



CONTRATO Nº [·]/[·]

MINUTA DE CONTRATO DE CONCESSÃO
ANEXO E – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]/2023

ÍNDICE

1	ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)	3
1.1	INTRODUÇÃO.....	3
1.2	CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	4
1.3	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO.....	4
2	ÍNDICE DE QUALIDADE (IQT)	10
2.1	ÍNDICE DE QUALIDADE (IQT).....	10
2.2	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO.....	10
2.3	QUALIDADE TÉCNICA – QT.....	11
2.4	SATISFAÇÃO – QS.....	14
3	ÍNDICE DE SEGURANÇA (IQS)	20
3.1	O ÍNDICE DE SEGURANÇA (IQS) FOI ELABORADO PARA RETRATAR O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E PORTARIA NAS UEIS PARA O GARANTIR A SEGURANÇA DO PATRIMÔNIO E DOS INTEGRANTES DA COMUNIDADE ESCOLAR.....	20
3.2	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO.....	20
4	ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDP)	22
4.1	O ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDP) FOI ELABORADO PARA RETRATAR A ENTREGA E A DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS UEIS PARA O ADEQUADO ATENDIMENTO DOS INTEGRANTES DA COMUNIDADE ESCOLAR.....	22
4.2	A AVALIAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE CADA DIMENSÃO GERA UM ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE CORRESPONDENTE.....	22
4.3	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO.....	22
4.4	DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS – DS.....	24
4.5	DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA – DI.....	27
4.6	FATOR DE REDUÇÃO DE DISPONIBILIDADE - FRD.....	28
5	METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECKLIST	30
5.2	CHECKLIST 1 - HIGIENE E LIMPEZA.....	31
5.3	CHECKLIST 2 - LAVANDERIA E ROUPARIA.....	34
5.4	CHECKLIST 3 – MANUTENÇÃO.....	36
5.5	CHECKLIST 4 - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO – JARDINAGEM.....	40



1 ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

1.1 INTRODUÇÃO

1.1.1 A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), representativo da qualidade demonstrada pela CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS, quantificado de acordo com o disposto neste documento.

1.1.2 O ID obedecerá a classificação de desempenho em escala que varia de 1 (um) a 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa o total descumprimento das metas estabelecidas para os SERVIÇOS e 5 (cinco) o completo atendimento e superação dessas metas.

1.1.3 Conforme disciplinado no ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO, o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA será diretamente proporcional ao resultado apurado do ÍNDICE DE DESEMPENHO.

1.1.4 O ID é composto da apuração e da ponderação de 3 (três) ÍNDICES DE DESEMPENHO principais:

- i) Índice de Qualidade (IQT) – Avalia a qualidade e a satisfação dos servidores públicos e funcionários do PODER CONCEDENTE que exercem suas atribuições na respectiva UEI em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA;
- ii) Índice de Segurança (IQS) – Avalia a qualidade da segurança das UEIs oferecida pelo CONCESSIONÁRIA; e
- iii) Índice de Disponibilidade (IDP) – Avalia o nível de disponibilidade de serviços e infraestruturas na execução dos SERVIÇOS das UEIs.

1.1.5 Conforme será apresentado nos itens subsequentes, esses índices são compostos, ainda, por subíndices e seus INDICADORES DE DESEMPENHO componentes.



1.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.2.1 Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão mensurados e aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE desde a entrada em operação da respectiva UEI, observado o disposto no CONTRATO e ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS .

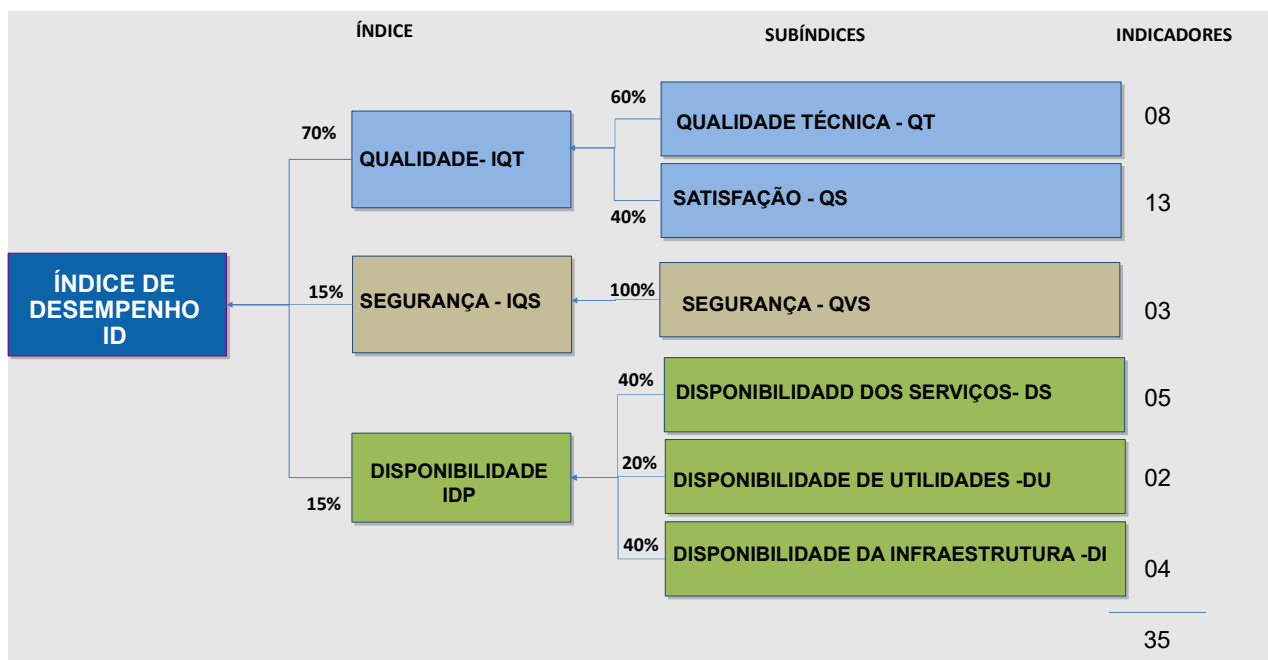
1.2.2 Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo os índices e subíndices aqui apresentados, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, sendo que a regra para arredondamento dos valores seguirá o seguinte:

1.2.3 Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 3,642 = 3,64.

