

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAJAÍ

**PROCESSO [•]
CONCORRÊNCIA Nº [•]/2026**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A REALIZAÇÃO DE OBRAS DE CONSTRUÇÃO, REFORMAS, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS EM UNIDADES EDUCACIONAIS DO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ- SC

ANEXO V DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ITAJAÍ, 2026

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Os serviços a serem executados pela CONCESSIONÁRIA serão avaliados por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO com a apuração, cálculo e aplicação da FATOR DE DESEMPENHO (FD) nos termos deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 1.2. O FD será composta do ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA (IQT), do ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDD) e do ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO (IGS).
- 1.3. O FD será calculado conforme o item 7 intitulado “INDICADORES DE DESEMPENHO” que consta neste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 1.4. As notas (valores) obtidas no IQT, IDD e IGS estarão situadas em um intervalo de “1” (um) a “5” (cinco), sendo que “1” (um) representa a pior avaliação possível para o serviço e “5” (cinco) representa a melhor avaliação possível do índice.
 - 1.4.1. Como o FD dependerá do IQT, IDD e IGS (ver item 7 deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO), ela necessariamente também estará situada em um intervalo de “1” (um) a “5” (cinco), onde “1” (um) representa a pior nota possível e “5” (cinco) representa a melhor nota possível. Uma forma de interpretar essas notas pode ser vista nas descrições da tabela abaixo:

Nota	Descrição
5	Desempenho bom
4	Desempenho regular
3	Desempenho ruim
2	Desempenho muito ruim
1	Desempenho péssimo

- 1.5. O FD terá como função mensurar, objetivamente, a aderência dos SERVIÇOS aos níveis de qualidade exigidos da CONCESSIONÁRIA, servindo como componente para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA (CPME) devida à CONCESSIONÁRIA, nos termos definidos no ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO – em conjunto com o disposto

neste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

- 1.6. O presente ANEXO estabelece, também, os procedimentos e diretrizes referentes à contratação, pela CONCESSIONÁRIA, de empresas ou consórcios de empresas para atuar como TERCEIROS INDEPENDENTES para a realização das atividades descritas neste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
 - 1.6.1. Os TERCEIROS INDEPENDENTES compreendem as empresas ou consórcios de empresas contratadas para atuar como CERTIFICADOR DE OBRAS e VERIFICADOR INDEPENDENTE.
 - 1.6.2. O PODER CONCEDENTE se utilizará de apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO durante a CONCESSÃO e o CERTIFICADOR INDEPENDENTE para aferição da conformidade no cumprimento dos encargos de entrega de obras pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do ANEXO III - CADERNO DE INVESTIMENTOS.
- 1.7. A atuação dos TERCEIROS INDEPENDENTES não exclui, substitui ou se sobrepõe à fiscalização exercida pelo PODER CONCEDENTE.
- 1.8. Salvo expressa disposição em sentido contrário contida neste ANEXO, termos em letras maiúsculas e não definidos de outra forma terão os mesmos significados a eles atribuídos no CONTRATO, de acordo com o ANEXO I DO EDITAL - GLOSSÁRIO, aplicando-se, igualmente, as disposições definidas no CONTRATO a respeito da interpretação dos termos definidos.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

- 2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE, e o PODER CONCEDENTE, no processo de avaliação de desempenho, disponibilizando toda a informação necessária e acesso aos sistemas de *help desk* e de controle que utiliza na execução dos SERVIÇOS.
- 2.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, conforme disposições do CONTRATO, observado o equilíbrio econômico-financeiro.

2.3. Os IQT e IDD são índices técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito no item 7 deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

2.4. O IGS é um índice obtido por meio de pesquisa de satisfação, realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a ser realizada com professores, funcionários, servidores e agentes públicos do PODER CONCEDENTE, alocados nas respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS enquanto destinatários dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, gerando uma avaliação qualitativa de desempenho.

3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

3.1. O FD será calculado a partir da avaliação e ponderação do IQT, do IDD e do IGS, conforme modelo de cálculo apresentado no item 7 deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

3.2. Todos os cálculos realizados, para fins de obtenção do FD, deverão considerar 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891. Portanto, a referida norma (ABNT NBR 5891) deve ser usada na aferição do FD, e de todos os elementos que a compõem.

3.3. Conforme será descrito neste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO os elementos componentes do FD são: índices, subíndices e indicadores de desempenho.

4. PERÍODO DE AVALIAÇÕES E PRAZOS

4.1. Os ÍNDICES – IQT, IDD e IGS – serão aferidos e mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma amostral entre as UNIDADES EDUCACIONAIS, com **periodicidade trimestral**.

4.1.1. Isso significa que serão feitas 4 (quatro) apurações anuais para o IQT, o IDD e o IGS. Sendo, a de número “1” (um) no 1º (primeiro) trimestre, a de número “2” (dois) no 2º (segundo) trimestre, a de número “3” (três) no 3º (terceiro) trimestre e a de número “4” (quatro) no 4º (quarto) trimestre.

4.1.2. Os valores apurados para um TRIMESTRE DE APURAÇÃO serão considerados para a determinação do valor devido a título de

CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA no TRIMESTRE DE PAGAMENTO subsequente, ressalvado o período inicial em que não haverá incidência de descontos decorrentes da mensuração de desempenho.

- 4.2. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá se dar sobre a totalidade das UNIDADES EDUCACIONAIS em operação, através da consulta aos relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA.
- 4.3. Além disso, ao longo do TRIMESTRE DE APURAÇÃO, deverá ser realizada a verificação presencial de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS em operação, a serem selecionadas mediante sorteio das UNIDADES ESCOLARES.
 - 4.3.1. A pesquisa de satisfação responsável pela valoração do IGS deverá abranger, no TRIMESTRE DE APURAÇÃO, todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, sendo que, em cada período, a coleta de dados será realizada presencialmente em, no mínimo, 1/3 (um terço) das UNIDADES EDUCACIONAIS, selecionadas por sorteio, e, nas demais, por meio de aplicação a distância, em formato eletrônico ou equivalente.
- 4.4. Fica facultado, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, realizar mais de uma visita à mesma UNIDADE EDUCACIONAL em operação no mesmo TRIMESTRE DE APURAÇÃO, caso entenda que há necessidade de visita complementar ou de confirmação.
- 4.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará o RELATÓRIO DE DESEMPENHO durante o TRIMESTRE DE APURAÇÃO e o disponibilizará para as PARTES até o 5º (quinto) do mês subsequente ao TRIMESTRE DE APURAÇÃO dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 4.6. O referido RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá conter as medições e a estimativa do cálculo do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA.
- 4.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO, que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para verificar o cumprimento do CONTRATO.

5. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO DE OBRAS

- 5.1. O procedimento de avaliação durante a execução das obras de construção e reforma observará, para fins de inclusão no Sistema de Mensuração de Desempenho, a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE EDUCACIONAL.
- 5.2. Cada UNIDADE EDUCACIONAL reformada passará a ser avaliada pelo Sistema de Mensuração de Desempenho a partir do TRIMESTRE DE APURAÇÃO imediatamente subsequente a EMISSÃO DA ORDEM DE OPERAÇÃO, quando deverão ser iniciados os relatórios de desempenho correspondentes.
- 5.3. A partir do segundo TRIMESTRE DE APURAÇÃO relativo a cada UNIDADE EDUCACIONAL incluída no Sistema de Mensuração de Desempenho, a medição passará a ser contabilizada para fins de apuração da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.
- 5.4. Para todas as UNIDADES ESCOLARES construídas e reformadas no BLOCO 1 e 2, aplicar-se-á a mesma lógica de avaliação acima descrita, sendo adotada, para fins de verificação por amostragem, das UEs em operação em cada TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

6. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO

- 6.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o RELATÓRIO DE DESEMPENHO durante o TRIMESTRE DE APURAÇÃO, com base nos “*checklists*” e nas pesquisas de satisfação.
 - 6.1.1. Os “*checklists*” deverão ser elaborados seguindo as diretrizes definidas no item 8 – DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO – deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
 - 6.1.2. Já as pesquisas de satisfação deverão ser elaboradas seguindo as diretrizes definidas no item 9 – orientações sobre a pesquisa para apuração do IGS – do presente ANEXO.
- 6.2. As verificações ocorrerão sem agendamento prévio e em dias definidos por critério exclusivo do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

- 6.3. A CONCESSIONÁRIA não será avisada previamente da visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 6.4. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá conter:
- 6.4.1. Informações completas sobre o cálculo do FD e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que a compõem: IQT, IDD, IGS;
 - 6.4.2. Informações sobre todos os elementos apurados para cálculo do FD, incluindo: fontes de informação, data e responsável pela apuração e outras informações pertinentes às contas realizadas;
 - 6.4.3. A estimativa do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA no TRIMESTRE DE PAGAMENTO.
- 6.5. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.
- 6.6. O formato do relatório de desempenho deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado ao PODER CONCEDENTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias antes da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO da primeira UNIDADE EDUCACIONAL.
- 6.6.1. Apresentado o formato do Relatório de Desempenho, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.
 - 6.6.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 15 (quinze) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.
 - 6.6.3. Recebido o formato do Relatório de Desempenho com os ajustes necessários, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para manifestar a sua aprovação final.

