentos	Gestão eletrônica de documentos	25	2,08%