

ANEXO 3 DO CONTRATO - CADERNO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA A REALIZAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE UNIDADE ESCOLAR DE ENSINO FUNDAMENTAL NO MUNICÍPIO DE PÃO DE AÇÚCAR/AL.

PÃO DE AÇÚCAR, 2025

SUMÁRIO

1. ASPECTOS GERAIS	3
2. PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM)	3
3. PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME)	4
4. FATOR DE DESEMPENHO GERAL (FDG)	4
5. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)	6
5.1 ÍNDICE DE QUALIDADE (IQL)	9
5.2 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA)	11
5.3 ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE NORMAS (ICN)	13
5.4 ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE RELATÓRIOS (ICR)	14
5.5 ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE ESTRUTURAS E SERVIÇOS (IDES)	15
5.6 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS PRAZOS (ICP)	16

1. ASPECTOS GERAIS

O presente ANEXO tem por finalidade estabelecer o mecanismo de cálculo da PARCELA REMUNERATÓRIA PECUNIÁRIA devida à CONCESSIONÁRIA, disciplinando os INDICADORES DE DESEMPENHO aplicáveis aos serviços por ela prestados, bem como as implicações dos resultados aferidos sobre o valor final da PARCELA REMUNERATÓRIA. Define-se, ainda, neste instrumento, as GARANTIAS exigidas para a adequada execução do CONTRATO por parte da CONCESSIONÁRIA, assim como o rol de GARANTIAS oferecidas pelo PODER CONCEDENTE em favor da CONCESSIONÁRIA, observada a fiel execução das obrigações contratuais assumidas.

A CONCESSIONÁRIA fará jus, mensalmente, à PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME), apurada com base na aplicação do FATOR DE DESEMPENHO GERAL (FDG) sobre a PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM), conforme metodologia de cálculo prevista neste ANEXO.

2. PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM)

A PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM) constitui o valor devido à CONCESSIONÁRIA pela prestação dos serviços vinculados ao OBJETO do CONTRATO, conforme estipulado na proposta vencedora da LICITAÇÃO. Esse valor será reajustado a cada doze meses de vigência contratual, contados a partir da data da SESSÃO PÚBLICA de LICITAÇÃO, utilizando-se como referência o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice oficial que venha a substituí-lo. O cálculo de reajuste será realizado com base no percentual acumulado do referido índice nos doze meses imediatamente anteriores ao mês de aplicação do reajuste.

Compete à CONCESSIONÁRIA efetuar o cálculo do valor reajustado da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM) e submetê-lo à apreciação do PODER CONCEDENTE. O pagamento da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME) com base no valor reajustado somente será autorizado após a devida comunicação à Administração e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, cuja aprovação prévia é condição indispensável para a efetivação do pagamento. Identificado pelo PODER CONCEDENTE erro manifesto no cálculo do reajuste apresentado, o valor não será aplicado, incumbindo à CONCESSIONÁRIA a imediata correção do equívoco e o reenvio das respectivas medições mensais ajustadas.

3. PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME)

A presente secção estabelece o conjunto de procedimentos, regras e instrumentos aplicáveis ao cálculo do montante da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME) a ser paga à CONCESSIONÁRIA ao longo da execução contratual. A PRME corresponde ao valor financeiro efetivamente devido à CONCESSIONÁRIA, sendo apurado a partir da aplicação do FATOR DE DESEMPENHO GERAL (FDG) sobre a PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM), conforme metodologia definida neste ANEXO. A apuração será realizada mensalmente, com base em relatórios, análises e medições apresentadas pela CONCESSIONÁRIA e validadas pelo PODER CONCEDENTE e/ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

O cálculo da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME) deverá observar a seguinte fórmula:

$$\text{PRME} = \text{PRM} \times \text{FDG}$$

Sendo que:

PRME = PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA;

PRM = PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL;

FDG = FATOR DE DESEMPENHO GERAL.

Durante o PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO, a PARCELA REMUNERATÓRIA devida à CONCESSIONÁRIA estará condicionada aos marcos de recebimento previamente estipulados neste ANEXO, vinculando-se à conclusão e à entrega efetiva dos serviços previstos no OBJETO do CONTRATO. A CONCESSIONÁRIA fará jus ao recebimento da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME) em sua integralidade somente após a implantação completa dos serviços contratados, conforme atestado pelo PODER CONCEDENTE.