7. INDICADORES DE DESEMPENHO

7.1. FATOR DE DESEMPENHO – FD

7.1.1. O FD será calculado a partir da avaliação e ponderação de três índices – IQT, IDD, IGS – conforme os termos deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

7.1.2. Cada um dos 3 (três) índices será obtido por meio da avaliação dos subíndices e dos indicadores componentes, conforme ilustrado abaixo:

Estrutura de Cálculo do FD			
IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA (peso = 70,00%)	SQM - Subíndice da Qualidade da Manutenção (peso = 20,00%)	I1 - Indicador de manutenções preventivas em conformidade	20,00%
		I2 - Indicador de manutenções solucionadas no prazo	20,00%
		I3 - Indicador de conforto térmico	15,00%
		I4 - Indicador de adequação luminotécnica	15,00%
		I5 - Indicador de qualidade da manutenção	30,00%
	SQOS - Subíndice de Qualidade de Outros Serviços (peso = 80,00%)	I6 - Indicador de qualidade do serviço de segurança	10,00%
		I7 - Indicador de qualidade do serviço de portaria	10,00%
		I8 - Indicador de qualidade da limpeza	15,00%
		I9 - Indicador de qualidade de controle de pragas	15,00%
		I10 - Indicador de qualidade da conservação dos ambientes externos	15,00%
		I11 - Indicador de qualidade da acessibilidade	15,00%
		I12 - Indicador de qualidade da infraestrutura de TIC	10,00%
		I13 - Indicador de qualidade do suporte técnico	10,00%
IDD - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (peso = 20,00%)	SDU - Subíndice de Disponibilidade de Utilities (peso = 50,00%)	I14 - Indicador de disponibilidade de água e esgoto	35,00%
		I15 - Indicador de disponibilidade de energia elétrica	35,00%
		I16 - Indicador de disponibilidade do gás	30,00%
	SDOS - Subíndice de Disponibilidade de Outros Serviços (peso = 50,00%)	I17 - Indicador de disponibilidade dos ambientes críticos (salas de aula, banheiros, cozinhas, refeitórios, GLP)	100,00%
		I18 - Indicador de satisfação com o atendimento	50,00%

IGS - ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO (peso = 10,00%)	SSA - Subíndice de Satisfação com a Administração (peso = 10,00%)	I19 - Indicador de satisfação com TIC	50,00%
		I20 - Indicador de satisfação com o serviço de segurança e portaria	20,00%
	SSOS - Subíndice de Satisfação com Outros Serviços (peso = 90,00%)	I21 - Indicador de satisfação com a limpeza	20,00%
		I22 - Indicador de satisfação com a manutenção	20,00%
		I23 - Indicador de satisfação com a conservação dos ambientes externos	20,00%
		I24 - Indicador de satisfação com as <i>utilities</i>	20,00%

7.1.3. Como visto na *Estrutura de Cálculo o FD*, o IQT terá peso de 70,00% (setenta por cento) na composição do FD, o IDD terá peso de 20,00% (vinte por cento) e o IGS terá peso de 10,00% (dez por cento), desta forma, o FD será calculada conforme a fórmula a seguir:

$$FD = (0,70 \times IQT) + (0,20 \times IDD) + (0,10 \times IGS)$$

Onde:

- a) FD = FATOR DE DESEMPENHO;
- b) IQT = ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA;
- c) IDD = ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE;
- d) IGS = ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO.

7.2. ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA – IQT

O IQT será composto por SUBÍNDICES DE QUALIDADE conforme fórmula a seguir:

$$IQT = (0,20 \times SQM) + (0,80 \times SQOS)$$

Onde:

- SQM = SUBÍNDICE DE QUALIDADE DA MANUTENÇÃO;
- SQOS = SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE OUTROS SERVIÇOS.

7.2.1. SUBÍNDICE DE QUALIDADE DA MANUTENÇÃO – SQM

- 7.2.1.1. O SQM retratará a qualidade dos serviços de manutenção disponibilizados nas UNIDADES EDUCACIONAIS.
- 7.2.1.2. O SQM, que corresponde a um subíndice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente por meio de dados relacionados à qualidade dos serviços de manutenção para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.
- 7.2.1.3. O SQM será medido através de inspeções presenciais (*in loco*) às UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO. As inspeções presenciais devem ser realizadas com base nos checklists que constam no item 8 deste ANEXO.
- 7.2.1.4. O SQM, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações – das UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO – obtidas através de consulta ao sistema de ordem de serviços de manutenção e ao sistema de help desk para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes à: “Manutenção Predial” e a “Manutenção de Equipamentos”.
- 7.2.1.5. Inicialmente será calculado o valor SQM_j – para cada UNIDADE EDUCACIONAL j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$SQM_j = (I1_j \times P1 + I2_j \times P2 + I3_j \times P3 + I4_j \times P4 + I5_j \times P5)$$

Onde:

- SQM_j = SQM da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- I1_j = Nota do indicador de manutenções preventivas em conformidade da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P1 = Peso de I1;
- I2_j = Nota do indicador de manutenções solucionadas no prazo da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P2 = Peso de I2;

- $I3_j$ = Nota do indicador de conforto térmico da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P3$ = Peso de $I3$;
- $I4_j$ = Nota do indicador de adequação luminotécnica da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P4$ = Peso de $I4$;
- $I5_j$ = Nota do indicador de qualidade da manutenção da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P5$ = Peso de $I5$

7.2.1.6. A descrição e composição do SQMj pode ser vista na tabela abaixo:

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SQM_j = Subíndice de qualidade da manutenção da escola j	(I1 _j) = Indicador de manutenções preventivas em conformidade na UNIDADE EDUCACIONAL j	P1 = 20,00%	Proporção das manutenções preventivas feitas em conformidade com o Procedimento Operacional Padrão (POP)	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das manutenções realizadas) e consulta aos registros do sistema de <i>Help Desk</i> (para identificação das manutenções realizadas)	5 ($I1_j > 85,00\%$); 4 ($I1_j > 80,00\%$); 3 ($I1_j > 75,00\%$); 2 ($I1_j > 70,00\%$); 1 ($I1_j \leq 65,00\%$).
	(I2 _j) = Indicador de manutenções solucionadas no prazo na UNIDADE EDUCACIONAL j	P2 = 20,00%	Proporção das manutenções solucionadas no prazo estabelecido no Acordo de Níveis de Serviço (ANS)	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das manutenções realizadas) e consulta aos registros do sistema de <i>Help Desk</i> (para identificação das manutenções realizadas)	5 ($I2_j > 85,00\%$); 4 ($I2_j > 80,00\%$); 3 ($I2_j > 75,00\%$); 2 ($I2_j > 70,00\%$); 1 ($I2_j \leq 65,00\%$).
	(I3 _j) = Indicador de conforto térmico na UNIDADE EDUCACIONAL j	P3 = 15,00%	[Total de ambientes com temperatura dentro da faixa de conforto térmico] ¹ / [Total de ambientes climatizados]	Visitas <i>in loco</i> (para verificação da temperatura dos ambientes)	5 ($I3_j > 85,00\%$); 4 ($I3_j > 80,00\%$); 3 ($I3_j > 75,00\%$); 2 ($I3_j > 70,00\%$); 1 ($I3_j \leq 65,00\%$).
	(I4 _j) = Indicador de adequação luminotécnica na UNIDADE EDUCACIONAL j	P4 = 15,00%	[Total de ambientes com luminosidade dentro da faixa de conforto lumínico] ² / [Total de ambientes iluminados]	Visitas <i>in loco</i> (para verificação da luminosidade dos ambientes)	5 ($I4_j > 85,00\%$); 4 ($I4_j > 80,00\%$); 3 ($I4_j > 75,00\%$); 2 ($I4_j > 70,00\%$); 1 ($I4_j \leq 65,00\%$).

¹ Recomendam-se as diretrizes da NR 17. A faixa de conforto térmico final deverá ser informada pelo PODER CONCEDENTE.

² Conforto lumínico: Os níveis de iluminância de cada ambiente devem estar acima dos níveis mínimos de iluminância, nos termos da NBR ISO/CIE 8995 – 1. Para avaliar a qualidade da iluminação, a iluminância será medida em lux (lumens por m²) por ambiente através de um luxímetro ou equipamento equivalente.

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
	(I5 _j) = Indicador de qualidade da manutenção da UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P5 = 30,00%	Proporção de ambientes sem nenhuma das falhas que aparece no checklist	Visitas <i>in loco</i> (com verificação do checklist) e consulta aos registros do sistema de <i>Help Desk</i> (para análise de denúncias e/ou reclamações)	5 (I5 _j > 85,00%); 4 (I5 _j > 80,00%); 3 (I5 _j > 75,00%); 2 (I5 _j > 70,00%); 1 (I5 _j ≤ 65,00%).

7.2.1.7. Finalmente, o valor do SQM será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$\text{SQM} = [\text{Soma do SQM}_j \text{ das UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra}] / [\text{Número de UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra}]$$

7.2.2. SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE OUTROS SERVIÇOS – SQOS

- 7.2.2.1. O SQOS retratará a qualidade de serviços que são oferecidos pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES EDUCACIONAIS, mas que não aparecem no SQM.
- 7.2.2.2. O SQOS, que corresponde a um subíndice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente – nas UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas para fazer parte da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO – por meio de dados relacionados à qualidade daqueles serviços que são oferecidos pela CONCESSIONÁRIA, mas que não estão incluídos no SQM.
- 7.2.2.3. Especificamente o SQOS procurará apurar, quantitativamente, a qualidade dos seguintes serviços oferecidos pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra: “Segurança (para garantir a segurança patrimonial)”, “Portaria”, “Limpeza”, “Controle de Pragas”, “Conservação dos Ambientes Externos”, “Acessibilidade”, “Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)” e “Suporte Técnico”.
- 7.2.2.4. O SQOS será medido através de inspeções presenciais (*in loco*) às UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO. As inspeções presenciais devem ser realizadas com base nos checklists que constam no item 8 deste ANEXO.

7.2.2.5. O SQOS, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações – das UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO – obtidas através de consulta ao sistema de help desk para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes aos serviços contemplados no índice em questão.

7.2.2.6. Inicialmente será calculado o valor $SQOS_j$ – para cada UNIDADE EDUCACIONAL j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$SQOS_j = (I6_j \times P6 + I7_j \times P7 + I8_j \times P8 + I9_j \times P9 + I10_j \times P10 + I11_j \times P11 + I12_j \times P12 + I13_j \times P13)$$

Onde:

- $SQOS_j$ = SQOS da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $I6_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de segurança da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P6$ = Peso de $I6$;
- $I7_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de portaria da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P7$ = Peso de $I7$;
- $I8_j$ = Nota do indicador de qualidade da limpeza da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P8$ = Peso de $I8$;
- $I9_j$ = Nota do indicador de qualidade de controle de pragas da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P9$ = Peso de $I9$;
- $I10_j$ = Nota do indicador da conservação dos ambientes externos da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P10$ = Peso de $I10$;
- $I11_j$ = Nota do indicador de qualidade da qualidade da acessibilidade da UNIDADE EDUCACIONAL j ;
- $P11$ = Peso de $I11$;
- $I12_j$ = Nota do indicador de qualidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da UNIDADE EDUCACIONAL j ;

- P12 = Peso de I12;
- I13_j = Nota do indicador de qualidade do suporte técnico da UNIDADE EDUCACIONAL *j*;
- P13 = Peso de I13.