1.2.4 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: 3,645 = 3,65.

1.3 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

1.3.1 O ÍNDICE DE DESEMPENHO será calculado a partir da avaliação e ponderação de 3 (três) índices – IQT, IQS e IDP – conforme os termos deste ANEXO. Cada um dos 3 (três) índices será obtido por meio da avaliação dos subíndices e dos indicadores componentes, conforme ilustra a figura abaixo:



1.3.2 O resultado da apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO será representado por um número situado entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 5 (cinco) a melhor avaliação possível a ser obtida pela:

Nota	Descrição
5	Metas totalmente atendidas, em sua integralidade
4	Metas quase atendidas em sua totalidade, em nível acima do satisfatório com um desempenho muito bom
3	Metas parcialmente atendidas, em nível satisfatório
2	Metas parcialmente atendidas, em nível insatisfatório
1	Metas totalmente descumpridas ou não atendidas



1.3.3 A partir dos resultados apurados de cada um dos 3 (três) índices, IQT, IQS e IDP, será calculado o Índice de Desempenho Preliminar (ID_P), que também é representado por um número situado entre 1 (um) e 5 (cinco).

1.3.4 O ID_P será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ID}_P = 70\% \times \text{IQT} + 15\% \times \text{IQS} + 15\% \times \text{IDP}$$

Em que:

- ID_P = Índice de Desempenho Preliminar
- IQT = Índice de Qualidade
- IQS = Índice de Segurança
- IDP = Índice de Disponibilidade

1.3.5 Descontos Adicionais

1.3.5.1 Para além dos indicadores definidos, que compõe o ID_P, existem 2 (duas) hipóteses de desconto adicional que compõem o índice final (ID):

i) Por nota inferior a 2,0 (dois) pontos do IQT, IQS e IDP:

a) Para a composição final do ÍNDICE DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, cada um dos índices será avaliado isoladamente. Na hipótese de a CONCESSIONÁRIA obter nota inferior a 2,0 (dois pontos) para qualquer um dos índices componentes do ID, ou seja, se IQT, IQS e/ou IDP for(em) inferior(es) a 2,0 (dois pontos), o valor final apurado do ID será penalizado, cumulativamente, em 0,25 (vinte e cinco centésimos de ponto) para cada índice abaixo deste patamar.

ii) Por não apresentar os Procedimentos Operacionais Padrão (POP)

a) O item de POP terá frequência de avaliação semestral e será avaliado como “inconforme” caso a CONCESSIONÁRIA não apresente os POPs propostos para o período. O POP afetará o ID enquanto a falta perdurar.



- b) O valor final apurado do ID será penalizado em 0,25 (vinte e cinco centésimos de ponto), caso nenhum dos POPs requeridos no ANEXO B – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE SERVIÇOS não estejam elaborados.
- c) O ID, portanto, será apurado conforme abaixo:

$$\text{ID} = \text{ID}_P - 0,25 \text{ (se IQT} < 2,0) \\ - 0,25 \text{ (se IQS} < 2,0) \\ - 0,25 \text{ (se IDP} < 2,0) \\ - 0,25 \text{ (se POP inconforme)}$$

Em que:

- ID_P = Índice de Desempenho Preliminar
- IQT = Índice de Qualidade
- IQS = Índice de Segurança
- IDP = Índice de Disponibilidade
- POP = Apresentação dos POP

1.3.5.2 Nos casos em que o ID for inferior a 3,0 (três pontos), a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à aplicação de penalidade, conforme disposição do ANEXO I – PENALIDADES.

1.3.6 Ponderação dos Índices, Subíndices e INDICADORES DE DESEMPENHO

1.3.6.1 Os índices IQT, IQS e IDP serão calculados a partir dos subíndices e os respectivos pesos, conforme disposto na tabela abaixo:

Índice	Sub Índice	Peso
Qualidade - IQT	Qualidade Técnica - QT	60%
	Satisfação - QS	40%
Segurança - IQS	Segurança – QVS	100%
Disponibilidade - IDP	Disponibilidade dos Serviços - DS	40%
	Disponibilidade de Utilidades - DU	20%
	Disponibilidade da Infraestrutura - DI	40%



1.3.6.2 Os subíndices, por sua vez, serão calculados com base em seus indicadores componentes e respectivos pesos, definidos de acordo com o nível de criticidade dos SERVIÇOS.