4. FATOR DE DESEMPENHO GERAL (FDG)

O FATOR DE DESEMPENHO GERAL (FDG) será apurado trimestralmente e corresponderá ao ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), calculado segundo a metodologia estabelecida neste ANEXO. O FDG representa um coeficiente de ajuste aplicado à PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL (PRM), variando entre 0,85 (oitenta e cinco centésimos) e 1,00 (um), de acordo com o desempenho apurado no período de referência.

A apuração do FATOR DE DESEMPENHO GERAL observará a seguinte fórmula:

$$\text{FDG} = 0,85 + \text{ID}$$

Sendo que:

FDG = FATOR DE DESEMPENHO GERAL;

ID = ÍNDICE DE DESEMPENHO.

O FATOR DE DESEMPENHO GERAL será calculado com base no ÍNDICE DE DESEMPENHO apurado no trimestre imediatamente anterior, e será aplicado para efeito de cálculo da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME) nos três meses subsequentes.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO terá a função de garantir a equivalência entre os serviços efetivamente prestados e as expectativas mínimas do PODER CONCEDENTE, servindo como balizador para a composição final da sua remuneração, já que promoverá o ajuste do valor da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA (PRME) da CONCESSIONÁRIA. Conforme exposto no ANEXO 6 DO CONTRATO - MECANISMO DE PAGAMENTO, o pagamento da PARCELA REMUNERATÓRIA MENSAL EFETIVA será diretamente proporcional ao resultado apurado do ÍNDICE DE DESEMPENHO.

O RELATÓRIO DE DESEMPENHO referente aos indicadores deverá ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE previamente ao início da OPERAÇÃO da UNIDADE DE ENSINO, com o objetivo de validação de seu formato, conteúdo, metodologia de apuração e parâmetros de desempenho. Os padrões técnicos e operacionais adotados para a apuração dos indicadores de desempenho, inclusive suas fórmulas, métricas, metas e instrumentos de verificação, deverão ser submetidos ao PODER CONCEDENTE com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias da data prevista para o início de utilização da obra, sendo sua aprovação prévia condição necessária para a adoção do modelo de mensuração proposto. Eventuais alterações no padrão de apresentação e apuração dos indicadores poderão ser determinadas pelo PODER CONCEDENTE ao longo da vigência da CONCESSÃO, sempre com a finalidade de aprimorar a clareza, a precisão e a confiabilidade dos resultados.

Nos três primeiros meses de OPERAÇÃO do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA receberá o FATOR DE DESEMPENHO GERAL igual a 1(um); já nos três meses seguintes, a CONCESSIONÁRIA receberá o FATOR DE DESEMPENHO GERAL calculado conforme o resultado da aferição dos três meses anteriores.

5. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

Os INDICADORES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO estão focados na mensuração dos resultados dos serviços prestados, estabelecendo os níveis de desempenho considerados satisfatórios pelo PODER CONCEDENTE, sem, contudo, restringir os meios ou métodos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA para alcançar tais padrões. Essa diretriz assegura à CONCESSIONÁRIA liberdade para definir e implementar as estratégias mais eficientes para atingir os resultados estipulados no CONTRATO, no EDITAL DE LICITAÇÃO e em seus respectivos ANEXOS.

A responsabilidade pela coleta, sistematização e envio dos resultados aferidos a partir das medições dos INDICADORES DE DESEMPENHO é da CONCESSIONÁRIA, que deverá apresentá-los ao PODER CONCEDENTE e/ou ao VERIFICADOR INDEPENDENTE devidamente acompanhados dos elementos comprobatórios, por meio do RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter arquivados, em meio físico ou digital, por no mínimo 5 (cinco) anos, os resultados apurados dos indicadores, bem como os elementos comprobatórios correspondentes, durante todo o período de vigência do CONTRATO. Os dados e resultados informados estarão sujeitos a constante monitoramento e fiscalização por parte do PODER CONCEDENTE e/ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Caso sejam identificadas possíveis divergências nos resultados apresentados, caberá à CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação, apresentar as informações, justificativas e demais documentos que possam fundamentar eventual reavaliação por parte do PODER CONCEDENTE e/ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Compete ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE verificar a veracidade e a conformidade do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, o que poderá ser feito tanto por meio da análise documental quanto por meio de visitas periódicas *in loco*, sem necessidade de aviso prévio, para a realização das verificações que se fizerem necessárias.