7.2.2.7. A descrição e composição do SQOS_j pode ser vista na tabela abaixo:

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SQOS_j = Subíndice de qualidade de outros serviços da UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	(I6 _j) = Indicador de qualidade do serviço de segurança na UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P6 = 10,00%	Proporção dos itens do checklist em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do checklist)	5 (I6 _j > 85,00%); 4 (I6 _j > 80,00%); 3 (I6 _j > 75,00%); 2 (I6 _j > 70,00%); 1 (I6 _j ≤ 65,00%).
	(I7 _j) = Indicador de qualidade do serviço de portaria na UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P7 = 10,00%	Proporção de itens do checklist em que não se constatou falha	Consulta aos sistemas de <i>help desk</i> , CFTV e/ou visitas <i>in loco</i> com verificação do checklist	5 (I7 _j > 85,00%); 4 (I7 _j > 80,00%); 3 (I7 _j > 75,00%); 2 (I7 _j > 70,00%); 1 (I7 _j ≤ 65,00%).
	(I8 _j) = Indicador de qualidade da limpeza na UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P8 = 20,00%	Proporção dos itens do checklist em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do checklist)	5 (I8 _j > 85,00%); 4 (I8 _j > 80,00%); 3 (I8 _j > 75,00%); 2 (I8 _j > 70,00%); 1 (I8 _j ≤ 65,00%).
	(I9 _j) = Indicador de qualidade do controle de praga na UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P9 = 15,00%	Proporção dos itens do checklist em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do checklist)	5 (I9 _j > 85,00%); 4 (I9 _j > 80,00%); 3 (I9 _j > 75,00%); 2 (I9 _j > 70,00%); 1 (I9 _j ≤ 65,00%).
	(I10 _j) = Indicador de qualidade da conservação dos ambientes externos da UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P10 = 15,00%	Proporção dos itens do checklist em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do checklist)	5 (I10 _j > 85,00%); 4 (I10 _j > 80,00%); 3 (I10 _j > 75,00%); 2 (I10 _j > 70,00%); 1 (I10 _j ≤ 65,00%).
	(I11 _j) = Indicador de qualidade da acessibilidade da UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P11 = 5,00%	Proporção dos itens do checklist em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do checklist)	5 (I11 _j > 85,00%); 4 (I11 _j > 80,00%); 3 (I11 _j > 75,00%); 2 (I11 _j > 70,00%); 1 (I11 _j ≤ 65,00%).
	(I12 _j) = Indicador de qualidade da infraestrutura da UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P12 = 5,00%	Proporção dos itens do checklist em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do checklist)	5 (I12 _j > 85,00%); 4 (I12 _j > 80,00%); 3 (I12 _j > 75,00%); 2 (I12 _j > 70,00%); 1 (I12 _j ≤ 65,00%).
	(I13 _j) = Indicador de qualidade do suporte técnico na UNIDADE EDUCACIONAL <i>j</i>	P13 = 10,00%	Proporção de ambientes sem nenhuma das falhas que aparece no checklist	Visitas <i>in loco</i> (com verificação do checklist) e consulta aos registros do sistema de Help Desk (para análise de denúncias e/ou reclamações)	5 (I13 _j > 85,00%); 4 (I13 _j > 80,00%); 3 (I13 _j > 75,00%); 2 (I13 _j > 70,00%); 1 (I13 _j ≤ 65,00%).

7.2.2.8. O valor do SQOS será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$\text{SQOS} = [\text{Soma do SQOS}_j \text{ das UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra}] / [\text{Número de UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra}]$$

7.2.2.9. Caso uma UE da amostra não possua ambientes externos, o “Indicador de qualidade da conservação dos ambientes externos” (I11) não será mensurado e seu peso deverá ser distribuído de forma proporcional entre os demais indicadores que puderem ser avaliados do Subíndice de Qualidade de Outros Serviços - SQOS.

7.2.2.10. Caso 5 (cinco) ou mais UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra tenham nota menor ou igual a 2 (dois) em um indicador prioritário, então a nota de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra será **igual a 1 (um)** no indicador prioritário em questão.

7.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE – IDD

O IDD será composto por SUBÍNDICES DE DISPONIBILIDADE conforme fórmula a seguir:

$$\text{IDD} = (0,50 \times \text{SDU}) + (0,50 \times \text{SDOS})$$

Onde:

- SDU = SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE *UTILITIES*;
- SDOS = SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE OUTROS SERVIÇOS.

7.3.1. SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UTILITIES – SDU

7.3.1.1. O SDU é um subíndice que mensura a disponibilidade de *utilities* nas UNIDADES EDUCACIONAIS, para execução de suas atividades. Para fins de cálculo do SDU, só serão considerados problemas de indisponibilidade que sejam motivados pela CONCESSIONÁRIA.

7.3.1.2. O SDU será medido através de inspeções presenciais (*in loco*) às UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

7.3.1.3. O SDU, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações obtidas através de consulta ao sistema de help desk para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes à disponibilidade de *utilities* nas UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

7.3.1.4. Vale ressaltar que caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade de *utilities* (com particular atenção àqueles efetuados via *Help Desk*).

7.3.1.5. O valor do SDU será calculado a partir da fórmula a seguir:

$$SDU = (I15 \times P15 + I16 \times P16 + I17 \times P17)$$

Onde:

- I15 = Nota do indicador de disponibilidade de água e esgoto;
- P15 = Peso de I15;
- I16 = Nota do indicador de disponibilidade de energia elétrica;
- P16 = Peso de I16;
- I17 = Nota do indicador de disponibilidade do gás;
- P17 = Peso de I17.

7.3.1.6. A descrição e composição do SDU pode ser vista na tabela abaixo:

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SDU = Subíndice de disponibilidade de <i>utilities</i>	(I15) = Indicador de disponibilidade de água e esgoto	P15 = 35,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema disponibilidade de água e esgoto	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I15 = 0,00); 4 (I15 = 1,00); 3 (I15 = 2,00); 2 (I15 = 3,00); 1 (I15 ≥ 4,00).
	(I16) = Indicador de disponibilidade de energia elétrica	P16 = 35,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema disponibilidade de energia elétrica	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I16 = 0,00); 4 (I16 = 1,00); 3 (I16 = 2,00); 2 (I16 = 3,00); 1 (I16 ≥ 4,00).

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
	(I17) = Indicador de disponibilidade do gás	P17 = 30,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema disponibilidade de gás	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I17 = 0,00); 4 (I17 = 1,00); 3 (I17 = 2,00); 2 (I17 = 3,00); 1 (I17 ≥ 4,00).

7.3.2. SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE OUTROS SERVIÇOS – SDOS

7.3.2.1. O SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE OUTROS SERVIÇOS (SDOS) retratará se os ambientes críticos das UNIDADES EDUCACIONAIS estão disponíveis para a realização das atividades do dia a dia.

7.3.2.1.1. Os ambientes críticos das UEs são: salas de aula, banheiros, cozinhas e refeitórios.

7.3.2.2. O SDOS será medido através de visitas presenciais (*in loco*) às UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

7.3.2.3. O SDOS, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações obtidas através de consulta ao sistema de help desk para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes à disponibilidade de ambientes críticos (salas de aula, banheiros, cozinhas, refeitórios e GETs) nas UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

7.3.2.4. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade de ambientes críticos (salas de aula, banheiros, cozinhas, refeitórios e GETs). Especificamente, é importante ter atenção redobrada com os registros efetuados via *Help Desk*.

7.3.2.5. O valor do SDOS será calculado a partir da fórmula a seguir:

$$\text{SDOS} = (I18 \times P18)$$

Onde:

- I18 = Nota do indicador de disponibilidade dos ambientes críticos;
- P18 = Peso de I18.

7.3.2.6. A descrição e composição do SDOS pode ser vista na tabela abaixo:

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SDOS = Subíndice de disponibilidade de outros serviços	(I18) = Indicador de disponibilidade dos ambientes críticos	P18 = 100,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema disponibilidade de ambientes críticos	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I18 = 0,00); 4 (I18 = 1,00); 3 (I18 = 2,00); 2 (I18 = 3,00); 1 (I18 ≥ 4,00).

7.4. ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO – IGS

O IGS será composto por SUBÍNDICES DE SATISFAÇÃO conforme fórmula a seguir:

$$\text{IGS} = (0,10 \times \text{SSA}) + (0,90 \times \text{SSOS})$$

Onde:

- SSA = SUBÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO;
- SSOS = SUBÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS.

7.4.1. SUBÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO – SSA

- 7.4.1.1. O SSA retrata a satisfação dos servidores, profissionais ou agentes, das UNIDADES EDUCACIONAIS – representantes do PODER CONCEDENTE – com os serviços administrativos prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- 7.4.1.2. O SSA será medido por meio de pesquisas de satisfação, que devem ser aplicadas a uma amostra representativa dos servidores,

funcionários ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS contempladas no TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

- 7.4.1.3. As pesquisas de satisfação, para apuração do SSA, deverão ser aplicadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o direito ao acompanhamento das referidas pesquisas de satisfação.
- 7.4.1.4. Os questionários das pesquisas de satisfação, para apuração do SSA, devem ser elaborados de forma a deixar claro aos respondentes das UNIDADES EDUCACIONAIS que a avaliação diz respeito ao desempenho da CONCESSIONÁRIA. Dessa forma, as notas dos respondentes só devem levar em consideração aspectos do desempenho das UNIDADES EDUCACIONAIS que estejam dentro do âmbito de atuação da CONCESSIONÁRIA.
- 7.4.1.5. Inicialmente será calculado o valor SSA_k – para cada profissional k , pertencente a amostra representativa de funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS contempladas no TRIMESTRE DE APURAÇÃO – a partir da fórmula a seguir:

$$SSA_k = (I19_k \times P19 + I20_k \times P20)$$

Onde:

- SSA_k = SSA, referente ao funcionário, servidor ou agente k ;
 - $I19_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental II e EJA) k , atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento;
 - $P19$ = Peso de $I19$;
 - $I20_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental II e EJA) k , atribuiu ao indicador de satisfação com TIC;
 - $P20$ = Peso de $I20$.
- 7.4.1.6. É facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o direito de adotar mais de uma pergunta para cada indicador que compõe o SSA.

Caso isso ocorra, a nota do indicador em questão será a média obtida nas perguntas referentes a ele.