1.3.6.2.1 A criticidade está relacionada com o nível de interferência na qualidade do atendimento das UEIs, da seguinte maneira:

- i) **Criticidade 3 (Alta Criticidade)** – O produto/serviço é crítico ao funcionamento da UEI (sua falha ou baixo desempenho interfere de forma significativa no funcionamento de toda a UEI, podendo causar grande dano ou prejuízo à operação, pessoas etc.). Determina exposição a risco se não cumprido ou cumprido inadequadamente (impacto no funcionamento da UEI, com geração ou incremento de riscos relacionados à operação e/ou integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR).
- ii) **Criticidade 2 (Média Criticidade)** - O produto/serviço afeta o desenrolar das atividades, mas não as interrompe (sua falha ou baixo desempenho provoca perdas de funcionalidade, perda pontual de desempenho, sem prejuízo à operação pedagógica). Contribui, mas não determina exposição a risco se não cumprido ou cumprido inadequadamente(impacto no funcionamento da UEI, sem criação ou incremento de riscos).
- iii) **Criticidade 1 (Baixa Criticidade)** - O produto/serviço é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto no trabalho e produtividade da UEI. Afeta em grau não crítico o risco (sem impacto no funcionamento da UEI, ou seja, sem criação ou incremento de riscos).

1.3.7 Períodos de Medições e Prazos

1.3.7.1 A medição e registro dos INDICADORES DE DESEMPENHO deverá ser efetuada na periodicidade adequada para a efetiva captura do desempenho da CONCESSIONÁRIA, conforme definido na tabela:



Índice	Sub Índice	Periodicidade
Qualidade - IQT	Qualidade Técnica - QT	mensal
	Satisfação - QS	trimestral
Segurança - IQS	Segurança – QVS	mensal
Disponibilidade - IDP	Disponibilidade dos Serviços - DS	mensal
	Disponibilidade de Utilidades - DU	mensal
	Disponibilidade da Infraestrutura - DI	mensal

1.3.7.2 Os valores a serem considerados no cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO serão o valor médio registrado para o indicador ao longo do período de medição.



2 ÍNDICE DE QUALIDADE (IQT)

2.1 Índice de Qualidade (IQT)

2.1.1 O Índice de Qualidade (IQT) retratará a qualidade dos SERVIÇOS prestados e a satisfação dos servidores públicos e funcionários do PODER CONCEDENTE em relação aos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA disponibilizados nas UEIs.

2.1.2 O IQT será apurado quantitativamente por meio de dados e métricas relacionados à qualidade da prestação dos SERVIÇOS.

2.2 Procedimento de Avaliação

2.2.1 O Índice de Qualidade será representado por um número de 1 (um) a 5 (cinco) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$\text{IQT} = \text{QT} \times 60\% + \text{QS} \times 40\%$$

2.2.2 Os subíndices QT e QS serão calculados a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subsequentes deste ANEXO e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

$$QT = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

$$QS = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

2.2.3 Em que “Nota do Indicador” é a apuração da nota de cada um dos indicadores relacionados nos itens subsequentes.



2.3 Qualidade Técnica – QT

- 2.3.1 O Subíndice Qualidade Técnica (QT) será apurado diariamente por meio dos sistemas de informação (*help desk*, gestão e controle, entre outros) que serão implantados pela CONCESSIONÁRIA e, também, através de inspeções *in loco*, realizadas aleatoriamente e por amostragem estatística representativa.
- 2.3.2 Deverá ser elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 45 dias anteriores ao início da operação da primeira UEI, relatório contendo as definições de amostragem, frequência e método de abordagem, bem como das datas e horários de inspeção, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais e que serão analisados durante a avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 2.3.3 Os itens que possuem como forma de medição o *checklist* por inspeção amostral possuem seu detalhamento para medição no item 5 - METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECKLIST.
- 2.3.4 O resultado da apuração dos indicadores de Qualidade Técnica (QT) será representado por um número de 1 (um) a 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 5 (cinco) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA, conforme as métricas representadas na tabela a seguir.
- 2.3.5 O QT será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Avaliação	Racional	Forma de Medição	Nota				
						1	2	3	4	5
Higiene e Limpeza	3	1	Índice de limpeza dos ambientes	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	Checklist Amostral Mensal (<u>Checklist 1</u>)	5 ≥ 98% dos ambientes amostrados limpos ¹ 98% > 4 ≥ 95% 95% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85%				
	3	2	Pontualidade e da coleta, preparação e disposição dos resíduos	Coletas realizadas no prazo / total de coletas programadas.	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	5 ≥ 95% das coletas no prazo 95% > 4 ≥ 90% 90% > 3 ≥ 80% 80% > 2 ≥ 75% 1 < 75%				
Temperatura	2	3	Índice de Temperatura Ambiente	Total de Ambientes com temperatura dentro da faixa de conforto térmico ² /Total de Ambientes Climatizados	Inspeção amostral <i>in loco</i>	5 ≥ 95% conforme 95% > 4 ≥ 90% 90% > 3 ≥ 85% 85% > 2 ≥ 80% 1 < 80%				
Lavanderia e Rouparia	3	4	Índice de qualidade e limpeza do enxoval	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do	Checklist Amostral Mensal (<u>Checklist 2</u>)	5 ≥ 95% conforme 95% > 4 ≥ 90% 90% > 3 ≥ 85% 85% > 2 ≥ 80%				

¹ Entende-se por ambientes amostrados o total de ambientes inspecionados (aplicação do check list). Esta definição se aplica às métricas similares.

² Recomendam-se as diretrizes da NR 17. A faixa de conforto térmico final deverá ser informada pelo PODER CONCEDENTE.