Todos os testes, amostras e atendimentos realizados pela CONCESSIONÁRIA deverão abranger integralmente os indivíduos representativos da amostra, devendo tais registros ser devidamente documentados e armazenados por um período mínimo de 5 (cinco) anos, a fim de permitir futuras auditorias e verificações.

O Caderno de Indicadores Desempenho poderá ser revisado, conforme a subcláusula 37.19 do CONTRATO. Paradas programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 45

(quarenta e cinco) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, não serão contabilizados na avaliação dos indicadores de desempenho e, portanto, não impactarão o ÍNDICE DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA.

O modelo de avaliação adotado neste ANEXO contempla a descrição completa de cada INDICADOR DE DESEMPENHO, com sua respectiva metodologia de medição, periodicidade de verificação e critérios objetivos de desempenho. Ao todo, foram definidos 3 (três) INDICADORES DE DESEMPENHO, que compõem o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) e que, somados, poderão resultar em até 0,15 (quinze centésimos), conforme a seguinte fórmula:

$$(iii) ID = \sum \text{Indicadores de desempenho}$$

Sendo que:

ID = ÍNDICE DE DESEMPENHO.

Os INDICADORES DE DESEMPENHO são:

1. Índice de Satisfação (ISA) – Mensura o grau de satisfação do PODER CONCEDENTE quanto à execução dos serviços contratados, com base em avaliações periódicas e critérios objetivos previamente estabelecidos.;
2. Índice de Disponibilidade de Estruturas e Serviços (IDES) - Mede a taxa de disponibilidade e funcionamento adequado das estruturas físicas, equipamentos e serviços vinculados ao OBJETO do CONTRATO, com base em inspeções, monitoramento e registros de falhas ou interrupções
3. Índice de Manutenção Predial (IMP) - Avalia o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das rotinas de manutenção preventiva e corretiva das edificações e instalações da UNIDADE DE ENSINO, com base na execução dos planos e procedimentos previamente aprovados, incluindo registros documentais, cronogramas e vistorias técnicas periódicas.

A tabela abaixo apresenta a distribuição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e os respectivos pesos atribuídos a cada um, para fins de apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID):

Índice	Peso
Índice de Satisfação (ISA)	0,03
Índice de Disponibilidade de Estruturas e Serviços (IDES)	0,07
Índice de Manutenção Predial (IMP)	0,05

Na hipótese de não atingimento do desempenho mínimo estabelecido para qualquer dos INDICADORES DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da notificação formal do resultado, um plano de ação detalhado contendo as medidas corretivas necessárias para o alcance da meta na próxima aferição.

Ressalta-se que os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser objeto de revisão nos períodos de REVISÃO ORDINÁRIA DO CONTRATO, com vistas à constante evolução dos parâmetros de qualidade da CONCESSÃO e ao aprimoramento contínuo da prestação dos serviços.

Abaixo são detalhados os 3 (três) INDICADORES DE DESEMPENHO, acompanhados de suas respectivas metodologias completas de aferição, conforme os critérios estabelecidos neste ANEXO:

5.1 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA)	
Objetivo	O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (ISA) afere a satisfação do PODER CONCEDENTE a respeito das INSTALAÇÕES e SERVIÇOS prestados nas UNIDADES DE ENSINO
Fórmulas de cálculo	$ISA = \frac{\sum Rc}{PS} \times 100\%$ <p>Legenda:</p> <p>$\sum Rc$ – Somatório do total de resposta em conformidade com a avaliação “ótimo” e “bom” no período (unid.) PS – Quantidade total de Pesquisa de Satisfação aplicadas no período (unid.)</p>