7.4.1.7. A descrição e composição do SSA_k pode ser vista na tabela abaixo:

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SSA_k = Subíndice de satisfação com a administração, referente ao funcionário, servidor ou agente k	(I19 _k) = Indicador de satisfação com o atendimento, referente ao funcionário, servidor ou agente k	P19 = 50,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente k, atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I19 _k = bom); 4 (I19 _k = regular); 3 (I19 _k = ruim); 2 (I19 _k = muito ruim); 1 (I19 _k = péssimo).
	(I20 _k) = Indicador de satisfação com TIC, referente ao funcionário, servidor ou agente k	P20 = 50,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente k, atribuiu ao indicador de satisfação com TIC	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I20 _k = bom); 4 (I20 _k = regular); 3 (I20 _k = ruim); 2 (I20 _k = muito ruim); 1 (I20 _k = péssimo).

7.4.1.8. Finalmente, o valor do SSA será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$SSA = \frac{\text{Soma do SSA}_k \text{ dos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental II e EJA) incluídos na pesquisa}}{\text{Número de funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental II e EJA) incluídos na pesquisa}}$$

7.4.2. SUBÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS – SSOS

7.4.2.1. O SSOS retratará a satisfação dos profissionais, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS – representantes do PODER CONCEDENTE – com os serviços não administrativos prestados pela CONCESSIONÁRIA.

7.4.2.2. O SSOS será medido através de pesquisas de satisfação, que devem ser aplicadas a uma amostra representativa dos funcionários, servidores ou agentes de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS.

7.4.2.3. As pesquisas de satisfação, para apuração do SSOS, deverão ser aplicadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o direito ao acompanhamento das referidas pesquisas de satisfação.

7.4.2.4. Os questionários das pesquisas de satisfação, para apuração do SSOS, devem ser elaborados de forma a deixar claro aos respondentes que a avaliação diz respeito ao desempenho da CONCESSIONÁRIA. Dessa forma, as notas dos respondentes só devem levar em consideração aspectos do desempenho das UNIDADES EDUCACIONAIS que estejam dentro do âmbito de atuação da CONCESSIONÁRIA.

7.4.2.5. Inicialmente será calculado o valor $SSOS_k$ – para cada profissional k , pertencente a amostra representativa de funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental II e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS contempladas no TRIMESTRE DE APURAÇÃO – a partir da fórmula a seguir:

$$SSOS_k = (I21_k \times P21 + I22_k \times P22 + I23_k \times P23 + I24_k \times P24 + I25_k \times P25 + I26_k \times P26 + I27_k \times P27)$$

Onde:

- $SSOS_k$ = SSOS, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental II e EJA) k ;
- $I21_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente k , atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de segurança e portaria;
- $P21$ = Peso de $I21$;
- $I22_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente k , atribuiu ao indicador de satisfação com a limpeza;
- $P22$ = Peso de $I22$;
- $I23_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente k , atribuiu ao indicador de satisfação com a manutenção;
- $P23$ = Peso de $I23$;
- $I24_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente k , atribuiu ao indicador de satisfação com a conservação dos ambientes externos;
- $P24$ = Peso de $I24$;
- $I25_k$ = Nota, que o funcionário, servidor ou agente k , atribuiu ao indicador de satisfação com as *utilities*;
- $P25$ = Peso de $I25$.

7.4.2.6. É facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o direito de adotar mais de uma pergunta para cada indicador que compõe o SSOS. Caso isso ocorra, a nota do indicador em questão será a média obtida nas perguntas referentes a ele.

7.4.2.7. Na apuração do SSOS, é facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizar questionários distintos para os alunos de forma a evitar que sejam abordados temas sobre os quais eles tenham pouco ou nenhum conhecimento.

7.4.2.8. A descrição e composição do SSOS_k pode ser vista na tabela abaixo:

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SSOS_k = Subíndice de satisfação com outros serviços, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental II e EJA) k	(I21 _k) = Indicador de satisfação com o serviço de segurança e portaria, referente ao funcionário, servidor ou agente k	P21 = 10,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente k, atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de segurança e portaria	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I21 _k = bom); 4 (I21 _k = regular); 3 (I21 _k = ruim); 2 (I21 _k = muito ruim); 1 (I21 _k = péssimo).
	(I22 _k) = Indicador de satisfação com a limpeza, referente ao funcionário, servidor ou agente k	P22 = 15,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente k, atribuiu ao indicador de satisfação com a limpeza	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I22 _k = bom); 4 (I22 _k = regular); 3 (I22 _k = ruim); 2 (I22 _k = muito ruim); 1 (I22 _k = péssimo).
	(I23 _k) = Indicador de satisfação com a manutenção, referente ao funcionário, servidor ou agente k	P23 = 20,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente k, atribuiu ao indicador de satisfação com a manutenção	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I23 _k = bom); 4 (I23 _k = regular); 3 (I23 _k = ruim); 2 (I23 _k = muito ruim); 1 (I23 _k = péssimo).
	(I24 _k) = Indicador de satisfação com a conservação dos ambientes externos, referente ao funcionário, servidor ou agente k	P24 = 10,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente k, atribuiu ao indicador de satisfação com a conservação dos ambientes externos	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I24 _k = bom); 4 (I24 _k = regular); 3 (I24 _k = ruim); 2 (I24 _k = muito ruim); 1 (I24 _k = péssimo).
	(I25 _k) = Indicador de satisfação com	P25 = 20,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos	5 (I25 _k = bom); 4 (I25 _k = regular); 3 (I25 _k = ruim);

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
	as <i>utilities</i> , referente ao funcionário, servidor ou agente <i>k</i>		agente <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com as <i>utilities</i>	funcionários, servidores ou agentes das UNIDADES EDUCACIONAIS	2 ($I25_k$ = muito ruim); 1 ($I25_k$ = péssimo).

7.4.2.9. O valor do SSOS será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$SSOS = \frac{\text{Soma do } SSOS_k \text{ dos funcionários, servidores ou agentes incluídos na pesquisa}}{\text{Número de funcionários, servidores ou agentes incluídos na pesquisa}}$$

7.4.2.10. Caso a UE, do respondente da pesquisa incluído na amostra, não possua ambientes externos, o “Indicador de satisfação com a conservação dos ambientes externos” ($I25$) não será mensurado e seu peso deverá ser distribuído de forma proporcional entre os demais indicadores que puderem ser avaliados do Subíndice de Satisfação com Outros Serviços - SSOS.

7.4.2.11. Caso na UE, do respondente da pesquisa incluído na amostra, não seja oferecido o serviço de lavanderia e rouparia, o “Indicador de satisfação com o serviço de lavanderia e rouparia” ($I27$) não será mensurado e seu peso deverá ser distribuído de forma proporcional entre os demais indicadores que puderem ser avaliados do Subíndice de Satisfação com Outros Serviços - SSOS.

7.4.2.12. Finalmente, é facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o direito de utilizar a mesma pesquisa para medir o SSA e o SSOS.

8.DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO

8.1. DIRETRIZES GERAIS

8.1.1. Este tópico define as diretrizes para elaboração dos “*checklists*”, que serão utilizados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, para avaliação das UNIDADES ESCOLARES pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

8.1.2. Os *checklists*, a serem elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devem ser capazes de medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA de forma objetiva. Neste sentido, é importante ressaltar que os *checklists* fornecidos aqui possuem caráter propositivo

e, portanto, têm apenas o intuito indicar alguns dos tópicos que devem aparecer nas versões que serão efetivamente utilizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

- 8.1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá enviar a proposta dos checklists para aprovação da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do período de OPERAÇÃO ASSISTIDA. Apresentados os checklists, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 05 (cinco) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.
- 8.1.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE pode propor alterações nos checklists que, com o passar do tempo, demonstrem-se necessárias, observado o procedimento de aprovação pelas PARTES previsto neste ANEXO.
- 8.1.5. O checklist deverá permitir que as avaliações se enquadrem nas notas, conforme as tabelas – dos ÍNDICES, SUBÍNDICES e INDICADORES – que constam no item 7.
- 8.1.6. 4.1.6. Os itens do checklist deverão ser verificados presencialmente (in loco) pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e, quando necessário para complementar as avaliações, através de acesso aos sistemas de Help Desk e outros sistemas de controle e gestão da CONCESSIONÁRIA.
- 8.1.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para as UNIDADES EDUCACIONAIS que fizerem parte da amostragem, como para as demais UNIDADES EDUCACIONAIS a serem monitoradas por meios remotos.

8.2. DIRETRIZES PARA OS CHECKLISTS DE MANUTENÇÃO

- 8.2.1. O Serviço de Manutenção compreende a Manutenção Predial e a Manutenção de Equipamentos/Mobiliário dos ambientes das UNIDADES EDUCACIONAIS.
- 8.2.2. As diretrizes discutidas aqui são pertinentes para elaboração dos checklists referentes ao “Indicador de qualidade da manutenção”.
- 8.2.3. Nas avaliações presenciais (*in loco*) o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve monitorar todos os ambientes das UNIDADES EDUCACIONAIS pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.
- 8.2.4. Em cada ambiente devem ser analisados apenas os itens do checklist que sejam pertinentes. Por exemplo, a presença de lousa deve ser verificada nas salas de aula, mas não nas cozinhas.
- 8.2.5. Os checklists de Manutenção (para o “Indicador de qualidade da manutenção”) deverão abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Rachaduras, infiltrações ou outro tipo de dano nos pisos, paredes ou tetos dos ambientes avaliados.	
02	Escadas e corrimãos danificados.	
03	Pintura com falhas, desgastes, descascando ou de má qualidade.	
04	Vidros e/ou janelas quebrados, trincados, arranhados etc. Ausência de vidros e/ou janelas.	
05	Calhas com acúmulo de detritos	
06	Portas em mau estado de conservação e sem fechaduras e/ou travas necessárias.	
07	Vazamentos e alagamentos.	
08	Ferrugens expostas.	
09	Mobiliário avariado.	
10	Presença de cadeiras, carteiras, mesas individuais, mesa de educador, lousa, projetor e quadro mural nas salas de aula.	
11	Existência de armários, arquivos, gaveteiros, cadeiras e mesas de reunião nas áreas administrativas.	
12	Presença de sofás e bancos nas áreas de convivência.	
13	Sistema de Ar-Condicionado sem funcionamento adequado.	