				VERIFICADOR<INDEPENDENTE.		1 < 80
Manutenção e Conservação	3	5	Índice de qualidade dos ambientes e Manutenção	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Também pode ser verificada mediante abertura de ocorrência pelos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.	Checklist Amostral – mensal <u>(Checklist 3)</u>	5 ≥ 95% conforme 95% > 4 ≥ 90% 90% > 3 ≥ 85% 85% > 2 ≥ 80% 1 < 80
	3	6	Eficiência na eliminação de pragas	Incidência de pragas - insetos, roedores etc.	Log do sistema de gestão de chamados – mensal	5: 0 eventos/mês em todas as unidades 4: 1 eventos/mês em todas as unidades 3: Até 2 eventos/mês em todas as unidades 2: Até 3 eventos/mês em todas as unidades 1: Acima de 3 eventos/mês em todas as unidades
	1	7	Jardins e gramados Índice de qualidade dos jardins,	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	Checklist Amostral – mensal <u>(Checklist 4)</u>	5 ≥ 90% das amostras verificadas em acordo 90% > 4 ≥ 85% 85% > 3 ≥ 80%

			gramados e áreas externas			80% > 2 < 75% 1 < 75%
TIC	2	8	Índice de qualidade da infraestrutura de rede	A qualidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE ou mediante log de desempenho dos equipamentos. (Ocupação média da capacidade nominal de processamento e memória dos equipamentos)	Inspeção amostral / avaliação de relatório de desempenho – mensal	5 ≤ 65% de uso médio da capacidade ³ 65% < 4 ≤ 70% 70% < 3 ≤ 75% 75% < 2 ≤ 85% 1 > 85%

2.4 Satisfação – QS

2.4.1 O QS retratará a satisfação dos servidores públicos e funcionários do PODER CONCEDENTE que exerçam suas atribuições na respectiva UEI a respeito das instalações e SERVIÇOS prestados.

³ Média aritmética do desempenho apresentado por todos os equipamentos avaliados, durante o período avaliado.



- 2.4.2 O QS será obtido por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada com os e servidores públicos e funcionários do PODER CONCEDENTE que exerçam suas atribuições na UEI.
- 2.4.3 A pesquisa de satisfação poderá ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado, filiada a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. Essa empresa poderá ser contratada e supervisionada diretamente pelo PODER CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 2.4.4 A pesquisa de satisfação deverá ser realizada com frequência trimestral. Deverá envolver uma amostra estatisticamente significativa de integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR, em conformidade com as melhores práticas de mercado.
- 2.4.4.1 As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outros pontos que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pelo responsável pela pesquisa, em conjunto com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA.
- 2.4.5 A nota de avaliação, que será dada pelo entrevistado para cada uma das perguntas presentes no questionário de satisfação, especifica o nível de concordância do integrante da COMUNIDADE ESCOLAR com uma afirmação dentro de escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme metodologia da Escala Likert.
- 2.4.6 As notas atribuídas seguirão seguinte padrão:

Nota	Descrição
5	Concordo totalmente
4	Concordo parcialmente
3	Indiferente
2	Discordo parcialmente

1	Discordo totalmente
---	---------------------

2.4.7 O QS será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional (Assertiva)	Forma de Medição	Nota de Satisfação
Atendimento aos Funcionários - Concessionária	2	1	Satisfação com o atendimento	A qualidade referente ao atendimento dos funcionários (cortesia, educação, proatividade) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Higiene e Limpeza	3	2	Satisfação com a limpeza	A qualidade referente ao serviço de limpeza das UEs e materiais de higiene pessoal disponibilizados (papel higiênico, sabão etc.) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Segurança	3	3	Satisfação com a segurança interna da UEI	A qualidade referente ao serviço de segurança das áreas internas da UEI	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Portaria	3	4	Satisfação com a portaria	A qualidade referente ao serviço de Portaria é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1

Grupo	Crítica de	Item	Indicador	Racional (Assertiva)	Forma de Medição	Nota de Satisfação
Lavanderia e rouparia	3	5	Satisfação com o enxoval	A qualidade e limpeza do enxoval disponibilizado (roupa de cama, toalhas etc.) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Manutenção e Conservação	3	6	Satisfação com os serviços de manutenção predial	A qualidade do serviço de manutenção (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
	1	7	Satisfação com os serviços de conservação de jardins e gramados	A qualidade do serviço de jardinagem (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Equipamentos	3	8	Satisfação com o mobiliário disponibilizado aos alunos	A qualidade e conservação do mobiliário do ambiente escolar são adequadas.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional (Assertiva)	Forma de Medição	Nota de Satisfação
Administrativo	2	9	Satisfação com os serviços gerais	A qualidade dos serviços gerais (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
	2	10	Satisfação com os serviços de <i>help desk</i>	A qualidade dos serviços de <i>help desk</i> (funcionamento, disponibilidade, efetividade, agilidade, cortesia, educação) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Gestão de Utilidades	3	11	Satisfação com o fornecimento de água e energia	A qualidade dos serviços de gestão e fornecimento de água e energia (funcionamento, disponibilidade, qualidade) é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1
Satisfação com WIFI	2	12	Satisfação com WIFI	A qualidade, velocidade e disponibilidade do WIFI é adequada	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional (Assertiva)	Forma de Medição	Nota de Satisfação
Obra Civil (infraestrutura)	3	13	Satisfação com as instalações	A qualidade, conservação e aparência das instalações físicas da UEI é adequada.	Pesquisa amostral - mensal	5: Nota 5 4: Nota 4 3: Nota 3 2: Nota 2 1: Nota 1



3 ÍNDICE DE SEGURANÇA (IQS)

3.1 O Índice de Segurança (IQS) foi elaborado para retratar o desempenho dos serviços de vigilância e portaria nas UEIs para o garantir a segurança do patrimônio e dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.