Unidade de medida	O resultado da razão entre as respostas em conformidade (Rc) e o total de pesquisas aplicadas no período avaliado é percentual (%).
Método de aferição	<p>A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar durante todo o semestre Pesquisa de Satisfação, em meio digital e/ou físico, para todos os representantes do PODER CONCEDENTE que faça utilização da infraestrutura e serviços fornecidos pela CONCESSIONÁRIA.</p> <p>As perguntas da pesquisa de satisfação serão definidas de forma conjunta pelo PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo-se adotar as seguintes gradações: “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”.</p> <p>O indicador deverá aferir o percentual de respostas com a avaliação “ótimo” ou “bom”.</p> <p>O PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão realizar procedimentos de checagem dos resultados de Pesquisa de Satisfação realizado pela CONCESSIONÁRIA e emitir parecer de conformidade ou não-conformidade dos Relatórios de Satisfação para definição deste indicador.</p>
Frequência de aferição	Semestral.
Parâmetro	<p>Se $ISA \geq 80\%$, então $ISA = 0,03$;</p> <p>Se $ISA < 80\%$, então $ISS = 0,000$ (zero);</p>
Documentos comprobatórios	Relatório das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período; Relatório Trimestral elaborado pela CONCESSIONÁRIA.
Responsável pelo envio de informação	CONCESSIONÁRIA.
Órgão	PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE.

fiscalizador	
--------------	--

5.2 ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE ESTRUTURAS E SERVIÇOS (IDES)

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE ESTRUTURAS E SERVIÇOS (IDES)	
Objetivo	O ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE ESTRUTURAS E SERVIÇOS (IDES) tem por finalidade mensurar, de forma objetiva e periódica, o grau de disponibilidade contínua e regular das estruturas físicas e dos serviços operacionais essenciais previstos contratualmente, assegurando o pleno funcionamento da UNIDADE DE ENSINO. O indicador refletirá o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, dos níveis mínimos de desempenho estabelecidos para a operação de instalações, equipamentos e utilidades, de modo a garantir a adequada prestação dos serviços públicos delegados.
Fórmulas de cálculo	$IDES = \left(1 - \frac{\text{Horas totais previstas de funcionamento}}{\text{Horas de indisponibilidade}}\right) \times 100$
Unidade de medida	O resultado da razão entre as horas de indisponibilidade registradas (Hi) e as horas totais previstas de funcionamento (Ht) no período avaliado é percentual (%).
Método de aferição	A CONCESSIONÁRIA deverá manter atualizado, ao longo de todo o trimestre, o Registro de Disponibilidade Operacional, consolidando as informações referentes ao funcionamento contínuo e regular das estruturas físicas e dos serviços essenciais na UNIDADE DE ENSINO, conforme escopo contratual. A apuração do índice será realizada com base na razão entre as horas de indisponibilidade e o total de horas previstas de

funcionamento, conforme fórmula estabelecida neste instrumento, sendo os dados extraídos do Sistema de Gestão de Chamados da CONCESSIONÁRIA, bem como dos relatórios operacionais e de controle de ocorrências. Para cada sistema, serviço ou infraestrutura monitorada (tais como abastecimento de água, fornecimento de energia, mobiliário, equipamentos, entre outros), deverão constar no Relatório Trimestral de Disponibilidade: o total de horas previstas de funcionamento; as horas efetivas de indisponibilidade; a causa da indisponibilidade; a data, o horário e a duração do evento; bem como as providências adotadas para correção.

Serão consideradas como indisponibilidades apenas as interrupções de funcionamento, falhas técnicas ou prestação inadequada de serviços cuja responsabilidade seja atribuível à CONCESSIONÁRIA, devidamente registradas no Sistema de Gestão de Chamados, por meio de ocorrências operacionais ou constatação técnica. Não serão computadas como indisponibilidades as interrupções motivadas por fatos atribuíveis a terceiros ou por eventos excepcionais, desde que devidamente justificadas, documentadas e aceitas pelo PODER CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Ao final de cada trimestre, o PODER CONCEDENTE e/ou o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão proceder à análise crítica do Relatório Trimestral de Disponibilidade apresentado pela CONCESSIONÁRIA, verificando a completude, consistência e rastreabilidade das informações declaradas. Deverão ser realizadas verificações técnicas amostrais in loco, com inspeção direta das estruturas e serviços declarados como disponíveis, a fim de validar sua efetiva operacionalidade e conformidade com os requisitos contratuais. Ao final da verificação, será emitido parecer técnico de conformidade ou não-conformidade sobre o resultado apresentado,