#	Itens Verificáveis	Observação
14	Os equipamentos de combate a incêndio não se encontram em quantidade e qualidade desejadas e dentro das datas de validade.	
15	Os alarmes e os equipamentos de detecção de incêndio estão funcionando corretamente?	
16	Existe obstrução nas escadas internas e de emergência e rotas de fuga (corredores e hall)?	
17	Porta corta-fogo inexistente ou com abertura contrária ao sentido do fluxo?	
18	Sistema de proteção contra descargas atmosféricas inexistente?	
19	Sistema de proteção contra descargas atmosféricas com aterramento em descumprimento à norma?	
20	O certificado do corpo de bombeiros está válido (AVCB)?	
21	Caixa D'água sem limpeza a mais de 6 (seis) meses.	
22	Caixa de gordura cheia ou transbordando	
23	O sistema de iluminação não está funcionando corretamente.	
24	Vasos sanitários danificados ou inutilizados nos Vestiários e Sanitários.	
25	Bicas, torneiras, pias, chuveiros, canos com vazamentos ou sem funcionamento adequado.	
26	Bebedouros não funcionando adequadamente, enferrujados, sem limpeza de filtro, inutilizados.	

8.3. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE SEGURANÇA

8.3.1. O Serviço de Segurança visa a Segurança Patrimonial e deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Existe alguma falha no sistema de CFTV e/ou na qualidade das imagens disponibilizadas por ele?	
02	O CFTV monitora 24h, 7 dias por semana?	
03	É possível acessar imagens antigas do CFTV (até 30 dias no passado)?	
04	Existe <i>nobreak</i> para o sistema de CFTV? O <i>nobreak</i> tem capacidade suficiente para manter o sistema funcionando por pelo menos 2 horas?	
05	O sistema de CFTV cobre integralmente todas as áreas internas e externas que requerem vigilância e monitoramento?	
06	O sistema de CFTV monitora corretamente o fluxo de pessoas na UNIDADE EDUCACIONAL?	
07	Há alarmes para áreas de risco elevado de segurança e estão funcionando adequadamente?	
08	As ocorrências estão registradas?	
09	É correta a utilização dos equipamentos de vigilância?	
10	As normas e padrões de segurança estão sendo seguidos?	

8.4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE PORTARIA

8.4.1. O Serviço de Portaria visa o monitoramento/controle de acesso e deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	O sistema de <i>help desk</i> realiza registro de ocorrências relativas ao serviço de portaria?	
01	Observa-se reclamações e/ou denúncias no sistema de <i>help desk</i> sobre acesso de pessoas não autorizadas?	
02	Verifica-se reclamações e/ou denúncias no sistema de <i>help desk</i> sobre saída não autorizada de alunos?	
03	Houve reclamações de retirada/entrada de bens sem autorização/registro?	
04	Os profissionais de portaria estão presentes durante o horário de funcionamento?	
05	Os profissionais de portaria estão treinados para saber como desempenhar corretamente suas funções?	
06	Os profissionais de portaria estão devidamente uniformizados, com crachá e demais equipamentos necessários ao exercício da função?	
07	Há reclamações e/ou denúncias no sistema de <i>help desk</i> de postura inadequada dos profissionais de portaria no trato com alunos, pais/responsáveis e funcionários?	

8.5. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE LIMPEZA E CONTROLE DE PRAGAS

8.5.1. O Serviço de Limpeza, Manejo de Resíduos e Controle de Pragas contempla todas as áreas internas e externas das UNIDADES EDUCACIONAIS e deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Limpeza dos pisos, portas, janelas, paredes, tetos, vidros, armários, mobiliário, equipamentos, persianas, cortinas, luminárias, tatames, corrimãos, aparelhos, bebedouros, livros, sanitários e lixeiras.	
02	Ambientes limpos, sem sujeira, detritos e odores.	
03	Faltam lixeiras e/ou as lixeiras estão cheias.	
04	Disponibilidade de insumos nas áreas internas e externas, conforme requerido para cada local (exemplos: papel higiênico, toalha de papel, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras para coleta seletiva, lixeiras apropriadas para banheiros e laboratórios).	
05	Ralos entupidos e/ou sujos.	
06	Os pisos se encontram secos e/ou devidamente sinalizados, em caso de limpeza/piso escorregadio.	
07	Uso de produtos para limpeza e saneantes em desacordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	
08	Os mobiliários, equipamentos e utensílios estão organizados e dispostos, conforme requerido pelo PODER CONCEDENTE caso sejam removidos ou realocados para limpeza.	
09	Os profissionais se encontram em número adequado, devidamente uniformizados, com crachá e EPI's necessários ao desempenho da função.	

#	Itens Verificáveis	Observação
10	Os resíduos e coleta seletiva são efetuados dentro das normas e padrões exigidos; O descarte de resíduos e lixo segue as normas e padrões exigidos.	
11	Presença de baratas, roedores, animais peçonhentos e/ou demais pragas.	
12	Os certificados e comprovantes de dedetização, desinsetização e desratização estão dentro do prazo de validade e cobrem todas as áreas internas e externas da UNIDADE EDUCACIONAL.	
13	O controle de vetores e pragas é eficiente e eficaz.	
14	Os produtos químicos empregados garantem a segurança do ambiente escolar e evitam contaminação ou intoxicação.	
15	É seguido o plano de manutenção preventiva e corretiva de controle de vetores e pragas.	

8.6. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE CONSERVAÇÃO DE AMBIENTES EXTERNOS

8.6.1. O checklist de Conservação de Ambientes Externos deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Ausência de manutenção de árvores, plantas, flores, gramados e arbustos procedendo à sua poda, adubagem, (re)plantio e irrigação.	
02	Presença de falhas significativas no gramado (superior a 50% da área gramada).	
03	Poda inadequada do gramado (altura do gramado superior a 12 cm).	
04	Arbustos, árvores, plantas, bem como outras espécimes vegetais mortas ou com sinais de degradação.	
05	Os Jardins, canteiros, gramados e hortas encontram-se com ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos (superior a 50% da área externa).	
06	Há replantio e renovação das espécies preservando os Jardins e Canteiros.	
07	Constata-se rachaduras, desgaste excessivo, infiltrações ou outro qualquer tipo de avaria nas quadras, escadas, passarelas, rampas, pátios, depósitos, cercamento do perímetro, cobertura de acessos ou em qualquer dos equipamentos e infraestruturas existentes nas áreas externas.	
08	Observa-se inutilização, desgastes ou disfuncionalidades em quadras, pistas, pátios, quiosques, bancos ou em qualquer dos equipamentos e infraestruturas existentes nas áreas externas.	
09	Verifica-se infiltrações ou sinais de alagamento que ampliem o risco de deterioração excessiva da infraestrutura externa.	
10	O sistema de iluminação externa está inutilizado ou com disfuncionalidades.	
11	Há avarias ou desgastes nas barreiras de segurança, como cercas, grades, gradis, muros ou outras infraestruturas que cercam o perímetro ou dão acesso à escola.	

8.7. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE ACESSIBILIDADE

8.7.1. O checklist de acessibilidade deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Avaria, desgaste ou disfuncionalidades na sinalização tátil para orientação e caminhamento de pessoas com deficiência visual.	
02	Falta de acessibilidade nas áreas de uso comum – como pátios, refeitórios e playgrounds – ou abertas ao público, no interior da UNIDADE EDUCACIONAL.	
03	Balcão de atendimento acessível nos ambientes destinados a esse fim (incluindo as portarias) está inutilizável.	
04	Sanitários acessíveis inutilizáveis ou avariados.	
05	Avaria ou desgastes nas passarelas, rampas ou elevadores.	
06	Avaria ou desgastes no corrimão das passarelas, rampas ou elevadores.	
07	Entradas e rotas de interligação às funções do edifício estão obstruídas, impossibilitando a acessibilidade.	
08	Sinalização informativa e direcional da localização das entradas e saídas acessíveis não efetiva, inoperante ou ausente.	
09	Salas com equipamentos de TIC com quantitativo inferior a 10% de seus computadores com tecnologias assistivas ou adaptações razoáveis que garantam acessibilidade e uso efetivo da infraestrutura de TI pelas pessoas com deficiência.	
10	Inoperância, ausência ou avaria de mobiliário adequado para portadores de necessidades especiais na UNIDADE EDUCACIONAL.	

8.8. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

- 8.8.1. O Serviço de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) compreende o fornecimento de equipamentos, materiais e reprografia.
- 8.8.2. Nas avaliações presenciais (*in loco*) o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve monitorar todos os ambientes internos – que tenham infraestrutura de TIC e/ou acesso à internet WI-FI – das UNIDADES EDUCACIONAIS pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO. Em cada ambiente devem ser analisados apenas os itens do checklist que sejam pertinentes. Por exemplo, a presença de teclados deve ser verificada nos laboratórios de computação, mas não nas cozinhas.
- 8.8.3. O checklist de Infraestrutura de TIC deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Intensidade de sinal de internet Wi-fi inferior a 80%.	
02	Velocidade de conexão da internet Wi-Fi ou cabeada inferior aos padrões mínimos previstos no ANEXO III (Resolução CENEC número 2, de 22 fevereiro de 2024 ou posterior).	
03	Cabeamento degradado ou apresentando falhas de conexão.	
04	Inutilização ou disfuncionalidades nos roteadores, rack de dados ou outros equipamentos de telecomunicações.	
05	Ausência de equipamentos eletrônicos periféricos ou auxiliares, como mouses, teclados e outros.	
06	Equipamentos eletrônicos com mau funcionamento, apresentando lentidão ou limitação de funções.	
07	Equipamentos eletrônicos velhos ou ultrapassados em relação aos requisitos mínimos exigidos no ANEXO III – CADERNO DE INVESTIMENTOS.	
08	Avaliar se os materiais e equipamentos de informática estão devidamente disponibilizados e funcionando, observado o disposto no PROGRAMA DE CONSTRUÇÃO E REFORMA.	

9. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO IGS

- 9.1. O IGS tem, por objetivo, mensurar a percepção qualitativa que os funcionários, servidores ou agentes de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS têm dos SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS oferecidos pela CONCESSIONÁRIA. Ele será medido por meio de pesquisas de satisfação a serem conduzidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com base nas melhores práticas atuais a propósito de preparação, condução, análise e tabulação de dados.
- 9.2. O questionário da pesquisa de satisfação, a definição da quantidade da amostra de profissionais, servidores ou agentes a serem entrevistados e demais aspectos operacionais para realização da pesquisa, constituem o Planejamento da Pesquisa, e deverão ser elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, e apresentados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início da OPERAÇÃO ASSISTIDA.
- 9.2.1. Apresentado o Planejamento da Pesquisa, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.