3.2 Procedimento de Avaliação

3.2.1 O IQS possui um subíndice que consolida seus indicadores.

3.2.2 Os subíndice Qualidade da Vigilância e da Segurança (QVS) será calculado a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subsequentes deste ANEXO e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

$$QVS = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

3.2.3 O resultado da apuração dos indicadores de segurança será representado por um número adimensional (nota), situado entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 5 (cinco) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA, conforme as métricas representadas na tabela a seguir.

3.2.4 O Subíndice QVS será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Avaliação	Racional	Forma de Medição	1	2	3	4	5
Segurança	3	1	Índice Eventos Relatados	Os registros encerrados com situação solucionada	Log do Sistema de Gestão de	5: 100% de eventos relatados foram solucionados sem				

				sem impacto ao patrimônio e/ou integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR / total de registros de segurança no período	Chamados – mensal	danos, roubos, furtos ou riscos as UEIS ⁴ 100% > 4 ≥ 98% 98% > 3 ≥ 95% 95% > 2 ≥ 93 1 < 93
Segurança	1	2	Índice de atendimento das Rondas	% de cumprimento das Rondas Programadas	Log no sistema de controle dos registros de rondas e acesso imagens CFTV	5 ≥ 98% das rondas realizadas 98% > 4 ≥ 95% 95% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85
Segurança	2	3	Índice qualidade do sistema de vigilância eletrônica	Ocorrência de Falhas de CFTV e Central de Monitoramento.	Log do Sistema de CFTV e da Central de Monitoramento e Verificação in loco pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE	5: número de falhas de funcionamento inferior a 3 com duração maior que 5 minutos por mês 4: inferior 5 por mês 3: inferior 8 por mês 2: inferior 10 por mês 1: ≥ 10 por mês

⁴ Em caso de inexistência de eventos, será considerada a nota 5.



4 ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDP)

4.1 O Índice de Disponibilidade (IDP) foi elaborado para retratar a entrega e a disponibilidade da infraestrutura e SERVIÇOS nas UEs para o adequado atendimento dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.

4.1.1 A avaliação da disponibilidade é feita em relação a quatro dimensões:

- (i) serviços,
- (ii) utilidades, e
- (iii) infraestrutura.

4.2 A avaliação de disponibilidade de cada dimensão gera um índice de disponibilidade correspondente.

4.2.1 Para cada dimensão foram definidos indicadores específicos, que devem ter a sua disponibilidade mensurada periodicamente.

4.2.2 O IDP é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelos subíndices:

- (i) Disponibilidade de Serviços – DS
- (ii) Disponibilidade de Utilidades – DU
- (iii) Disponibilidade de Infraestrutura – DI

4.3 Procedimento de Avaliação

4.3.1 O IDP será representado por um número de 1 (um) a 5 (cinco) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$\text{IDP} = \text{DS} \times 40\% + \text{DU} \times 20\% + \text{DI} \times 40\%$$



4.3.2 Os subíndices DS, DU, DI e DA serão calculados a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subsequentes deste ANEXO e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

$$DS = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

$$DU = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

$$DI = \frac{\sum(\text{Nota do indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

4.3.3 Em que “Nota do Indicador” é a apuração da nota de cada um dos indicadores relacionados nos itens subsequentes.

4.3.4 Quando aplicável, a disponibilidade dos recursos será mensurada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Disponibilidade} = 1 - \frac{\sum(\text{Horas indisponíveis do serviço ao longo do período})}{\sum(\text{Horas úteis possíveis do serviço ao longo do período})}$$

4.3.5 O numerador da equação acima será determinado pela soma das horas em que o serviço esteve indisponível ao destinatário final, quer pela não entrega, quer pela entrega fora dos requerimentos mínimos de qualidade, de todas as estruturas e/ou componentes mensuráveis (a serem disponibilizados).

4.3.5.1 As horas de indisponibilidade serão calculadas, principalmente, pelos chamados abertos que reflitam a interrupção dos serviços nos componentes e/ou elementos mensurados.

4.3.6 O denominador, por sua vez, será determinado pelo total de horas previstas de disponibilidade do serviço ao destinatário durante o horário de funcionamento da UEI;

4.3.7 A indisponibilidade de água, luz e energia decorrente de fato de responsabilidade das fornecedoras de tais serviços será considerada evento escusável e não poderá impactar a nota da CONCESSIONÁRIA para fins de avaliação do seu desempenho.

4.4 Disponibilidade de Serviços – DS

4.4.1 O DS será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota				
						1	2	3	4	5
TIC	2	1	Disponibilidade do sistema de <i>Help Desk</i>	Horas em que o sistema esteve disponível para receber chamados / Horas esperadas de disponibilidade	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	$5 \geq 98\%$ das horas $98\% > 4 \geq 95\%$ $95\% > 3 \geq 90\%$ $90\% > 2 \geq 85\%$ $1 < 85$				
	3	2	Disponibilidade equipamentos TIC e rede WIFI de alta velocidade	A disponibilidade será verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE ou mediante medição do sinal de WI-FI na UEI	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	$5 \geq 95\%$ disponível e dentro do parâmetro de sinal WI-FI $95\% > 4 \geq 90\%$ $90\% > 3 \geq 85\%$ $85\% > 2 \geq 80\%$ $1 < 80$				

Segurança	3	3	Disponibilidade porteiros	Disponibilidade do posto referencial durante o período apurado	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	5 ≥ 98% de disponibilidade 98% > 4 ≥ 95% 95% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85
	3	4	Disponibilidade CFTV	Disponibilidade das câmeras instaladas (horas de funcionamento)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	5 ≥ 98% de disponibilidade 98% > 4 ≥ 95% 95% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85
Lavanderia e Rouparia	3	5	Disponibilidade de ENXOVAL INTERNO	Índice de falta de ENXOVAL INTERNO: total de ENXOVAIS INTERNOS entregues ⁵ / total de ENXOVAIS INTERNOS a serem entregues	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	5 ≥ 95% de disponibilidade 95% > 4 ≥ 90% 90% > 3 ≥ 87% 87% > 2 ≥ 85% 1 < 85

⁵ Enxovais entregues na quantidade de peças componentes corretas e em condições mínimas de uso, conforme definido no item 5.3.