	sendo considerado para efeito de apuração do IDES apenas o conjunto de registros validados e certificados por esse parecer técnico.
Frequência de aferição	Trimestral.
Parâmetro	Se IDES \geq 95%, então Nota IDES = 0,070 Se IDES $<$ 95% e \geq 90%, então Nota IDES = 0,035 Se IDES $<$ 90%, então Nota IDES = 0,000 (zero)
Documentos comprobatórios	Logs do Sistema de Gestão de Chamados (Help Desk); Relatórios de manutenção e disponibilidade; Checklists técnicos de inspeção realizados por verificador independente; Planilhas de cálculo com memória de apuração por unidade/estrutura.
Responsável pelo envio de informação	CONCESSIONÁRIA.
Órgão fiscalizador	PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.6 ÍNDICE DE MANUTENÇÃO PREDIAL (IMP)

ÍNDICE DE MANUTENÇÃO PREDIAL (ICP)	
Objetivo	O ÍNDICE DE MANUTENÇÃO PREDIAL (IMP) tem por finalidade avaliar o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das rotinas de manutenção predial preventiva e corretiva previstas contratualmente, garantindo a conservação, segurança, funcionalidade e durabilidade das edificações e instalações da

	<p>UNIDADE DE ENSINO. O indicador aferirá o atendimento às obrigações técnicas de manutenção das estruturas civis, redes hidráulicas, elétricas, coberturas, revestimentos e demais componentes construtivos, conforme padrões e frequências estipulados no Plano de Manutenção aprovado.</p>
Fórmulas de cálculo	$IMP = \left(\frac{\text{Total de rotinas previstas no período}}{\text{Número de rotinas de manutenção executadas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	<p>O resultado da razão entre o número de rotinas de manutenção predial executadas (Re) e o total de rotinas previstas no período (Rp) é percentual (%).</p>
Método de aferição	<p>A CONCESSIONÁRIA deverá manter, ao longo de todo o trimestre, o Registro Consolidado de Execução das Rotinas de Manutenção Predial, contendo o cronograma previsto e a comprovação técnica da execução das atividades de manutenção preventiva e corretiva, conforme Plano de Manutenção aprovado pelo PODER CONCEDENTE.</p> <p>As rotinas de manutenção deverão estar organizadas por categoria de serviço (civil, hidráulico, elétrico, cobertura, revestimentos, etc.), com indicação das datas de execução, equipes envolvidas, localidade atendida, tipo de intervenção e respectivos comprovantes técnicos (como ordens de serviço, laudos, checklists e imagens).</p> <p>O indicador deverá aferir o percentual de rotinas previstas que foram integralmente executadas dentro do prazo previsto, considerando como cumprimento apenas os serviços que apresentarem documentação completa e validação técnica pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p> <p>O PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE</p>

	deverão realizar, ao final de cada trimestre, auditoria por amostragem e inspeções in loco para checagem das rotinas informadas, confrontando os registros com a situação real das edificações. Será emitido parecer técnico de conformidade ou não-conformidade, que servirá de base para validação do resultado final do IMP.
Frequência de aferição	Trimestral.
Parâmetro	Se IMP \geq 90%, então Nota IMP = 0,050 Se IMP $<$ 90% e \geq 80%, então Nota IMP = 0,025 Se IMP $<$ 80%, então Nota IMP = 0,000 (zero)
Documentos comprobatórios	Plano de Manutenção Predial com cronograma aprovado; Ordens de serviço com data, local e tipo de serviço realizado; Logs do sistema de chamados técnicos; Relatórios de vistoria e verificação amostral emitidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE; Memória de cálculo e consolidação mensal das rotinas executadas.
Responsável pelo envio de informação	CONCESSIONÁRIA.
Órgão fiscalizador	PODER CONCEDENTE e/ou VERIFICADOR INDEPENDENTE.