9.2.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.

9.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE pode propor alterações no Planejamento da Pesquisa que, com o passar do tempo, pareçam necessárias. No entanto, o novo Planejamento da Pesquisa só pode ser adotado mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.

9.4. O PODER CONCEDENTE pode propor alterações no Planejamento da Pesquisa que, com o passar do tempo, julgue serem necessárias. O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá até 30 (trinta) dias para apresentar, ao PODER CONCEDENTE, o novo Planejamento da Pesquisa, já incorporando as alterações propostas.

9.4.1. Apresentado o novo Planejamento da Pesquisa, o PODER CONCEDENTE terá até 15 (quinze) dias para aprová-lo. Após aprovação o novo Planejamento pode então ser utilizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

9.4.3. Serviços de Manutenção:

- Adequação do estado de conservação dos ambientes internos da UNIDADE EDUCACIONAL;
- Tempestividade do atendimento das solicitações de manutenção.

9.4.4. Serviços de Segurança e Portaria:

- Sistema de CFTV e alarmes em funcionamento;
- Porteiros cordiais e presentes nos horários determinados.

9.4.5. Serviços de Limpeza:

- Limpeza e higiene dos ambientes;
- Existência e adequação de materiais de uso pessoal e insumos nos

locais de uso comum (exemplo: papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras).

9.4.6. Serviços de Conservação dos Ambientes Externos:

- Adequação da conservação e limpeza dos ambientes externos.

9.4.7. Serviço de Provisão de Utilities:

- Fornecimento adequado e contínuo dos serviços de gás, luz, água e esgoto;
- Funcionamento apropriado dos ambientes críticos (salas de aula, banheiros, cozinhas e refeitórios).

9.4.8. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):

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

9.4.9. Serviços de Atendimento ao Cliente:

- Agilidade, tempestividade, gentileza e cortesia dos profissionais da CONCESSIONÁRIA ao lidar com o público da escola (professores, alunos etc).

10. ATUAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

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

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

- 10.1.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá se manifestar quanto ao Termo de Arrolamento e Transferência de Bens Reversíveis, nos termos do CONTRATO.
- 10.2. Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE deverá realizar a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, podendo a CONCESSIONÁRIA sofrer as penalidades cabíveis pela não contratação do VI.
- 10.3. Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de Itajaí, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.
- 10.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.
- 10.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado, pela CONCESSIONÁRIA, até 60 (sessenta) dias da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.
- 10.6. A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.
- 10.6.1. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 10.6.2. De qualquer forma, o PODER CONCEDENTE deverá realizar a transferência do pagamento do valor incontroverso do DESEMBOLSO EFETIVO à conta bancária indicada pela CONCESSIONÁRIA e aberta junto à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços e mediante execução orçamentária.

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

10.7.1. Fase I, a ser realizada em até 2 (dois) meses da sua contratação, que consiste no desenho dos processos, metodologias e procedimentos para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, incluindo o planejamento de metodologias e de seleção de UNIDADES EDUCACIONAIS a serem inspecionadas e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir do qual devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, cumprindo ao PODER CONCEDENTE a aprovação final antes da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO; e

10.7.2. Fase II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, após a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO da primeira UNIDADE EDUCACIONAL até o fim da vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

11. ATUAÇÃO DO CERTIFICADOR DE OBRAS

11.1. Sem prejuízo de outras atividades que lhe sejam atribuídas no CONTRATO e nos demais ANEXOS, compete ao CERTIFICADOR DE OBRAS desempenhar as seguintes atribuições:

11.1.1. Analisar, junto ao PODER CONCEDENTE, o CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO apresentado pela CONCESSIONÁRIA para cada ETAPA, verificando sua compatibilidade com o CONTRATO, seus ANEXOS e auxiliando na validação do planejamento apresentado;

11.1.2. Monitorar e acompanhar a execução das obras de construção e reforma das UNIDADES EDUCACIONAIS, realizando vistorias nas ETAPAS e nas UNIDADES EDUCACIONAIS sempre que necessário e notificando a

CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE acerca de qualquer não conformidade identificada;

- 11.1.3. Atuar como agente técnico e tecnológico na análise do RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS OBRAS elaborado pela CONCESSIONÁRIA, após a conclusão das obras de construção e reforma de cada UNIDADE EDUCACIONAL, emitindo RELATÓRIO DE CONFORMIDADE DE OBRAS quanto ao atendimento das diretrizes do CONTRATO, de seus ANEXOS e da legislação aplicável;
- 11.1.4. Atuar, junto ao PODER CONCEDENTE, como agente técnico e tecnológico na aferição das obras e na instrução do processo de emissão do ACEITE DEFINITIVO, após a conclusão de cada ETAPA;
- 11.1.5. Atuar como agente técnico e tecnológico no levantamento e avaliação dos passivos ambientais dos terrenos, verificando a obtenção, pela CONCESSIONÁRIA, de toda a documentação necessária à emissão de licenças ambientais, licenças sanitárias e urbanísticas, AVCBs, alvarás de funcionamento, certificações de segurança e demais documentos exigidos no CONTRATO, elaborando o Relatório de Passivos Ambientais e apontando medidas necessárias para a correção dos passivos identificados na realização das obras do PROGRAMA DE REFORMAS;
- 11.1.6. Acompanhar o andamento das obras de construção e reforma das UNIDADES EDUCACIONAIS, vistoriar as obras, opinar pela sua rejeição, com a indicação de eventuais correções a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA, para nova avaliação, e auxiliar o PODER CONCEDENTE na emissão do ACEITE DEFINITIVO;
- 11.2. O CERTIFICADOR DE OBRAS não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.
- 11.3. O CERTIFICADOR DE OBRAS deverá ser contratada pela CONCESSIONÁRIA, em até 60 (sessenta) dias da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, de modo a possibilitar o acompanhamento das obras de construção e reforma durante todas as ETAPAS.

11.4. A atuação do CERTIFICADOR DE OBRAS ocorrerá por escopo, em momentos e períodos distintos, devendo ter início com a emissão da ORDEM DE INÍCIO e consequente início da ETAPA 1 e perdurar até que se completem os trabalhos relativos à conclusão das obras de construção e reforma, que ocorrerá com o ACEITE DEFINITIVO da ETAPA 3, com a construção e/ou reforma da última UNIDADE EDUCACIONAL.

11.5. Caso, no decorrer do CONTRATO e fora dos momentos e períodos acima citados, surjam questões que demandem pronunciamento do CERTIFICADOR DE OBRAS, a CONCESSIONÁRIA providenciará sua contratação para atuação na questão específica, com base nas regras deste ANEXO.

11.5.1. O CERTIFICADOR DE OBRAS deverá ainda:

i) Cumprir suas obrigações descritas no CONTRATO e nos ANEXOS;
e

ii) Dispor de um sistema informatizado em plena operação em até 1 (um) mês contado do início das atividades a seu cargo, para o monitoramento e fiscalização das obras de construção e reforma nas UNIDADES EDUCACIONAIS em todas as suas ETAPAS, com suporte executivo à gestão dos serviços relacionados que represente, a cada instante e de maneira compreensível e eficaz, o real estado do andamento das obras, em todos os aspectos, incluindo serviços de obras, projeto, fabricação, instalação e testes de equipamentos, bem como quanto a questões ambientais.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS PARA CONTRATAÇÃO DOS TERCEIROS INDEPENDENTES

12.1. A CONCESSIONÁRIA deverá concluir a contratação:

12.1.1. Do CERTIFICADOR DE OBRAS em até 60 (sessenta) dias da DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO, devendo esta permanecer contratada até a emissão do ACEITE DEFINITIVO da última UNIDADE EDUCACIONAL e;

- 12.1.2. do VERIFICADOR INDEPENDENTE no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO, devendo permanecer contratados até o final do PRAZO DO CONTRATO.
- 12.2. A seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a despeito de seguir as normas de direito privado, aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos no EDITAL e seus ANEXOS, deve ser realizada com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se os seguintes parâmetros:
- i) Publicação de edital de chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços do VERIFICADOR INDEPENDENTE e CERTIFICADOR DE OBRAS no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA e em 2 (dois) jornais de grande circulação com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da data de seleção;
 - ii) Previsão, no edital de chamamento público, requisitos de qualificação técnica relativos à demonstração de experiência prévia em atividades de fiscalização de contrato, auditoria operacional e certificação de processos; e
 - iii) Adoção de critério de seleção com base apenas técnica e preço.
- 12.3. A(s) empresa(s) ou os consórcios de empresas indicados pela CONCESSIONÁRIA para exercício das funções de VERIFICADOR INDEPENDENTE e CERTIFICADOR DE OBRAS deverão reunir os requisitos mínimos para contratação indicados no item 13 deste ANEXO.
- 12.4. Para comprovação do atendimento aos requisitos no item 13 deste ANEXO referentes às equipes técnicas do VERIFICADOR INDEPENDENTE e CERTIFICADOR DE OBRAS, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, conjuntamente à lista tríplice, documentos demonstrando que as empresas indicadas possuem, em seu corpo técnico, profissionais que atendam aos parâmetros mínimos estabelecidos.
- 12.5. O PODER CONCEDENTE deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da apresentação das listas e minutas dos futuros contratos com o

VERIFICADOR INDEPENDENTE e CERTIFICADOR DE OBRAS, homologar as empresas e/ou consórcios de empresas indicadas e aprovar as minutas dos futuros contratos com os TERCEIROS INDEPENDENTES.