Disponibilidade de Utilidades – DU

4.4.2 O DU será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota				
						1	2	3	4	5
Gestão de Utilidades	3	1	Disponibilidade de água, energia e gás	Disponibilidade de água, energia elétrica e GLP (gás) nas instalações das UEIs (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA)	Log do Sistema de Gestão de Chamados - mensal	5 ≥ 98% de disponibilidade 98% > 4 ≥ 95% 95% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85				
	3	2	Laudo técnico de Qualidade da Água	Laudo técnico apresentando a conformidade com a Legislação e com os parâmetros de qualidade recomendados para o consumo humano	Trimestral	5: Cumprimento 1: Não cumprimento				

4.5 Disponibilidade de Infraestrutura – DI

4.5.1 O DI será apurado de acordo com a medição dos seguintes indicadores:

Grupo	Criti- cida- de	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota				
						1	2	3	4	5
Equipament- os	2	1	Disponibilidade de equipamentos e mobiliários	Disponibilidade do mobiliário e equipamentos em condições de uso (horas de funcionamento)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	$5 \geq 95\%$ de disponibilidade $95\% > 4 \geq 90\%$ $90\% > 3 \geq 87\%$ $87\% > 2 \geq 85\%$ $1 < 85$				
Manutenção e Conservação	2/3	2	Disponibilidade de equipamentos de proteção contra incêndio (Hidrantes, Sprinklers, Extintores, Mangueiras de Incêndio, Sensores e Sinalizadores) em perfeitas condições de uso e dentro dos prazos de validade.	A disponibilidade para uso imediato dos equipamentos, verificada <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Também pode ser verificada mediante abertura de ocorrência pelos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.	Inspeção Amostral trimestral e Log de Gestão de Chamados	$5 \geq 99\%$ dos equipamentos disponíveis em perfeitas condições $99\% > 4 \geq 98\%$ $98\% > 3 \geq 95\%$ $95\% > 2 \geq 92\%$ $1 < 92$				

Grupo	Criticidade	Item	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota				
						1	2	3	4	5
	1	3	Disponibilidade das áreas externas	Disponibilidade das áreas externas das UEIs (horas com funcionamento possível - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA) A) Obs.: As áreas estão delimitadas no projeto de arquitetura (pátios, salas multiuso, salas de informática etc.)	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	5 ≥ 95% de disponibilidade 95% > 4 ≥ 92% 92% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85				
Manutenção e Conservação	3	4	Ordens de Manutenção Corretivas/Preventiva Atendidas no Prazo	Ordens atendidas no prazo / total de ordens	Log do Sistema de Gestão de Chamados – mensal	5 ≥ 98% das ordens no prazo 98% > 4 ≥ 95% 95% > 3 ≥ 90% 90% > 2 ≥ 85% 1 < 85				

4.6 Fator de Redução de Disponibilidade - FRD



- 4.6.1 O Fator de Redução de Disponibilidade – FRD prevê um desconto adicional que deverá incidir diretamente no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL, observadas as disposições do ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO.

MANUATA



5 METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECKLIST

5.1.1 Os itens verificáveis listados nos checklists a seguir são referenciais, sendo que a lista final deverá ser apresentada para validação conjunta das PARTES no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias antes do encerramento das OBRAS da primeira UEI.

5.1.2 Ambientes Mínimos das UEIs:

Administrativo	Secretaria
	Recepção
	Sanitário PNE - Público
	Diretoria
	Almoxarifado / Depósito de Materiais Didáticos
	Sala dos Professores
	Sala de Coordenação
	Sala de Servidor
SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	Cozinha (Pré-lavagem / Cocção / Lavagem de utensílios)
	Dispensa
	Copa Funcionários
Lavanderia e Rouparia	Lavanderia
	Rouparia
Outros ambientes	Deposito de Material de Limpeza
	Vestiários Funcionários
	Sanitários Funcionários
	Depósito temporário
Pedagógico	Salas de aula / Berçário
	Sala Multiuso

	Sala de Recursos Multifuncionais	
	Biblioteca	
	Solário (junto as salas)	
	Solário Coletivo (atende 2 ou mais salas)	
	Lactário	
	Sanitários (Fraldário) Modelo 1 - 0 a 2 anos	
	Sanitários Modelo 2 - 2 a 3 anos	
	Sanitários Modelo 3 - 4 a 5 anos	
	Recreação	Refeitório
		Pátio coberto
Parquinho		

5.2 Checklist 1 - Higiene e Limpeza

5.2.1 Os itens do checklist deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A verificação deverá ser feita após os turnos de limpeza, uma vez por mês, em cada UEI. As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UEIs e CONCESSIONÁRIA. Esse procedimento é melhor detalhado no Anexo G – DIRETRIZES DO VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.2.2 Os itens que medem o nível de qualidade da limpeza serão aplicados e verificados, nos diferentes ambientes que compõe as UEIs.



5.2.3 O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada ambiente inspecionado, em cada UEI, de forma a atenderem o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.3.

5.2.4 A seguir são listados os ambientes e itens verificáveis referenciais, segmentados em blocos lógicos apenas para fins de agregação na tabela, de acordo com a similaridade dos itens de inspeção:

Bloco 1:

- Salas;
- Corredores;
- Administração;
- Refeitório.

Bloco 2:

- Área de serviço;
- Lactário;
- Fraldário;
- Banheiros;
- Vestiários.

Bloco 3:

- Áreas externas;
- Pátios;
- Solários;
- Parquinhos;
- Áreas verdes.



Itens verificáveis referenciais:

Itens verificáveis	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3
Limpeza das paredes			
Limpeza dos pisos			
Limpeza das portas			
Limpeza das janelas			
Limpeza dos espelhos	NA		NA
Limpeza das mobílias			
Limpeza dos armários			
Limpeza das persianas/cortinas			NA
Limpeza dos lustres			
Limpeza dos móveis		NA	NA
Limpeza dos quadros		NA	NA
Limpeza dos enfeites			NA
Limpeza dos tapetes		NA	NA
Limpeza dos brinquedos			
Limpeza dos colchonetes			NA
Limpeza dos carrinhos de bebê			
Limpeza dos berços		NA	NA
Limpeza dos aparelhos			
Remoção do lixo das lixeiras			
Remoção das fraldas sujas	NA		
Limpeza diária do bebedouro		NA	
Limpeza periódica do bebedouro (troca do filtro e higienização do aparelho)		NA	
Limpeza da caixa d'água	NA	NA	
Manutenção do chão seco	NA		NA
Vasos sanitários desobstruídos	NA		NA
Ralos desobstruídos	NA		NA
Ausência de mau cheiro			



Itens verificáveis	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3
Higienização dos banheiros e trocadores	NA		NA
Organização do ambiente após a limpeza			
Ausência de Lixeiras ou lixeiras cheias			
Disponibilidade de insumos nas áreas internas e externas, conforme requerido para cada local (exemplos: papel higiênico, toalha de papel, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras para coleta seletiva, lixeiras apropriadas para banheiros e laboratórios).			

5.2.5 O checklist apresentado acima será preenchido em escala binária, para cada ambiente analisado:

1 - Atende

0 – Não atende

5.2.6 A avaliação final do checklist determinará se o ambiente inspecionado atende ou não aos requerimentos de limpeza. O ambiente amostrado será considerado limpo se atender a, pelo menos, 90% (noventa por cento) dos itens verificados no checklist, ou seja, 90% (noventa por cento) dos itens verificados receberem nota 1.

5.3 Checklist 2 - Lavanderia e Rouparia

5.3.1 Os itens do checklist deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.



5.3.2 A verificação deverá ser feita sobre os ENXOVAIS INTERNOS, após sua lavagem e entrega às UEIs amostradas e inspecionadas.

5.3.3 As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UEIs e CONCESSIONÁRIA.

Itens verificáveis referenciais	Ausência de manchas e resíduos	Ausência de odores	Ausência de buracos, rasgos e correlatos	Maciez
Lençol				
Fronha				
Virol				
Edredom/Manta Antialérgica				
Colcha				
Toalha de banho				
Toalha pequena para mão e boca				
Babador				
Travesseiro				

5.3.4 O checklist apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

5.3.5 O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada ENXOVAL INTERNO inspecionado de forma a atender o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.3.



5.3.6 A avaliação final do checklist determinará se o ENXOVAL INTERNO inspecionado atende ou não aos requerimentos de qualidade especificados.

5.3.7 O ENXOVAL INTERNO amostrado será considerado limpo se atender a, pelo menos, 90% (noventa por cento) dos itens verificados no checklist, ou seja, 90% (noventa por cento) dos itens verificados receberem nota 1. Em seguida, será comparada a quantidade de ENXOVAIS INTERNOS da amostra considerados limpos com o total dos ENXOVAIS INTERNOS da amostra. O percentual resultante será convertido em uma nota com base na tabela do item 2.3.5.

5.4 Checklist 3 – Manutenção

5.4.1 Os itens do checklist deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.4.2 A verificação deverá ser feita a qualquer momento durante o horário de funcionamento das UEIs.

5.4.3 As datas para realização das verificações ocorrerão em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UEIs e CONCESSIONÁRIA.

5.4.4 Os itens que medem o nível de qualidade da obra civil e instalações serão aplicados e verificados, nos diferentes ambientes que compõe as UEIs.

5.4.5 O registro da inspeção dos itens verificáveis deverá ser realizado para cada ambiente inspecionado, em cada UEI, de forma a atenderem o racional de cálculo dos indicadores listados no item 2.3.

5.4.6 A seguir são listados os ambientes e itens verificáveis referenciais:

Ambientes:

- i) Salas;
- ii) Corredores;
- iii) Administração;
- iv) Refeitório.
- v) Área de serviço;
- vi) Fraldário;
- vii) Banheiros;
- viii) Vestiários.
- ix) Áreas externas;
- x) Pátios;
- xi) Solários;
- xii) Parquinhos;
- xiii) Áreas verdes;
- xiv) Rampa de acesso;
- xv) Escadas.

5.4.7 Itens verificáveis referenciais – manifestações patológicas de seus elementos construtivos.

5.4.7.1 **MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS NAS ESTRUTURAS DE CONCRETO**

- i)* Fissuras/trincas/rachaduras em paredes e muros;
- ii)* Carbonatação e lixiviação do concreto armado;
- iii)* Trincas em elementos em concreto amado;
- iv)* Desencadeado processo de corrosão/oxidação/ferrugem nos elementos estruturais;
- v)* Desprendimento do revestimento com armação exposta, entre outros.

5.4.7.2 **MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DO REVESTIMENTO ARGAMASSADO**

- i)* Deterioração/desprendimento de revestimentos;
- ii)* Manchas (fungos, bolor, de ferrugem) nos revestimentos;
- iii)* Desplacamentos de revestimentos;



- iv)* Descontinuidade superficial (ondulações sugerem a deficiência de aderência ou fixação);
- v)* Fissura, trinca ou derivados e sua caracterização (vertical, horizontal, inclinada, mapeada ou geométrica).
- vi)* Umidade do tipo ascendente, salitre, evidencia de reboco pobre em material cimentício, entre outros.

5.4.7.3 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DOS BLOCOS CERÂMICOS

- i)* Presença de deterioração/esfacelamento no bloco cerâmico, entre outros.

5.4.7.4 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DO PISO

- i)* Abatimentos de pisos;
- ii)* Recalques de piso;
- iii)* Sujidades em piso externo;
- iv)* Incidência de manchas ou pontos de empoçamento;
- v)* Fissuras e trincas em pisos externos e internos;
- vi)* Desprendimento do piso;
- vii)* Degradação da pavimentação;
- viii)* Baixa dureza ou elevada porosidade superficiais;
- ix)* Deficiência no caimento, entre outros.

5.4.7.5 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DA PINTURA

- i)* Sujidades, fissuras e trincas na película da pintura das paredes;
- ii)* Desprendimento de película de pintura em paredes;
- iii)* Presença de manchas ou bolhas na pintura;
- iv)* Presença de patologias como: lixiviação, descolamentos, empolamentos, calcinação, eflorescência, entre outros.

5.4.7.6 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DAS VEDAÇÕES

- i)* Presença de umidade e infiltrações ascensionais;
- ii)* Ausência de elemento estrutural verga/contra-verga, entre outros.



5.4.7.7 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DAS IMPERMEABILIZAÇÕES

- i)* Focos de umidade (infiltração, vazamento) em paredes e muros;
- ii)* Deficiência ou ausência do sistema de impermeabilização, provocando a extração do hidróxido de cálcio, alterando o pH e favorecendo a corrosão da armadura;
- iii)* Salitre, sais solúveis que são transportados pela umidade ascensional;
- i)* Umidade ascensional por má impermeabilização dos alicerces;
- ii)* Presença de patologias como: lixiviação, manchas, empolamentos, calcinação, eflorescência, dentre outros.

5.4.7.8 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DA COBERTURA

- i)* Presença de infiltração na cobertura;
- ii)* Presença de infiltração nas telhas da cobertura; Degradação e comprometimento da estrutura metálica do telhado; Deterioração das telhas da cobertura e da estrutura metálica, entre outros.

5.4.7.9 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DAS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

- i)* Fiações expostas;
- ii)* Presença de queda de tensões nas instalações elétricas;
- iii)* Fiação elétrica sem proteção e isolamento de eletroduto, entre outros.

5.4.7.10 MANIFESTAÇÕES PATOLÓGICAS DAS INSTALAÇÕES HIDROSANITÁRIAS

- i)* Presença de afundamento da laje e paredes das fossas sépticas;
- ii)* Presença de perda de vazão dos ramais e sub-ramais nas tubulações de água fria;
- iii)* Presença de perda de vazão dos ramais e sub-ramais nas tubulações de esgoto;
- iv)* Vazamentos e entupimentos das instalações hidrossanitárias dentre outros;

5.4.7.10.1 A seguir são listados os itens verificáveis referenciais;

- i)* Infiltrações;
- ii)* Cerâmica trincada;
- iii)* Rachaduras;



- iv) Pintura de má qualidade;
- v) Alagamentos;
- vi) Vazamentos
- vii) Rachadura nas telhas
- viii) Rachadura nas janelas;
- ix) Rachadura nas portas;
- x) Paredes descascando.

5.4.8 O checklist apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

5.4.9 A avaliação final do checklist determinará se o ambiente inspecionado atende ou não aos requerimentos de qualidade de obras e instalações. O ambiente amostrado será considerado conforme se atender a, pelo menos, 90% (noventa por cento) dos itens verificados no checklist, ou seja, 90% (noventa por cento) dos itens verificados receberem nota 1.

5.5 Checklist 4 - Manutenção e Conservação – Jardinagem

5.5.1 Os itens do checklist deverão ser verificados *in loco* por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.5.2 A verificação deverá ser feita a qualquer momento durante o horário de funcionamento.

5.5.3 A realização das verificações ocorrerá em dias aleatórios, por sorteio, sem aviso prévio às UEIs e CONCESSIONÁRIA.



5.5.4 Os itens que serão analisados para avaliar o índice de qualidade dos serviços de jardinagem são os seguintes:

5.5.4.1 Itens verificáveis referenciais:

- i) Presença de falhas significativas no gramado (> 85% da área gramada)
- ii) Poda adequada do gramado (altura do gramado não superior a 12 cm)
- iii) Áreas verdes livres de ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos (> 85% da área externa – perímetro da UEI)
- iv) Manutenção de árvores, plantas e arbustos procedendo à sua poda, adubagem, plantio etc. (< 90% dos espécimes mortos)

5.5.5 O checklist apresentado acima será preenchido em escala binária:

1 - Atende

0 – Não atende

5.5.6 A avaliação final do checklist determinará se a área de jardins da UEI inspecionada atende ou não aos requerimentos de qualidade especificados.

5.5.7 A UEI amostrada será considerada conforme se atender a, pelo menos, 80% dos itens verificados no checklist, ou seja, 80% dos itens verificados receberem nota 1.