- 12.5.1. PODER CONCEDENTE poderá vetar indicados no âmbito da lista tríplice com base em decisão fundamentada, tendo em vista o seu histórico de relacionamento e potencial conflito de interesses que possa vir a comprometer a independência e imparcialidade dos TERCEIROS INDEPENDENTES.
- 12.6. Caso o PODER CONCEDENTE rejeite, integralmente a lista de indicações apresentada pela CONCESSIONÁRIA ou homologue menos que 03 (três) empresas ou consórcio de empresas em cada lista, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar outra lista com indicações complementares, e assim sucessivamente, até que o PODER CONCEDENTE realize a homologação de um número mínimo de 03 (três) empresas ou consórcio de empresas em cada lista indicada pela CONCESSIONÁRIA para desempenho das funções de CERTIFICADOR DE OBRAS e VERIFICADOR INDEPENDENTE, recontando-se os prazos inicialmente estabelecidos no item 12.5 a partir da rejeição do PODER CONCEDENTE.
- 12.7. A rejeição pelo PODER CONCEDENTE da(s) empresa(s)/consórcio(s) constantes da lista apresentada pela CONCESSIONÁRIA deverá ocorrer sempre de maneira motivada e fundamentada, mediante a indicação do requisito no item 13 deste ANEXO não atendido pela(s) empresa(s)/consórcio(s) indicadas pela CONCESSIONÁRIA ou a situação de conflito de interesse identificada.
- 12.8. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste no prazo estipulado no item 12.6 deste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA selecionará e contratará a empresa ou consórcio de empresas indicada em primeiro lugar na ordem de preferência da lista tríplice apresentada ao PODER CONCEDENTE, tendo, o PODER CONCEDENTE, a prerrogativa de exercer o direito previsto no item 12.7. deste ANEXO.
- 12.9. Quando da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA fará constar, em cada um dos contratos, a obrigação da

entidade contratada atender integralmente ao disposto no CONTRATO de CONCESSÃO e seus respectivos ANEXOS.

- 12.10. Os contratos firmados com o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o CERTIFICADOR DE OBRAS deverão conter, no mínimo, as seguintes disposições:
- a) a descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo CERTIFICADOR DE OBRAS, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE;
 - b) os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
 - c) a duração do contratado, limitada a 5 (cinco) anos;
 - d) as condições de sigilo e de propriedade das informações; e
 - e) as formas de relacionamento com a CONCESSIONÁRIA e com o PODER CONCEDENTE.
- 12.11. O PODER CONCEDENTE constará como interveniente dos contratos a serem firmados em decorrência deste ANEXO.
- 12.12. Os contratos firmados deverão prever que o CERTIFICADOR DE OBRAS e o VERIFICADOR INDEPENDENTE atuarão com independência e imparcialidade.
- 12.13. A formalização dos contratos entre a CONCESSIONÁRIA e o respectivo TERCEIRO INDEPENDENTE, e de eventuais aditivos, dependerão da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE, o qual figurará como Interveniente Anuente das respectivas avenças.
- 12.14. Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o respectivo TERCEIRO INDEPENDENTE, deverá ser iniciado o procedimento de seleção de nova empresa para o serviço correspondente.
- 12.15. No prazo de 45 (quarenta e cinco) dias contados da data da EFICÁCIA DO CONTRATO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o CERTIFICADOR DE OBRAS apresentará Plano de Trabalho que será analisado pelas PARTES no prazo de 10 (dez) dias para verificar a sua compatibilidade com as diretrizes previstas no CONTRATO e nos ANEXOS.

12.15.1. O Plano de Trabalho a ser apresentado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e pelo CERTIFICADOR DE OBRAS deverá contemplar:

- i. O plano de trabalho a ser apresentado pelo CERTIFICADOR DE OBRAS deverá contemplar a metodologia a ser aplicada na condução dos trabalhos e demais atribuições referidas no CONTRATO e em seus ANEXOS, tendo como referência o ANEXO III – CADERNOS DE INVESTIMENTOS;
- ii. O plano de trabalho a ser apresentado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deve contemplar a metodologia a ser aplicada na validação dos PROGRAMAS e na aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA no cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

12.16. O PODER CONCEDENTE terá a prerrogativa de solicitar à CONCESSIONÁRIA que encerre quaisquer dos contratos firmados com os TERCEIROS INDEPENDENTES mediante justificativa técnica e fundamentada, observado o contraditório e a ampla defesa, caso haja, por parte destes:

- a) descumprimento reiterado de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE;
- b) descumprimento reiterado de obrigações ou erros na coleta e processamento de dados e de informações ou em sua checagem, desde que não tenha havido culpa da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE na ocorrência de atrasos ou inadimplementos por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- c) qualquer forma de favorecimento indevido às PARTES que possa comprometer a qualidade e a independência da atividade de verificação;
- d) omissão e/ou manipulação de informações ou de dados, bem como o uso de informações ou dados falsos;
- e) superveniência de conflito de interesses que possa comprometer a

independência e a autonomia das análises;

- f) constatação de conluio com qualquer das partes para alteração do resultado dos RELATÓRIOS DE DESEMPENHO ou do valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA devido à CONCESSIONÁRIA;
- g) realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO; ou
- h) descumprimento de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS.

12.17. Na hipótese do item 12.16 deste ANEXO, o PODER CONCEDENTE deverá selecionar nova empresa ou consórcio de empresas, dentre as opções já homologadas, desde que ainda cumpram os requisitos previstos no item 13 deste ANEXO;

12.18. O prazo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE será de, no máximo, 5 (cinco) anos, com possibilidade de rescisão antecipada, desde que devidamente justificada, sem prorrogações, a critério do PODER CONCEDENTE

12.18.1. Após o término destes contratos, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar nova empresa ou consórcio de empresas para exercer tal função, conforme o caso, devendo a equipe do novo contratado ser integrada por profissionais distintos daqueles que integraram a equipes dos TERCEIROS INDEPENDENTES anteriores.

12.19. Eventuais custos decorrentes da rescisão de quaisquer dos contratos regulados por este ANEXO deverão ser suportados pela CONCESSIONÁRIA.

12.20. Na hipótese de atraso na contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE ficará diretamente responsável pelo cálculo do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA, e, se tal ausência decorrer de culpa da CONCESSIONÁRIA, será aplicado o desconto máximo no valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL devida até que a CONCESSIONÁRIA providencie a contratação do VERIFICADOR

INDEPENDENTE, sem prejuízo da aplicação da penalidade prevista no ANEXO IX - PENALIDADES.

- 12.21. O PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA poderão solicitar, a qualquer tempo, informações ou esclarecimentos diretamente ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, circunstância em que este deverá encaminhar quaisquer relatórios, laudos, informações ou esclarecimentos, simultaneamente, a ambas as PARTES, sem ciência ou anuência prévia de qualquer delas, incluindo a própria solicitante do relatório, laudo, informação ou esclarecimento.
- 12.22. Eventual interesse da CONCESSIONÁRIA em rescindir os contratos com os TERCEIROS INDEPENDENTES deverá ser submetido previamente à manifestação do PODER CONCEDENTE, com apresentação dos respectivos fundamentos, cabendo à CONCESSIONÁRIA a responsabilidade pelo pagamento de eventuais custos decorrentes da rescisão.
- 12.23. Havendo, através do respectivo processo administrativo, a demonstração do envolvimento, em conluio, da CONCESSIONÁRIA, de seus representantes, de seus prepostos e/ou de seus empregados junto ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e a CERTIFICADOR DE OBRAS, visando ao desempenho fraudulento de suas funções e obrigações, serão adotadas as cominações cíveis e penais no âmbito judicial, sem prejuízo das sanções administrativas imponíveis à CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO e do ANEXO IX - PENALIDADES.

13. REQUISITOS MÍNIMOS PARA CONTRATAÇÃO DOS TERCEIROS INDEPENDENTES

- 13.1. As empresas ou consórcios de empresas deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:
- 13.1.1. Não estar no cumprimento de sanção de impedimento de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA direta ou indireta do ESTADO, decorrente do artigo 156, inciso III da Lei Federal nº 14.133/2021;

- 13.1.2. Não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA de qualquer ente federativo, conforme previsto no artigo 156, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021;
- 13.1.3. Não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, à pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no artigo 10 da Lei Federal nº 9.605/1998;
- 13.1.4. Não ter registro de sanção, com efeito impeditivo de participação em licitação ou de contratação, nos cadastros a que se referem o artigo 22 da Lei Federal nº 12.846/2013;
- 13.1.5. Não ter sido proibida pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, de Lei Federal nº 12.529/2011;
- 13.1.6. Não estar proibida de contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605/1998;
- 13.1.7. Não ter sido proibida de contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;
- 13.1.8. Não ter sido declarada inidônea para contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina;
- 13.1.9. Não ter sido suspensa temporariamente, impedida ou declarada inidônea para licitar ou contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011;
- 13.1.10. Não estar em situação de insolvência, liquidação, regime de administração especial temporária ou intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária – RAET, ou ainda, ter falência

decretada por sentença judicial e não estar em recuperação judicial ou extrajudicial, salvo se comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, bem como de insolvência, administração especial temporária ou intervenção, e ainda, cuja falência tenha sido decretada por sentença judicial;

- 13.1.11. Não estar em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora nos termos do artigo 86, inciso III, da Lei Federal n. 13.303/2016;
- 13.1.12. Não ser controlada, controladora, e/ou empresas sob controle comum ou parte relacionada, direta ou indiretamente, nos termos definidos na Lei Federal nº 6.404/1976, e de empresa matriz estrangeira de filial brasileira da CONCESSIONÁRIA, ou de seus acionistas, assim como não ter participado dos projetos de engenharia e fornecimentos dos equipamentos ou sistemas, como empresa, consórcio ou membro de consórcio, nem ter participado do processo licitatório da CONCESSÃO;
- 13.1.13. Não contar com sócios que tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- 13.1.14. Não possuir contrato(s), ainda que com objeto diverso, vigente(s) ou cujo(s) prazo(s) de vigência tenha(m) se encerrado há 12 (doze) meses ou menos, com a CONCESSIONÁRIA ou com pessoas, físicas ou jurídicas, sociedades e fundos de investimentos que compõem a CONCESSIONÁRIA ;
- 13.1.15. Não contar com sócios que tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- 13.1.16. Não possuir entre os membros da equipe técnica vinculada ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao CERTIFICADOR DE OBRAS:
 - a) servidor ou dirigente do órgão/entidade responsável pela gestão ou acompanhamento do CONTRATO, observado o EDITAL;

- b) pessoa que tenha sido, no período compreendido entre os últimos 06 (seis) meses contados da data da publicação do EDITAL até o início previsto de atuação como VERIFICADOR INDEPENDENTE, servidor ou dirigente do órgão/entidade contratante/responsável pela LICITAÇÃO, observado o EDITAL, ou ainda servidor ou dirigente da SME;
 - c) pessoa que tenha atuado na fase preparatória da LICITAÇÃO; e
 - d) pessoa que seja ou que tenha sido, nos últimos 06 (seis) meses, contados do início previsto de atuação como VERIFICADOR INDEPENDENTE, dirigente, gerente, empregado, contratado terceirizado ou sócio dos acionistas da CONCESSIONÁRIA;
- 13.1.17. Dispor de equipe técnica de especialistas de nível superior, com registro no respectivo conselho de classe, qualificados profissionalmente em áreas relacionadas com a atividade de exploração do objeto de CONCESSÃO, observado o disposto nos itens 13.4, 13.5 e 13.6.
- 13.1.18. Os requisitos dos itens 13.1.12, 13.1.13, e 13.1.14 deste ANEXO deverão ser atendidos, inclusive, por eventuais subcontratados das empresas ou consórcio de empresas contratadas pela CONCESSIONÁRIA para desempenho das funções tratadas neste ANEXO, sendo facultado, ao PODER CONCEDENTE, no caso de desatendimento, o exercício da prerrogativa a que alude ao item 12.17 deste ANEXO.
- 13.2. Os TERCEIROS INDEPENDENTES deverão ter completa imparcialidade e não estar em situação de conflito de interesses em relação às PARTES do CONTRATO.
- 13.3. Os TERCEIROS INDEPENDENTES deverão comprovar as seguintes qualificações técnicas, em atividades iguais ou análogas àquelas a serem executadas no âmbito do CONTRATO:
- 13.3.1. Para o caso da CERTIFICADOR DE OBRAS, demonstração de, pelo menos, 5 (cinco) anos de experiência comprovada, mediante apresentação de atestados nos termos do item 13.4, na execução dos

serviços de características semelhantes aos descritos no neste anexo, quais sejam:

- a) certificação/verificação/processos de exame e validação de sistemas de obras;
- b) gerenciamento;
- c) supervisão; e/ou
- d) fiscalização e controle.

13.3.2. Para o caso do VERIFICADOR INDEPENDENTE, demonstração de, pelo menos, 5 (cinco) anos de experiência comprovada, mediante apresentação de atestados nos termos do item 13.4, na execução dos serviços de características semelhantes aos descritos no neste anexo, quais sejam:

- a) fiscalização de contrato ou verificação independente de projetos de concessão e PPP;
- b) avaliação de indicadores de desempenho;
- c) controle e fiscalização; e/ou
- d) auditoria operacional.

13.4. Para efeito de comprovação de experiência requisitada no item 13.3, deverão ser apresentados atestados de capacidade técnico-operacional, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por profissional técnico especializado, desde que acompanhados da documentação de que trata o item 13.5 deste ANEXO.

13.5. Os TERCEIROS INDEPENDENTES deverão contar com equipe técnica de especialistas qualificados profissionalmente, sendo que a capacitação técnica dos integrantes das equipes deverá ser comprovada mediante apresentação da relação dos profissionais que integrarão a equipe técnica do da CERTIFICADOR DE OBRAS e VERIFICADOR INDEPENDENTE, integrantes ou não do correspondente quadro funcional, a qual deverá ser acompanhada de:

- a) Declaração de cada profissional indicado, concordando com sua inclusão na equipe; e
 - b) Currículo de cada profissional indicado, contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome completo, data de nascimento, nacionalidade, função proposta, vínculo, instrução, cursos de extensão, pós-graduação, discriminação dos serviços ou projetos que participou, com identificação do cliente.
- 13.6. Os profissionais indicados para compor a equipe técnica da CERTIFICADOR DE OBRAS deverão ser devidamente qualificados profissionalmente, bem como deter experiências compatíveis com o exercício das atribuições técnicas constantes no ANEXO III – CADERNO DE INVESTIMENTOS e ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, devendo incluir, ao menos:
- a) Engenheiro(a), com no mínimo 5 (cinco) anos dedicados como coordenador líder de equipe de gerenciamento e fiscalização de empreendimento de porte similar em edificações; e
 - b) Advogado (a).
- 13.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá mobilizar, se necessário, especialistas em caso de revisão e ajuste dos parâmetros dos INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como para dirimir questões surgidas durante a apuração desses indicadores, em conformidade com os levantamentos, medições e cálculos apresentados, inclusive para participação de reuniões com discussão de casos.
- 13.8. Os especialistas que compõem as equipes técnicas dos TERCEIROS INDEPENDENTES deverão possuir vínculo profissional em uma das seguintes modalidades:
- a) por relação de emprego, comprovada mediante apresentação da Carteira de Trabalho e de Ficha de Registro de Empregados, devidamente atualizados;

- b) como sócio, comprovado por meio da apresentação de seu estatuto ou contrato social;
- c) como administrador, comprovado por meio de apresentação de prova de eleição dos administradores em exercício, devidamente arquivada no registro empresarial ou cartório competente;
- d) por meio de contrato de prestação de serviço.

14. RELAÇÃO ENTRE AS PARTES

- 14.1. Todos os documentos, relatórios, laudos, manuais, análises e estudos produzidos pelos TERCEIROS INDEPENDENTES, ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues em formato digital concomitantemente à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.
- 14.2. Para aqueles serviços em que os TERCEIROS INDEPENDENTES atuarão mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo os TERCEIROS INDEPENDENTES cientificar a outra PARTE de imediato.
- 14.3. Os TERCEIROS INDEPENDENTES deverão gozar de total autonomia e independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejarão a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.
 - 14.3.1. Sem prejuízo do disposto no item anterior, o trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser desenvolvido de forma integrada com as equipes da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.
 - 14.3.2. Os profissionais da equipe técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão estar disponíveis para as interações com a CONCESSIONÁRIA e com o PODER CONCEDENTE.
- 14.4. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir ao PODER CONCEDENTE e aos TERCEIROS INDEPENDENTES acesso irrestrito e ininterrupto aos sistemas informatizados de acompanhamento e monitoramento dos serviços OBJETO do CONTRATO, a dados e informações necessários à aferição dos indicadores

integrantes do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, às suas dependências e às da CONCESSÃO.

- 14.5. Os TERCEIROS INDEPENDENTES deverão assegurar que as PARTES tenham acesso aos dados, informações e planilhas utilizados na produção dos relatórios de desempenho, os quais serão disponibilizados de forma aberta, sem restrições, e com a indicação de fórmulas de cálculo, memórias, critérios e metodologias adotados, de forma a permitir a auditoria integral e transparente do trabalho realizado.
- 14.6. Os TERCEIROS INDEPENDENTES deverão realizar reuniões periódicas de acompanhamento e controle com a CONCESSIONÁRIA e com o PODER CONCEDENTE, registrando, em ata, as providências a serem adotadas para assegurar o cumprimento das exigências e dos prazos do CONTRATO de CONCESSÃO.
- 14.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá sugerir às PARTES, sempre que necessário, aprimoramentos no procedimento de verificação de desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços.
- 14.8. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá promover uma gestão transparente e eficiente dos dados e informações coletados, bem como dos relatórios produzidos para a aferição do desempenho da Concessionária na prestação dos serviços, assegurando seu arquivamento em sistema informatizado e o registro adequado da motivação adotada em cada caso.
 - 14.8.1. Por ocasião do término do contrato, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve assegurar a transferência integral do material a que se refere o item anterior às PARTES e ao novo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a fim de possibilitar a compreensão do histórico de aferição de desempenho e os respectivos fundamentos técnicos adotados.
- 14.9. O PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA poderão solicitar, a qualquer tempo, informações ou esclarecimentos diretamente aos TERCEIROS INDEPENDENTES, circunstância em que estes deverão encaminhar quaisquer relatórios, laudos, informações ou esclarecimentos, simultaneamente, a ambas

as PARTES, sem ciência ou anuência prévia de quaisquer delas, incluindo a própria solicitante do relatório, laudo, informação ou esclarecimento.

- 14.10. Havendo, através do respectivo processo administrativo, a demonstração do envolvimento, em conluio, da CONCESSIONÁRIA, de seus representantes, de seus prepostos e/ou de seus empregados junto à qualquer um dos TERCEIROS INDEPENDENTES, visando ao desempenho fraudulento de suas funções e obrigações, segundo o que dispõe o CONTRATO e seus ANEXOS, serão adotadas as cominações cíveis e penais no âmbito judicial e da comunicação obrigatória à entidade credenciadora em relação a todos os envolvidos, assim compreendidos, inclusive, quando envolvidos o respectivo TERCEIRO INDEPENDENTE, sem prejuízo das sanções administrativas imponíveis à CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO e do ANEXO IX – PENALIDADES.

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

- 15.1. A manifestação ou a concordância das PARTES com os produtos entregues pelos terceiros independentes de que tratam esse ANEXO não constitui condição de validade ou requisito prévio para a utilização do ÍNDICE DE DESEMPENHO aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE No processamento de pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.
- 15.2. Eventuais discordâncias das PARTES em relação à aplicação das regras do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO ou à interpretação técnica adotada pelos TERCEIROS INDEPENDENTES a respeito dos temas submetidos à suas apreciações:
- 15.2.1. não ensejarão a aplicação de penalidades aos TERCEIROS INDEPENDENTES, nem a retenção de seus pagamentos ou a imposição de descontos sobre a sua remuneração;
- 15.2.2. não poderão acarretar a suspensão ou a interrupção do processo de pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, com fundamento nos relatórios e notas de desempenho atribuídas pelo

VERIFICADOR INDEPENDENTE, ainda que sobre eles existam controvérsias;

- 15.2.3. deverão ser dirimidas por meio dos mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO, vedada a imposição de decisão unilateral de qualquer das PARTES que possa impactar os resultados aferidos pelos TERCEIROS INDEPENDENTES.
- 15.3. Fica assegurado à CONCESSIONÁRIA o direito de acompanhar de forma autônoma o procedimento de aferição de desempenho e de manifestar, sempre que entender cabível, suas divergências em relação ao posicionamento do VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO de CONCESSÃO.
- 15.4. Após a solução das divergências a respeito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, eventuais diferenças apuradas no montante das CONTRAPRESTAÇÕES MENSAIS EFETIVAS já pagas deverão ser compensadas nos pagamentos posteriores em favor da PARTE vencedora.
- 15.5. A compensação de valores em desfavor da CONCESSIONÁRIA poderá ser realizada de maneira parcelada, ao longo dos pagamentos vindouros, de forma que o valor máximo de desconto em cada compensação nunca ultrapasse o montante de 20% (vinte por cento) da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA.