



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•] /2026

ANEXO 7 DO CONTRATO— SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA CONSTRUÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, GESTÃO E OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO-PEDAGÓGICOS DE 16 (DEZESSEIS) NOVAS UNIDADES EDUCACIONAIS DA REDE MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL DO MUNICÍPIO DE ANANINDEUA (PA).

[•] de 2026



ÍNDICE

1. OBJETIVOS E DIRETRIZES GERAIS	9
2. ESTRUTURA DO SISTEMA DE DESEMPENHO	11
2.1. Níveis de composição do sistema.....	11
2.2. Dimensões estruturantes	11
2.3. Estrutura de SUBÍNDICES	12
2.4. Lógica de agregação	13
2.5. Regras de ponderação.....	13
2.6. Escala de avaliação	14
2.7. Princípios de mensuração	15
3. ESTRUTURA DOS INDICADORES	15
3.1. Princípios de desenho	15
3.2. Quadro padrão por INDICADOR	15
3.3. Rastreabilidade entre Serviços e INDICADORES de Desempenho	20
3.4. Catálogo mínimo de INDICADORES (referencial)	22
3.5. Exemplos de fórmulas (referência)	23
3.6. Conversão para escala 0–10.....	23
3.7. Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID).....	25
3.8. Regras específicas de aferição dos INDICADORES	33

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



3.9.	INDICADORES de Sustentabilidade, Inclusão e Governança (ESG)	35
4.	TRATAMENTO DE DADOS E EVIDÊNCIAS	37
4.1.	Princípios e Requisitos Gerais.....	37
4.2.	Ciclo de Vida dos Dados	38
4.3.	Fontes de Dados Admitidas	39
4.4.	Padrões Mínimos de Registro.....	39
4.5.	Evidências Aceitas	40
4.6.	Regras de Indisponibilidade e Qualidade dos Dados.....	41
4.7.	Procedimentos de Validação e Verificação	44
4.8.	Auditoria dos Dados	45
4.9.	Segurança da Informação e Controle de Acesso	45
4.10.	Retenção e Guarda de Dados	46
4.11.	Integração e Interoperabilidade.....	46
5.	GOVERNANÇA DO SISTEMA.....	46
5.1.	Princípios de governança	46
5.2.	Estrutura de papéis e responsabilidades (RACI)	47
5.3.	Fluxo operacional detalhado	47
5.4.	Procedimento de Manifestação e Contraditório.....	50
5.5.	Tratamento de Divergências	51

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



5.6.	Regras de Aceitação Tácita	52
5.7.	Auditoria e Controle	52
5.8.	Sistemas de Informação	53
5.9.	Gestão de Riscos de Governança	53
5.10.	INDICADORES de Governança do Sistema	54
6.	PRINCÍPIOS GERAIS	55
6.1.	Detalhamento Geral	55
6.2.	Classificação por Periodicidade	55
6.3.	Regras de Consolidação por Tipo de INDICADOR	56
6.4.	Regras para Ausência de Medição	57
6.5.	Unidades em Diferentes Estágios Operacionais	58
6.6.	Consolidação para Fins de Pagamento	58
6.7.	Ajustes por Eventos Excepcionais	59
6.8.	Consistência Temporal	59
7.	CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO	60
7.1.	Princípio geral de cálculo	60
7.2.	Fórmula geral do ID	60
7.3.	Cálculo dos índices (IQD e IQT)	61
7.4.	Cálculo dos SUBÍNDICES	61

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



7.5.	Regras de arredondamento	62
7.6.	Escala dos INDICADORES e SUBÍNDICES	62
8.	CONVERSÃO DO DESEMPENHO EM REMUNERAÇÃO	62
8.1.	Princípio geral.....	62
8.2.	Fator Global de Desempenho (FGD)	62
8.3.	Periodicidade de aplicação.....	63
8.4.	Regras de transição e início da aferição	63
8.5.	Ajustes ao desempenho (ID ajustado).....	64
I.	Limites de redução da contraprestação	67
II.	ão cumulatividade com penalidades contratuais.....	67
8.6.	Transparência e rastreabilidade	67
III.	rocessamento financeiro da contraprestação.....	68
9.	V – Não haverá glosa definitiva sem contraditório assegurado.AJUSTES E PENALIZAÇÕES	68
9.1.	Princípios Gerais	68
9.2.	Tipologia de Ajustes e Penalizações	69
9.3.	Ajustes Estruturais.....	69
9.4.	Ajustes Operacionais	70
9.5.	Eventos Críticos.....	70

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



9.6.	Reincidência	70
9.7.	Limites e Salvaguardas	71
9.8.	III – I Os limites de redução da contraprestação definidos no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.Sequência de Aplicação	71
9.9.	Plano de Ação Corretiva	72
10.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (SIQS).....	72
10.1.	Objetivo e Escopo.....	72
10.2.	Público-Alvo.....	73
10.3.	Metodologia de Pesquisa	73
10.4.	Instrumento de Coleta	74
10.5.	Amostragem	74
10.6.	Periodicidade.....	75
10.7.	Cálculo do SIQS.....	75
10.8.	Tratamento Estatístico	75
10.9.	Integração ao Sistema de Desempenho	75
10.10.	Salvaguardas Metodológicas	76
10.11.	Divulgação e Transparência.....	76
10.12.	Verificação e Auditoria	76
10.13.	Irregularidades na Pesquisa	77

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



10.14. Requisitos estatísticos mínimos	77
11. PLANO DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (PMD)	78
11.1. Finalidade	78
11.2. Conteúdo Mínimo	78
11.3. Requisitos Técnicos	79
11.4. Elaboração e Responsabilidades	80
11.5. Prazo de Apresentação.....	80
11.6. Processo de Aprovação	80
11.7. Implementação	80
11.8. Atualizações	81
11.9. Controle de Versões	81
11.10. Integração com o Sistema de Desempenho	81
11.11. Não Conformidades.....	82
11.12. Acesso e Disponibilidade	82
12. MELHORIA CONTÍNUA.....	82
12.1. Finalidade	82
12.2. Princípios Orientadores	83
12.3. Modalidades de Revisão.....	83
12.4. Escopo das Revisões	84

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



12.5. Limites e Condicionantes.....	84
12.6. Processo de Revisão	84
12.7. Uso dos Resultados para Aperfeiçoamento	85
12.8. Planos de Ação para Melhoria.....	85
12.9. Inovação e Aprimoramento Tecnológico	86
12.10. Referenciais de Boas Práticas	86
12.11. Registro e Comunicação	86
12.12. Monitoramento do Sistema	86
12.13. Vedação de Uso Indevido	87
12.14. Integração com o PMD	87



1. OBJETIVOS E DIRETRIZES GERAIS

1.1. O presente SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO tem por objetivo estabelecer os critérios, metodologias e procedimentos para a aferição sistemática, objetiva, transparente e auditável do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução dos SERVIÇOS nas UNIDADES EDUCACIONAIS, em conformidade com as disposições deste CONTRATO e de seus ANEXOS.

1.1.1. O sistema orienta-se pelas seguintes diretrizes fundamentais:

- I. Garantia da adequada disponibilidade da infraestrutura, dos serviços e das utilidades essenciais ao funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS;
- II. Manutenção de níveis satisfatórios de qualidade operacional, conforto, segurança, salubridade, sustentabilidade e funcionalidade dos ambientes escolares;
- III. Transparência na prestação dos serviços, mediante produção, registro e disponibilização de informações confiáveis, verificáveis e rastreáveis;
- IV. Mensuração baseada em INDICADORI objetivos, com critérios claros de aferição, periodicidade definida e pesos previamente estabelecidos;
- V. Monitoramento contínuo da performance contratual, com base em evidências coletadas por sistemas, relatórios e inspeções em campo;
- VI. Indução à melhoria contínua dos serviços, mediante incentivos e mecanismos de ajuste vinculados ao desempenho aferido;
- VII. Aderência às finalidades da CONCESSÃO, assegurando que os resultados mensurados reflitam a adequada execução dos encargos previstos no CONTRATO;

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



VIII. Vinculação direta entre desempenho e remuneração;

IX. Indução à melhoria contínua;

X. Previsibilidade e estabilidade metodológica.

1.1.2. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO constitui instrumento central de gestão contratual e será utilizado para:

- I. Subsidiar a atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, responsável pela aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, com base em evidências documentais e inspeções de campo;
- II. Orientar o acompanhamento, controle e fiscalização pelo PODER CONCEDENTE;
- III. Embasar o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA, conforme disposto no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO;
- IV. Apoiar a tomada de decisão quanto à necessidade de medidas corretivas, reequilíbrios e revisões contratuais;
- V. Estruturar a elaboração de relatórios periódicos de desempenho, contendo memória de cálculo, registros comprobatórios e justificativas técnicas.

1.1.3. A aferição do desempenho não se confunde com a aplicação de penalidades contratuais, nem limita o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE, que poderá adotar as medidas cabíveis previstas neste CONTRATO, sempre que constatado descumprimento de obrigações.

1.2. Em caso de divergência entre a numeração de tabelas, itens ou remissões internas, prevalecerá a interpretação sistemática do ANEXO, devendo o PODER CONCEDENTE promover

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



a devida correção formal antes da publicação definitiva, assegurando a correspondência integral entre sumário, tabelas e conteúdo.

2. ESTRUTURA DO SISTEMA DE DESEMPENHO

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), estruturado de forma hierárquica e integrada, conforme os seguintes níveis:

2.1. Níveis de composição do sistema

O sistema de mensuração é composto por quatro níveis:

I - INDICADORES DE DESEMPENHO: métricas específicas que avaliam aspectos operacionais, técnicos e de qualidade dos serviços;

II - SUBÍNDICES: agrupamentos de INDICADORES com afinidade temática;

III - ÍNDICES: consolidação dos SUBÍNDICES em dimensões estruturantes;

IV - ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID): resultado consolidado.

2.2. Dimensões estruturantes

O ID será composto por duas dimensões principais:

I – Índice de Qualidade de Disponibilidade (IQD): Avalia a disponibilidade, continuidade e regularidade dos serviços, infraestrutura e utilidades necessárias ao funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS.

Componentes típicos do IQD:

- disponibilidade de infraestrutura física;
- funcionamento de sistemas prediais (energia, água, esgoto, internet);

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- continuidade dos serviços essenciais;
- atendimento a prazos operacionais críticos.

II – Índice de Qualidade Técnica (IQT): Avalia a qualidade da prestação dos serviços, considerando aspectos operacionais, conforto, segurança e satisfação dos usuários institucionais.

Componentes típicos do IQT:

- qualidade dos serviços de limpeza e manutenção;
- condições de conforto ambiental;
- segurança e salubridade;
- satisfação dos usuários (SIQS);
- conformidade com padrões operacionais.

2.3. Estrutura de SUBÍNDICES

Cada índice será composto por SUBÍNDICES, conforme estrutura abaixo.

O Índice de Qualidade de Disponibilidade (IQD) será composto pelos seguintes SUBÍNDICES, conforme segue:

- SIDS – Subíndice de Disponibilidade de Serviços
- SIDU – Subíndice de Disponibilidade de Utilidades
- SIDI – Subíndice de Disponibilidade de Infraestrutura

O Índice de Qualidade Técnica (IQT) será composto pelos seguintes SUBÍNDICES, conforme segue:

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- SIQT – Subíndice de Qualidade Técnica
- SIQS – Subíndice de Satisfação
- SIESG – Subíndice de Sustentabilidade, Inclusão e Governança

2.4. Lógica de agregação

A consolidação do sistema observará a seguinte lógica:

INDICADORES → SUBÍNDICES → ÍNDICES (IQD e IQT) → ID

Cada nível de agregação deverá:

- possuir pesos previamente definidos;
- utilizar média ponderada;
- respeitar regras de arredondamento estabelecidas neste ANEXO.

2.5. Regras de ponderação

A estrutura de ponderação do sistema observará, cumulativamente, as seguintes regras:

I – Os pesos dos INDICADORES dentro de cada SUBÍNDICE deverão somar 1,00 (100%);

II – Os SUBÍNDICES dentro de cada índice deverão somar 1,00 (100%);

III – Os ÍNDICES IQD (Índice de Qualidade de Disponibilidade) e IQT (Índice de Qualidade Técnica) compõem o Índice de Desempenho (ID), com pesos definidos no item 77 deste ANEXO.

IV – Para fins deste ANEXO, os SUBÍNDICES observarão os seguintes pesos fixos:

a) No âmbito do IQD (Índice de Qualidade de Disponibilidade):

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



SIDS: 0,40

SIDU: 0,30

SIDI: 0,30

b) No âmbito do IQT (Índice de Qualidade Técnica):

SIQT: 0,70

SIQS: 0,10

SIESG: 0,20

2.5.1. Os pesos estabelecidos neste item são vinculantes para o cálculo do desempenho.

2.5.2. Qualquer alteração de pesos somente poderá ocorrer mediante revisão contratual formal.

2.5.3. É vedada a redefinição de pesos por meio do Plano de Mensuração de Desempenho (PMD).

2.6. Escala de avaliação

O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será apurado em escala de 0 (zero) a 10 (dez), representando o nível de desempenho da CONCESSIONÁRIA, conforme os resultados obtidos na aferição dos INDICADORES, SUBÍNDICES e ÍNDICES:

Tabela 1: Escala do índice de desempenho

NOTA (ID)	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
9,0 a 10	Excelente	Metas integralmente atendidas ou superadas, com elevado padrão de qualidade
8,0 a <9,0	Muito bom	Pequenos desvios não críticos, sem impacto relevante na operação
6,0 a <8,0	Adequado	Atendimento satisfatório dos níveis de serviço
4,0 a <6,0	Insatisfatório	Existência de falhas relevantes que impactam a qualidade dos serviços

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



0 a <4,0	Crítico	Não atendimento dos níveis mínimos de serviço
----------	---------	---

2.7. Princípios de mensuração

A estrutura do sistema observará os seguintes princípios:

I – Objetividade: INDICADORES baseados em critérios mensuráveis;

II – Verificabilidade: possibilidade de auditoria independente;

III – Rastreabilidade: registro completo das evidências;

IV – Comparabilidade: padronização de métricas ao longo do tempo;

V – Proporcionalidade: impacto do INDICADOR compatível com sua relevância;

3. ESTRUTURA DOS INDICADORES

3.1. Princípios de desenho

Os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão ser objetivos, mensuráveis, auditáveis e diretamente vinculados às obrigações contratuais. Cada INDICADOR deverá possuir definição inequívoca de fórmula, fonte de dados e evidências.

3.2. Quadro padrão por INDICADOR

Cada INDICADOR DE DESEMPENHO deverá ser descrito de forma completa, padronizada e inequívoca, de modo a assegurar sua correta interpretação, mensuração, auditabilidade e replicabilidade por quaisquer das PARTES ou por terceiros independentes.

Para tanto, todos os INDICADORES deverão observar, obrigatoriamente, o seguinte quadro mínimo de especificação:

Versão Consulta Pública



Tabela 2 – Padrão por INDICADOR

ELEMENTO	DESCRIÇÃO
Nome do INDICADOR	Identificação clara e objetiva do INDICADOR
Código do INDICADOR	Código único padronizado, permitindo rastreabilidade (ex.: IQD-SIDS-I1)
Dimensão / Índice	Indicação do índice ao qual o INDICADOR pertence (IQD ou IQT)
SUBÍNDICE	Identificação do SUBÍNDICE correspondente (ex.: SIDS, SIDU, SIDI, SIQT, SIQS)
Serviço vinculado	Serviço contratual ao qual o INDICADOR está diretamente associado
Objetivo	Finalidade do INDICADOR no contexto da mensuração de desempenho
Descrição detalhada	Definição completa do que está sendo medido, incluindo escopo e limites
Unidade de medida	Unidade adotada (percentual, tempo, número absoluto, índice, etc.)
Fórmula de cálculo	Expressão matemática completa utilizada para apuração do INDICADOR
Definição das variáveis	Descrição detalhada de todas as variáveis utilizadas na fórmula
Fonte de dados	Origem dos dados utilizados (sistemas, registros operacionais, inspeções, etc.)
Responsável pela coleta	Parte responsável pelo registro e disponibilização dos dados (em regra, a CONCESSIONÁRIA)
Responsável pela aferição	Parte responsável pela validação e aferição do INDICADOR (VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE)
Forma de aferição	Metodologia de apuração (extração sistêmica, inspeção em campo, auditoria, amostragem, etc.)
Periodicidade de apuração	Frequência de cálculo do INDICADOR (mensal, trimestral, semestral, anual, conforme aplicável)
Período de vigência	Momento a partir do qual o INDICADOR passa a ser exigido e aplicável
Meta / Nível de serviço	Valor de referência esperado para o desempenho adequado
Faixas de desempenho (escala 0–10)	Regras de conversão do resultado bruto para nota padronizada de 0 (zero) a 10 (dez)
Peso no SUBÍNDICE	Participação relativa do INDICADOR na composição do SUBÍNDICE correspondente
Classificação de criticidade	Indicação do nível de criticidade (ex.: crítico, relevante, complementar), conforme impacto operacional
Tratamento de indisponibilidade de dados	Regras aplicáveis em caso de ausência, insuficiência ou inconsistência de dados
Tratamento de exceções	Critérios aplicáveis para eventos extraordinários (força maior, indisponibilidades sistêmicas, etc.)
Evidências aceitas	Tipos de documentos e registros válidos para comprovação do desempenho
Forma de apresentação da nota	Regras de apresentação do resultado (ex.: número com duas casas decimais)
Limitações e premissas	Condições específicas que devem ser observadas para validade do INDICADOR
Observações	Informações complementares necessárias para evitar ambiguidades ou dupla interpretação
Classificação ESG	Indicação se o INDICADOR possui natureza Ambiental (E), Social (S) ou de Governança (G), quando aplicável

Fonte: CTE, 2026.



3.2.1. Diretrizes gerais de aplicação

I – Todos os INDICADORES deverão possuir definição inequívoca, evitando interpretações subjetivas ou conflitantes;

II – As fórmulas e metodologias de cálculo deverão ser suficientemente detalhadas para permitir sua reprodução por agentes independentes;

III – As fontes de dados deverão ser verificáveis, rastreáveis e auditáveis, nos termos do item 44 deste ANEXO;

IV – A responsabilidade pela coleta, registro e disponibilização dos dados caberá à CONCESSIONÁRIA, enquanto a aferição e validação competirão ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE;

V – A forma de aferição deverá ser compatível com a natureza do INDICADOR, podendo envolver, entre outros, extração de sistemas, inspeções em campo, auditorias documentais ou amostragem estatística;

VI – Cada INDICADOR deverá possuir regras claras de conversão para a escala de 0 (zero) a 10 (dez), previamente definidas e aplicáveis de forma objetiva;

VII – Os INDICADORES deverão ser elaborados de modo a permitir aferição independente, sem dependência lógica direta de outros INDICADORES, exceto nos casos de agregação formal previstos neste ANEXO;

VIII – As regras de tratamento de indisponibilidade de dados e de eventos excepcionais deverão estar alinhadas às disposições dos itens 44.6 e 6.6 deste ANEXO;

IX – As evidências exigidas deverão ser suficientes para permitir a reconstituição do fato e a verificação independente do resultado apurado;

Versão Consulta Pública



X – A ausência de qualquer dos elementos definidos nesta seção poderá comprometer a validade do INDICADOR para fins de mensuração de desempenho e aplicação contratual.

XI – Integração de critérios ambientais, sociais e de governança (ESG), assegurando que a mensuração de desempenho contemple práticas sustentáveis, promoção de equidade, inclusão social e integridade na gestão dos serviços.

XII – Padronização das fórmulas de cálculo: Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão possuir fórmula de cálculo expressa em linguagem matemática completa, vedada a utilização de descrições genéricas, termos abertos ou expressões não quantificáveis, tais como “conformidade”, “adequação”, “nível de serviço” ou equivalentes, desacompanhados de estrutura matemática explícita.

Para fins deste ANEXO, consideram-se fórmulas válidas aquelas que apresentem, cumulativamente:

- I – definição explícita das variáveis;
- II – Operação matemática claramente identificada;
- III – Possibilidade de reprodução por terceiro independente;
- IV – Vinculação direta com dados verificáveis.

INDICADORES que não atendam a esses requisitos serão considerados inválidos para fins de mensuração de desempenho.

INDICADORES expressos em valores absolutos deverão ser obrigatoriamente normalizados, considerando, no mínimo:

- I – Área da unidade (m²);



II – Número de usuários atendidos; ou

III – Tempo de operação no período.

É vedada sua utilização sem normalização quando impactarem o ID.

3.2.1.1. Aplicação da normalização no QID

A exigência de normalização de INDICADORES prevista neste ANEXO deverá ser obrigatoriamente refletida no Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID), sendo vedada a utilização de INDICADORES baseados exclusivamente em valores absolutos, tais como número de ocorrências, falhas, eventos ou horas de indisponibilidade, sem a correspondente relação com base de referência operacional.

A base de normalização deverá ser expressamente indicada no QID, podendo considerar, conforme aplicável:

I – Número de usuários atendidos;

II – Área da unidade educacional (m²);

III – Tempo total de operação no período;

IV – Número de unidades operacionais.

A ausência de normalização implicará a invalidação do INDICADOR para fins de composição do Índice de Desempenho (ID).

3.2.2. Padronização e integração

Os INDICADORES definidos neste item deverão ser consolidados no Plano de Mensuração de Desempenho (PMD), que detalhará sua operacionalização, bem como



integrados ao Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID), assegurando coerência, rastreabilidade e alinhamento com os objetivos da CONCESSÃO.

3.2.3. Vedação de ambiguidade

É vedada a utilização de INDICADORES que:

I – Não possuam fórmula de cálculo explícita;

II – Dependam de interpretação subjetiva não parametrizada;

III – Não apresentem fontes de dados verificáveis;

IV – Não permitam auditoria independente;

V – Não estejam vinculados a serviços ou obrigações contratuais.

3.3. Rastreabilidade entre Serviços e INDICADORES de Desempenho

Os INDICADORES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO deverão manter correspondência direta, objetiva e verificável com os serviços, atividades e obrigações contratuais atribuídos à CONCESSIONÁRIA, de modo a assegurar a rastreabilidade entre a execução dos serviços e os resultados aferidos no sistema de mensuração de desempenho.

Cada INDICADOR deverá estar obrigatoriamente vinculado a, no mínimo, um serviço ou obrigação contratual, devendo essa vinculação constar expressamente:

I – No Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID), por meio da identificação do “Serviço vinculado”;

II – no Plano de Mensuração de Desempenho (PMD), mediante detalhamento operacional da relação entre o INDICADOR e a execução do serviço correspondente.

A apuração dos INDICADORES deverá permitir a identificação clara, completa e auditável:

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



I – Do serviço ou atividade que originou o dado;

II – Da unidade operacional ou UNIDADE EDUCACIONAL a que se refere a medição;

III – Do período de execução do serviço;

IV – Dos registros operacionais associados, incluindo, quando aplicável, ordens de serviço, chamados, checklists, relatórios técnicos e registros sistêmicos;

V – Das evidências utilizadas para comprovação do desempenho.

A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar que os sistemas de informação utilizados na operação permitam a vinculação rastreável entre a execução dos serviços e os INDICADORES de desempenho, garantindo a integridade, consistência e auditabilidade dos dados.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá, no âmbito de suas atribuições, avaliar a consistência da vinculação entre INDICADORES e serviços, podendo, quando identificadas inconsistências ou ausência de rastreabilidade:

I – Desconsiderar os dados apresentados;

II – Determinar a reapuração dos INDICADORES;

III – atribuir nota mínima ao INDICADOR afetado, quando caracterizada falha imputável à CONCESSIONÁRIA.

É vedada a utilização, para fins de mensuração de desempenho e aplicação contratual:

I – De INDICADORES que não possuam vinculação explícita com serviços ou obrigações contratuais;

II – de dados que não permitam a identificação de sua origem na execução dos serviços;

III – de evidências que não possibilitem verificação independente.

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



A rastreabilidade entre serviços e INDICADORES constitui requisito essencial para a validade da mensuração de desempenho, sendo condição necessária para a apuração do Índice de Desempenho (ID) e para a aplicação dos mecanismos de pagamento previstos neste CONTRATO.

3.4. Catálogo mínimo de INDICADORES (referencial)

O catálogo mínimo de INDICADORES constitui referência obrigatória, devendo ser integralmente contemplado no QID, podendo ser complementado por INDICADORES adicionais, desde que respeitados os critérios deste ANEXO.

- **IQD – Disponibilidade**
 - I1. Disponibilidade de infraestrutura crítica
 - I2. Índice de indisponibilidade de serviços essenciais
 - I3. Tempestividade de atendimento emergencial
 - I4. Disponibilidade de energia elétrica
 - I5. Disponibilidade de água
 - I6. Disponibilidade de conectividade
 - I7. Conformidade de manutenção preventiva
 - I8. Índice de falhas estruturais
- **IQT – Qualidade Técnica**
 - I9. Conformidade de limpeza
 - I10. Conforto ambiental

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- I11. Segurança operacional
- I12. Gestão de resíduos
- I13. Qualidade do atendimento
- I18. Disponibilidade e conformidade dos sistemas de vigilância eletrônica
- **SIQS – Satisfação**
- I14. Satisfação do usuário (SIQS)
- **SIESG – Conformidade em Sustentabilidade, Inclusão e Governança (ESG)**
- I15. Eficiência no consumo de água
- I16. Eficiência no consumo de energia
- I17. Conformidade ambiental, certificações e governança ESG
- A codificação, a denominação e a vinculação dos INDICADORES constantes deste catálogo deverão corresponder integralmente às previstas no QID.

3.5. Exemplos de fórmulas (referência)

Para fins de produção de fórmulas, considera-se as referências abaixo:

- Disponibilidade (%) = $(\text{Tempo disponível} / \text{Tempo total}) \times 100$
- Tempestividade (%) = $(\text{Atendimentos dentro do SLA} / \text{Total de atendimentos}) \times 100$
- Conformidade (%) = $(\text{Itens conformes} / \text{Itens avaliados}) \times 100$
- Satisfação (escala 1–5) = média ponderada das respostas válidas

3.6. Conversão para escala 0–10

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



Cada INDICADOR deverá possuir regra explícita de conversão de seu resultado bruto para a escala de 0 (zero) a 10 (dez), por meio de faixas de desempenho previamente definidas.

Exemplo referencial:

- $\geq 95\% \rightarrow 10$
- $90\% \text{ a } <95\% \rightarrow 9$
- $80\% \text{ a } <90\% \rightarrow 8$
- $70\% \text{ a } <80\% \rightarrow 6$
- $60\% \text{ a } <70\% \rightarrow 4$
- $< 60\% \rightarrow 2$ ou inferior, conforme criticidade

A definição das faixas deverá observar:

- a criticidade do INDICADOR;
- os níveis de serviço estabelecidos contratualmente;
- a necessidade de indução de comportamento adequado.

3.6.1. Conversão de escalas distintas

Quando o INDICADOR for originalmente apurado em escala diversa da escala padrão de 0 (zero) a 10 (dez), deverá ser aplicada regra explícita de conversão, previamente definida e constante do QID.

Para INDICADORES baseados em escala de 1 (um) a 5 (cinco), incluindo o SIQS, deverá ser aplicada a seguinte fórmula de conversão:

$$\text{Nota (0-10)} = ((\text{Valor apurado} - 1) / 4) \times 10$$

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



Alternativamente, poderão ser adotadas faixas de conversão discretas, desde que previamente definidas, objetivas e auditáveis.

3.6.2. INDICADORES binários

Para INDICADORES cuja natureza seja binária (cumprimento ou não cumprimento de requisito), deverão ser observadas as seguintes regras:

I – Cumprimento integral: nota 10 (dez);

II – Não cumprimento: nota 0 (zero);

Alternativamente, quando aplicável, poderá ser adotada escala intermediária baseada em percentual de cumprimento, desde que previamente definida no QID e passível de verificação objetiva.

É vedada a utilização de critérios subjetivos na avaliação de INDICADORES binários.

3.6.3. Obrigatoriedade de definição de faixas

Todos os INDICADORES constantes do QID deverão possuir, obrigatoriamente, faixas completas de conversão para a escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo vedada a utilização de metas isoladas desacompanhadas de regra de conversão integral.

3.7. Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID)

3.7.1. Finalidade

O Quadro de INDICADORES DE DESEMPENHO (QID) constitui o instrumento de consolidação e organização sistemática de todos os INDICADORES DE DESEMPENHO aplicáveis à CONCESSÃO, tendo por finalidade:



I – Assegurar a visão integrada e estruturada do sistema de mensuração de desempenho;

II – Permitir a rastreabilidade entre os serviços contratados e os INDICADORES correspondentes;

III – Facilitar a operacionalização, o monitoramento e a auditoria do desempenho da CONCESSIONÁRIA;

IV – Garantir transparência, padronização e comparabilidade das informações ao longo da vigência contratual.

3.7.2. Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID)

O presente item apresenta o Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID), que consolida, de forma estruturada, padronizada e integrada, o conjunto de INDICADORES aplicáveis à mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA no âmbito desta CONCESSÃO.

O QID reflete a organização hierárquica do Sistema de Mensuração de Desempenho, contemplando a relação entre INDICADORES, SUBÍNDICES, ÍNDICES (IQD e IQT) e o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), conforme disposto neste ANEXO. Sua estrutura permite a visualização sistêmica e integrada dos elementos que compõem o modelo de avaliação, assegurando coerência entre os parâmetros de mensuração, os serviços contratados e os resultados esperados.

Os INDICADORES constantes do QID foram definidos com base em critérios de objetividade, mensurabilidade, auditabilidade, rastreabilidade e relevância operacional, devendo ser aplicados de forma contínua e sistemática ao longo da execução contratual. Para cada INDICADOR, são especificados seus principais atributos, incluindo, no mínimo, unidade de medida, metas, periodicidade de apuração, faixas de



desempenho, pesos relativos e vinculação aos serviços correspondentes, de modo a permitir sua adequada interpretação, aplicação e verificação independente.

O QID constitui referência obrigatória para a apuração dos resultados de desempenho, devendo ser utilizado em conjunto com as demais disposições deste ANEXO e com o Plano de Mensuração de Desempenho (PMD), responsável por detalhar os procedimentos operacionais, metodológicos e sistêmicos necessários à sua implementação.

Apresenta-se, a seguir, o QID consolidado em formato tabular único, no qual se encontram organizados os INDICADORES vinculados aos respectivos SUBÍNDICES e ÍNDICES do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, evidenciando, de forma estruturada, a relação entre os serviços contratados, as métricas de aferição, os níveis de serviço esperados, as faixas de desempenho, os pesos de composição e a criticidade de cada INDICADOR, assegurando a consistência metodológica, a transparência e a plena rastreabilidade dos resultados apurados, bem como sua adequada vinculação ao mecanismo de remuneração da CONCESSIONÁRIA.

3.7.2.1. Regras gerais aplicáveis ao QID

Para todos os INDICADORES constantes deste Quadro:

- I – As variáveis utilizadas nas fórmulas deverão ser interpretadas conforme definições deste ANEXO e do Plano de Mensuração de Desempenho (PMD);
- II – Os INDICADORES deverão ser apurados com base no tempo efetivo de operação da UNIDADE EDUCACIONAL no período de referência;
- III – Os resultados deverão ser convertidos para a escala de 0 (zero) a 10 (dez), conforme faixas de desempenho estabelecidas neste ANEXO;



IV – INDICADORES com indisponibilidade de dados deverão observar o disposto no Item 4.6 e no Item 6.5 deste ANEXO;

V – É vedada a utilização de fórmulas incompletas, genéricas ou não reprodutíveis.



Tabela 3 - Quadro de INDICADORES de DESEMPENHO (QID)

Índice	Peso no ID	Subíndice	Peso no Índice	Código	INDICADOR	Unidade	Fórmula	Periodicidade	Meta	Faixa de Desempenho (0 a 10)	Peso no Subíndice
IQD	0,50	SIDS	0,40	I1	Disponibilidade de infraestrutura crítica	%	$(\text{Tempo disponível} / \text{Tempo total}) \times 100$	Mensal	$\geq 95\%$	$\geq 98\%=10$; $95- <98\%=8$; $90- <95\%=6$; $85- <90\%=4$; $<85\%=2$	0,40
IQD	0,50	SIDS	0,40	I2	Índice de indisponibilidade de serviços essenciais	%	$(\text{Horas indisponíveis} / \text{Tempo total}) \times 100$	Mensal	$\leq 5\%$	$\leq 2\%=10$; $>2-3\%=9$; $>3-4\%=8$; $>4-5\%=6$; $>5-7\%=4$; $>7\%=2$	0,30
IQD	0,50	SIDS	0,40	I3	Tempestividade de atendimento emergencial	%	$(\text{Atendimentos no prazo} / \text{Total}) \times 100$	Mensal	$\geq 90\%$	$\geq 95\%=10$; $90- <95\%=8$; $85- <90\%=6$; $80- <85\%=4$; $<80\%=2$	0,30
IQD	0,50	SIDU	0,30	I4	Disponibilidade de energia elétrica	%	$(\text{Horas com energia} / \text{Tempo total}) \times 100$	Mensal	$\geq 99\%$	$\geq 99,5\%=10$; $99- <99,5\%=8$; $98- <99\%=6$; $97- <98\%=4$; $<97\%=2$	0,40
IQD	0,50	SIDU	0,30	I5	Disponibilidade de água	%	$(\text{Horas com água} / \text{Tempo total}) \times 100$	Mensal	$\geq 98\%$	$\geq 99\%=10$; $98- <99\%=8$; $96- <98\%=6$; $94- <96\%=4$; $<94\%=2$	0,30
IQD	0,50	SIDU	0,30	I6	Disponibilidade de conectividade	%	$(\text{Horas com internet} / \text{Tempo total}) \times 100$	Mensal	$\geq 95\%$	$\geq 98\%=10$; $95- <98\%=8$; $90-$	0,30



										<95%=6; 85– <90%=4; <85%=2	
IQD	0,50	SIDI	0,30	I7	Conformidade de manutenção preventiva	%	(Execuções realizadas / previstas) × 100	Mensal	≥ 95%	≥98%=10; 95– <98%=8; 90– <95%=6; 85– <90%=4; <85%=2	0,50
IQD	0,50	SIDI	0,30	I8	Índice de falhas estruturais	falhas/1000 m²	(Falhas / área) × 1000	Mensal	≤ 2	≤1=10; >1–2=8; >2–3=6; >3–5=4; >5=2	0,50
IQT	0,50	SIQT	0,70	I9	Conformidade de limpeza	%	(Itens conformes / total) × 100	Mensal	≥ 95%	≥98%=10; 95– <98%=8; 90– <95%=6; 85– <90%=4; <85%=2	0,25
IQT	0,50	SIQT	0,70	I10	Conforto ambiental	%	(Medições conformes / total) × 100	Mensal	≥ 90%	≥95%=10; 90– <95%=8; 85– <90%=6; 80– <85%=4; <80%=2	0,20
IQT	0,50	SIQT	0,70	I11	Segurança operacional	ocorrências/1000 usuários	(Ocorrências / usuários) × 1000	Mensal	≤ 2	≤1=10; >1–2=8; >2–3=6; >3–5=4; >5=2	0,10
IQT	0,50	SIQT	0,70	I12	Gestão de resíduos	%	(Itens conformes / total) × 100	Mensal	≥ 90%	≥95%=10; 90– <95%=8; 85– <90%=6; 80– <85%=4; <80%=2	0,15

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



IQT	0,50	SIQT	0,70	I13	Qualidade do atendimento	%	(Atendidos no prazo / total) × 100	Mensal	≥ 90%	≥95%=10; 90–<95%=8; 85–<90%=6; 80–<85%=4; <80%=2	0,20
IQT	0,50	SIQT	0,70	I18	Vigilância eletrônica	%	(Itens conformes / total de itens aplicáveis do checklist) × 100	Mensal	≥ 95%	≥98%=10; 95–<98%=8; 90–<95%=6; 85–<90%=4; <85%=2	0,10
IQT	0,50	SIQS	0,10	I14	Satisfação do usuário	Índice (0–10)	$((\text{Média} - 1) / 4) \times 10$	Trimestral	≥ 8	≥9=10; 8–<9=8; 7–<8=6; 6–<7=4; <6=2	1,00
IQT	0,50	SIESG	0,20	I15	Eficiência no consumo de água	%	(Consumo real / referência) × 100	Mensal	≤ 100%	90–100%=10; 80–<90%=8; 70–<80%=6; 60–<70%=4; <60% ou >110%=2	0,33
IQT	0,50	SIESG	0,20	I16	Eficiência no consumo de energia	%	(Consumo real / referência) × 100	Mensal	≤ 100%	90–100%=10; 80–<90%=8; 70–<80%=6; 60–<70%=4; <60% ou >110%=2	0,33
IQT	0,50	SIESG	0,20	I17	Conformidade em Sustentabilidade,	%	(Itens conformes / total checklist) × 100	Trimestral	≥ 90%	≥95%=10; 90–<95%=8; 85–	0,34

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



					Inclusão e Governança (ESG)					<90%=6; 80– <85%=4; <80%=2	
--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	-------------------------------	--

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



3.8. Regras específicas de aferição dos INDICADORES

Sem prejuízo das fórmulas, metas, faixas de desempenho e pesos constantes do QID, aplicam-se aos INDICADORES abaixo as seguintes regras específicas de aferição:

3.8.1. I6 – Disponibilidade de conectividade

Para fins do I6, considera-se disponível a conectividade quando o serviço estiver ativo e atender aos parâmetros mínimos de desempenho estabelecidos no ANEXO 5 - CADERNO DE ENCARGOS e detalhados no PMD. A aferição deverá utilizar, prioritariamente, registros automatizados de monitoramento da rede e do enlace de comunicação, complementados, quando necessário, por logs do provedor, testes técnicos e verificações in loco. O PMD deverá estabelecer os procedimentos de coleta e os parâmetros mínimos de qualidade aplicáveis, incluindo, conforme o escopo contratual, capacidade, latência, perda de pacotes e estabilidade da conexão.

3.8.2. I12 – Gestão de resíduos

Não serão consideradas como não conformidade imputável à CONCESSIONÁRIA as interrupções ou irregularidades da coleta externa de resíduos decorrentes de fato a ela não imputável, desde que comprovados: I – a adequada segregação e o acondicionamento interno dos resíduos; II – sua disponibilização para coleta nos locais, condições e horários definidos; III – o registro e a comunicação tempestiva da ocorrência ao PODER CONCEDENTE; e IV – a adoção, no âmbito das atribuições da CONCESSIONÁRIA, das medidas temporárias necessárias à preservação das condições de higiene, salubridade e segurança da UNIDADE EDUCACIONAL.

3.8.3. I15 e I16 – Eficiência no consumo de água e energia

A referência de consumo utilizada na apuração dos I15 e I16 deverá considerar as condições efetivas de operação da UNIDADE EDUCACIONAL, incluindo, conforme aplicável, ocupação, período de funcionamento e sazonalidade. Reduções de consumo decorrentes de indisponibilidade de sistemas, redução indevida de níveis de conforto,



interrupção de serviços ou descumprimento de padrões operacionais não serão consideradas ganhos de eficiência. Eventos excepcionais não imputáveis à CONCESSIONÁRIA serão tratados nos termos do item 6.8, mediante comprovação documental e validação pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

3.8.4. I17 – Conformidade em Sustentabilidade, Inclusão e Governança (ESG)

Para fins de aferição do I17, o checklist deverá contemplar, no âmbito das obrigações atribuídas à CONCESSIONÁRIA e em consonância com o ANEXO 5 - CADERNO DE ENCARGOS, os aspectos de Sustentabilidade, Inclusão e Governança previstos no item 3.8 deste ANEXO que não sejam objeto de mensuração específica pelos demais INDICADORES do SIESG, incluindo, quando aplicável:

I – gestão adequada de resíduos e cumprimento das obrigações ambientais legais e contratuais;

II – atendimento às obrigações de acessibilidade, inclusão e equidade aplicáveis à execução dos SERVIÇOS, inclusive aquelas relacionadas às políticas de ação afirmativa, inclusão de pessoas com deficiência e promoção da equidade racial;

III – cumprimento das obrigações relativas às condições seguras e adequadas de trabalho, incluindo saúde e segurança ocupacional, disponibilização dos equipamentos de proteção exigíveis e observância das demais normas trabalhistas aplicáveis;

IV – cumprimento e atualização das ações previstas no Plano de Treinamento e Capacitação, inclusive quanto aos treinamentos obrigatórios e respectivas comprovações;

V – adoção de práticas de integridade, transparência e conformidade regulatória;

VI – adoção de medidas destinadas à prevenção de discriminação, promoção da inclusão, permanência e desenvolvimento profissional dos trabalhadores vinculados aos SERVIÇOS, na forma prevista no ANEXO 5 - CADERNO DE ENCARGOS; e



VII – implementação, manutenção e revalidação das certificações e demais requisitos de gestão previstos contratualmente.

Para fins de aferição do I17, o checklist deverá contemplar, no âmbito das obrigações atribuídas à CONCESSIONÁRIA no ANEXO 5 - CADERNO DE ENCARGOS, os aspectos ESG não aferidos especificamente pelos demais INDICADORES

3.8.5. I18 – Disponibilidade e conformidade dos sistemas de vigilância eletrônica

3.8.6. O checklist do I18 deverá contemplar, quando previstos no escopo contratual: I – funcionamento e disponibilidade das câmeras, alarmes e demais equipamentos de vigilância eletrônica; II – cobertura dos pontos definidos nos projetos e especificações; III – integridade e retenção das gravações pelo período contratualmente exigido; IV – funcionamento dos sistemas de alimentação elétrica e contingência, incluindo no-breaks, quando aplicáveis; V – registros de indisponibilidade e ocorrências; e VI – comunicação tempestiva de falhas e adoção das medidas corretivas cabíveis.

3.9. INDICADORES de Sustentabilidade, Inclusão e Governança (ESG)

Os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão contemplar, de forma expressa, aspectos relacionados à sustentabilidade ambiental, à responsabilidade social e à governança da CONCESSIONÁRIA, observando, no mínimo:

I – Uso eficiente de recursos naturais, incluindo água, energia e insumos;

II – Gestão adequada de resíduos, com observância de normas ambientais vigentes;

III – Garantia de acessibilidade universal e condições adequadas de atendimento a públicos diversos;

IV – Promoção de condições seguras e saudáveis de trabalho;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



V – Adoção de práticas de integridade, transparência e conformidade regulatória;

VI – Contribuição para a redução de desigualdades e promoção da inclusão social no ambiente escolar.

Para fins de operacionalização das dimensões previstas neste item, sua aferição observará os INDICADORES específicos previstos no QID e as obrigações correspondentes estabelecidas no ANEXO 5 - CADERNO DE ENCARGOS. O uso eficiente de água e energia será aferido especificamente pelos INDICADORES I15 e I16; a gestão de resíduos, pelo I12; e as demais dimensões de sustentabilidade, inclusão e governança não abrangidas por INDICADOR específico serão aferidas pelo I17.

A identificação de natureza Ambiental, Social ou de Governança de determinado INDICADOR não implica, por si só, sua alocação no SIESG, prevalecendo, para fins de cálculo, a estrutura de vinculação e ponderação definida no QID.

Os INDICADORES ESG deverão ser mensuráveis, auditáveis e integrados ao sistema de desempenho previsto neste ANEXO.

Os resultados dos INDICADORES ESG comporão o SIESG – Subíndice de Sustentabilidade, Inclusão e Governança e influenciarão o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) conforme os pesos estabelecidos neste ANEXO.

3.9.1. Regra de exclusividade na alocação de INDICADORES ESG

O subíndice SIESG – Sustentabilidade, Inclusão e Governança será componente obrigatório do Índice de Qualidade Técnica (IQT), com peso fixo de 0,20 (20%), conforme definido no Item 2.5 deste ANEXO.

3.9.1.1. O SIESG deverá ser composto por INDICADORES específicos, devidamente estruturados no QID.

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



3.9.1.2. É vedada a redistribuição de seu peso entre outros SUBÍNDICES.

3.9.2. Integração obrigatória ao QID

O subíndice SIESG deverá ser obrigatoriamente refletido no Quadro de INDICADORES de Desempenho (QID), mediante a inclusão de INDICADORES específicos, com respectivos pesos, fórmulas de cálculo, metas e critérios de aferição, assegurando sua efetiva contribuição para o cálculo do Índice de Desempenho (ID).

É vedada a previsão de subíndice sem correspondente materialização em INDICADORES no QID.

Os INDICADORES do SIESG deverão observar integralmente os requisitos técnicos estabelecidos neste ANEXO.

A estrutura de pesos definida neste ANEXO somente poderá ser alterada mediante revisão contratual formal, observados o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO e os limites previstos no item 12.

4. TRATAMENTO DE DADOS E EVIDÊNCIAS

4.1. Princípios e Requisitos Gerais

4.1.1. O tratamento de dados no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO deverá observar, de forma cumulativa e contínua, os seguintes princípios:

I – Integridade: garantia de que os dados sejam completos, íntegros e protegidos contra alterações indevidas;

II – Consistência: coerência entre dados provenientes de diferentes fontes, períodos e sistemas;

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



III – Tempestividade: registro, processamento e disponibilização dos dados dentro dos prazos estabelecidos neste ANEXO;

IV – Rastreabilidade: possibilidade de identificação da origem, histórico de alterações e cadeia de tratamento dos dados;

V – Auditabilidade: capacidade de verificação independente por terceiros, com base em evidências documentadas;

VI – Segurança da Informação: proteção dos dados contra acessos não autorizados, perdas, vazamentos ou usos indevidos.

4.1.2. O descumprimento dos princípios acima poderá ensejar a desconsideração dos dados, a reclassificação de INDICADORES e a aplicação das penalidades previstas neste CONTRATO.

4.2. Ciclo de Vida dos Dados

4.2.1. Os dados utilizados na mensuração de desempenho deverão observar, obrigatoriamente, o seguinte ciclo de vida:

I – Geração: registro na origem do evento, incluindo, quando aplicável, abertura de Ordens de Serviço (OS), preenchimento de checklists operacionais ou captura por sensores e sistemas automatizados;

II – Validação Inicial: verificação, pela CONCESSIONÁRIA, quanto à completude, consistência e conformidade formal dos registros;

III – Armazenamento: guarda em sistema eletrônico estruturado, seguro e auditável;

IV – Processamento: consolidação e cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, com base nas regras estabelecidas neste ANEXO;

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



V – Disponibilização: compartilhamento tempestivo com o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e o PODER CONCEDENTE;

VI – Arquivamento: retenção dos dados conforme prazos estabelecidos neste instrumento;

VII – Auditoria: verificação periódica, por amostragem e por exceção, conforme disposto neste ANEXO.

4.3. Fontes de Dados Admitidas

4.3.1. Serão consideradas fontes de dados válidas, desde que verificáveis e rastreáveis:

- sistemas informatizados de gestão (tickets, OS, CMMS, ERP ou equivalentes);
- sensores e sistemas automatizados, quando aplicável;
- checklists operacionais padronizados;
- registros fotográficos e audiovisuais contendo metadados;
- relatórios técnicos e administrativos;
- pesquisas de satisfação (SIQS), conduzidas por empresa especializada, conforme critérios deste ANEXO.

4.3.2. É expressamente vedada a utilização de dados que não possuam identificação de origem, data, horário e responsável pelo registro.

4.4. Padrões Mínimos de Registro

4.4.1. Todo registro deverá conter, no mínimo:

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- identificação única do evento ou registro;
- data e hora (timestamp) do evento;
- identificação da UNIDADE EDUCACIONAL;
- identificação do responsável pelo registro;
- descrição objetiva do evento ou atividade realizada;
- evidências associadas, quando aplicável.

4.4.2. Registros que não atendam aos requisitos mínimos poderão ser desconsiderados para fins de mensuração.

4.5. Evidências Aceitas

4.5.1. Serão consideradas evidências válidas, desde que suficientes para permitir a reconstituição do fato e a verificação independente:

- Ordens de Serviço com histórico completo de execução;
- checklists devidamente assinados (digitalmente ou fisicamente, com digitalização);
- registros fotográficos com metadados (data, hora e localização);
- logs de sistemas (tickets, tempos de atendimento, SLA);
- laudos técnicos, certificados e relatórios especializados;
- comprovantes formais de execução de serviços.

4.5.2. Evidências incompletas, inconsistentes ou não verificáveis poderão ser desconsideradas.

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



4.6. Regras de Indisponibilidade e Qualidade dos Dados

4.6.1. Disposições Gerais

4.6.1.1. A indisponibilidade, insuficiência ou inadequação dos dados necessários à apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO impactará diretamente a aferição dos resultados contratuais, observando-se as regras estabelecidas neste item.

4.6.1.2. A responsabilidade pela indisponibilidade ou inconsistência dos dados deverá ser devidamente apurada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, com base em evidências documentais, registros sistêmicos e análise de rastreabilidade.

4.6.1.3. Para fins deste ANEXO, consideram-se:

I – indisponibilidade de dados: ausência total ou parcial de registros necessários à aferição de determinado INDICADOR;

II – dados inconsistentes: dados conflitantes entre si, incompletos, incorretos ou não verificáveis;

III – dados inválidos: registros que não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste ANEXO ou que não possuam evidências associadas suficientes.

4.6.2. Indisponibilidade Imputável à CONCESSIONÁRIA

4.6.2.1. Quando a indisponibilidade de dados for atribuível à CONCESSIONÁRIA, aplicar-se-ão as seguintes regras:

I – Ausência total de dados:



- implicará atribuição automática da nota mínima (0) ao INDICADOR afetado, sem prejuízo da classificação de não conformidade correspondente;

II – Ausência parcial de dados:

- a aferição será realizada com base nas evidências disponíveis;
- poderá ser aplicada redução proporcional da nota, considerando a materialidade da ausência e o impacto sobre o INDICADOR;

III – Atraso na disponibilização de dados:

- poderá ensejar aplicação de penalidade específica ou redução da nota, conforme impacto na tempestividade da aferição;

4.6.2.2. A reincidência de indisponibilidade ou inconsistência de dados poderá caracterizar falha sistêmica, ensejando aplicação de sanções adicionais previstas no CONTRATO.

4.6.3. Indisponibilidade Imputável ao PODER CONCEDENTE

4.6.3.1. Quando a indisponibilidade de dados for imputável ao PODER CONCEDENTE:

I – o INDICADOR será excluído da apuração no período;

II – seu peso será redistribuído proporcionalmente;

III – tal ocorrência não implicará atribuição automática de nota máxima.

4.6.4. Tratamento de Dados Inconsistentes ou Inválidos

4.6.4.1. Dados inconsistentes ou inválidos poderão ser:



I – Desconsiderados, quando não houver possibilidade de validação ou correção;

II – Substituídos, quando existirem fontes alternativas confiáveis e rastreáveis;

III – Ajustados, mediante critérios técnicos devidamente justificados e documentados.

4.6.4.2. A depender da materialidade da inconsistência, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE poderá:

- aplicar redução da nota do INDICADOR;
- atribuir nota mínima (0), nos casos de comprometimento substancial da aferição;
- classificar a ocorrência como não conformidade, nos termos deste ANEXO.

4.6.5. Critérios de Materialidade e Impacto

4.6.5.1. Para fins de aplicação das regras deste item, deverão ser considerados, cumulativa ou alternativamente, os seguintes critérios:

- percentual de dados indisponíveis ou inválidos;
- relevância do dado para o cálculo do INDICADOR;
- impacto na confiabilidade do resultado;
- possibilidade de recomposição por outras fontes;
- recorrência da ocorrência.



4.6.6. Registro e Transparência

4.6.6.1. Todas as ocorrências relacionadas à indisponibilidade ou qualidade dos dados deverão ser:

- devidamente registradas em sistema;
- descritas nos relatórios de verificação;
- acompanhadas da respectiva classificação, causa e impacto;
- utilizadas para fins de monitoramento de riscos e melhoria contínua.

4.6.7. Vedação à Manipulação de Dados

4.6.7.1. A identificação de indícios de manipulação, adulteração ou omissão intencional de dados:

- deverá ser imediatamente reportada ao PODER CONCEDENTE;
- poderá ensejar auditoria específica;
- poderá resultar na aplicação das penalidades contratuais cabíveis, sem prejuízo das responsabilidades legais.

4.7. Procedimentos de Validação e Verificação

4.7.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá realizar, no mínimo:

- validação de consistência entre diferentes bases de dados (cross-check);
- testes de integridade, incluindo amostragem e reexecução de cálculos;
- verificação documental e, quando aplicável, verificação em campo;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- validação de metadados (data, autoria, localização e integridade do registro).

4.7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir pleno acesso às informações e colaborar integralmente com o processo de verificação.

4.8. Auditoria dos Dados

4.8.1. A auditoria, realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá ocorrer nas seguintes modalidades:

I – por amostragem, abrangendo, no mínimo, 10% (dez por cento) dos registros relevantes;

II – por exceção, em casos de eventos críticos, desvios relevantes ou indícios de inconformidade;

III – temática, quando direcionada a INDICADORES ou processos específicos.

4.8.2. Os resultados das auditorias deverão ser formalizados em relatórios específicos, com identificação de achados, recomendações e eventuais não conformidades.

4.9. Segurança da Informação e Controle de Acesso

4.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar:

- controle de acesso baseado em perfis (usuário, gestor, auditor);
- mecanismos de autenticação segura;
- registro de logs de acesso, alteração e exclusão de dados;
- realização de backups periódicos e implementação de redundância de dados.



4.9.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e o PODER CONCEDENTE deverão possuir acesso integral de leitura aos sistemas, sem prejuízo das regras de segurança da informação.

4.10. Retenção e Guarda de Dados

4.10.1. Os dados deverão ser mantidos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ou conforme legislação aplicável, prevalecendo o maior prazo.

4.10.2. Durante toda a vigência contratual, os dados deverão permanecer acessíveis e disponíveis para consulta e auditoria.

4.10.3. Ao término do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar a transferência integral, estruturada e auditável dos dados ao PODER CONCEDENTE.

4.11. Integração e Interoperabilidade

4.11.1. Os sistemas utilizados deverão:

- permitir exportação de dados em formatos abertos e estruturados (CSV, XLSX, JSON ou equivalentes);
- possibilitar integração por meio de APIs, quando aplicável;
- assegurar consistência e sincronização entre diferentes módulos e sistemas.

5. GOVERNANÇA DO SISTEMA

5.1. Princípios de governança

A governança do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO observará os princípios de:

I – Independência técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



II – Segregação de funções (medição x validação x pagamento);

III – Transparência e rastreabilidade das decisões;

IV – Previsibilidade de prazos e ritos;

V – Direito ao contraditório e ampla defesa;

VI – Eficiência operacional e tempestividade.

5.2. Estrutura de papéis e responsabilidades (RACI)

A estrutura de papéis e responsabilidades são definidas em conformidade com a tabela 4, em que R é Responsável, C é Consultado e I é Informado.

Tabela 4 – Papéis e responsabilidades (RACI)

Atividade	Concessionária	VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE	Poder Concedente
Coleta e registro de dados	R	C	I
Consolidação preliminar	R	C	I
Aferição e auditoria	C	R	I
Emissão de relatório	C	R	I
Análise e manifestação	C	C	R
Validação final	I	C	R
Aplicação na CPE	I	C	R

5.3. Fluxo operacional detalhado

5.3.1. Definição do Marco Temporal

Para fins deste instrumento, considera-se:

“D” como a data de encerramento do período de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, logo, “D+X” corresponde ao número de dias corridos subsequentes à data “D”, salvo disposição expressa em contrário.

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



5.3.2. Etapas do Fluxo Operacional

O processo de apuração, verificação e validação dos INDICADORES observará o seguinte fluxo sequencial:

1. Coleta e Registro (D+0 a D+5)

Nesta etapa, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- Realizar o registro das informações operacionais nos sistemas oficiais definidos pelo CONTRATO;
- Proceder à geração e organização das evidências comprobatórias, incluindo, mas não se limitando a logs sistêmicos, registros fotográficos e Ordens de Serviço (OS).

2. Consolidação Preliminar (D+6 a D+10)

Compete à CONCESSIONÁRIA:

- Realizar a apuração preliminar dos INDICADORES DE DESEMPENHO;
- Elaborar pré-relatório técnico contendo a memória de cálculo detalhada, premissas adotadas e fontes de dados utilizadas.

3. Aferição e Testes (D+11 a D+20)

Nesta fase, sob coordenação do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE:

- Será realizada validação dos dados por amostragem e por exceção;
- Poderá ocorrer reexecução dos cálculos apresentados;
- Serão conduzidos testes de integridade, rastreabilidade e consistência das informações.

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



4. Parecer Preliminar (até D+25)

O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá:

- Emitir parecer preliminar a respeito do RELATÓRIO DE DESEMPENHO
- Indicar eventuais não conformidades, inconsistências ou necessidades de ajuste;
- Recomendar correções, quando cabíveis.

5. Manifestação das Partes (D+26 a D+40)

No prazo estabelecido:

- A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE deverão apresentar manifestação formal, fundamentada, quanto ao conteúdo do relatório preliminar;
- Poderão ser apresentadas justificativas técnicas, complementações documentais ou impugnações.

6. Relatório Final (D+41 a D+55)

O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá:

- Consolidar as análises e manifestações recebidas;
- Emitir o relatório final de desempenho;
- Definir os valores incontroversos para fins de aplicação contratual.

7. Aplicação Financeira (D+56 em diante)

Com base no relatório final:

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- Será realizada a aplicação dos fatores de desempenho, inclusive eventual incidência do Fator de Desempenho Global (FGD) na CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA Efetiva (CPE);
- Deverão ser efetuados os registros necessários para fins de controle, transparência e auditoria.

5.3.3. Disposições Complementares

- Os prazos estabelecidos consideram dias corridos, salvo disposição expressa em contrário;
- Eventuais ajustes no cronograma poderão ser realizados mediante justificativa técnica e anuência do PODER CONCEDENTE;
- O não cumprimento dos prazos sujeitará a parte responsável às penalidades previstas neste CONTRATO.

5.4. Procedimento de Manifestação e Contraditório

5.4.1. As PARTES poderão apresentar questionamentos formalmente fundamentados acerca do conteúdo do relatório preliminar emitido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, abrangendo, no mínimo:

- as fórmulas e metodologias de cálculo aplicadas;
- as evidências utilizadas na apuração dos INDICADORES;
- a classificação de não conformidades;
- as notas ou pontuações atribuídas aos INDICADORES DE DESEMPENHO.



5.4.2. Os questionamentos deverão ser instruídos com justificativa técnica e, sempre que possível, acompanhados de documentação comprobatória pertinente.

5.4.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá analisar tecnicamente as manifestações apresentadas, podendo, de forma motivada:

- manter integralmente a avaliação originalmente realizada;
- revisar cálculos, classificações ou pontuações atribuídas;
- solicitar evidências adicionais à CONCESSIONÁRIA ou ao PODER CONCEDENTE.

5.4.4. Todas as decisões do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverão ser devidamente fundamentadas, assegurada a rastreabilidade das análises realizadas.

5.5. Tratamento de Divergências

5.5.1. As divergências identificadas no processo de verificação deverão ser classificadas, no mínimo, nas seguintes categorias:

- técnicas, relacionadas a dados, cálculos ou evidências;
- interpretativas, relacionadas à aplicação de regras, critérios ou disposições contratuais.

5.5.2. O relatório final deverá discriminar de forma clara:

- a parcela incontroversa, passível de utilização imediata para fins de pagamento;
- a parcela controvertida, sujeita aos mecanismos de resolução previstos neste CONTRATO.

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



5.5.3. Persistindo divergência entre as PARTES, deverão ser acionados os mecanismos formais de resolução de conflitos previstos no CONTRATO, incluindo, quando aplicável, mediação, comitê técnico e arbitragem.

5.6. Regras de Aceitação Tácita

5.6.1. A ausência de manifestação no prazo estabelecido implicará concordância presumida para fins de processamento do ciclo de apuração, sem prejuízo da possibilidade de revisão por meio dos mecanismos de resolução de controvérsias previstos no CONTRATO.

5.6.2. A aceitação tácita produzirá efeitos exclusivamente para fins de processamento do ciclo de apuração e aplicação do desempenho no período correspondente, não implicando renúncia ao direito de revisão, contestação ou reanálise no âmbito dos mecanismos formais de resolução de controvérsias previstos no CONTRATO.

5.7. Auditoria e Controle

5.7.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá executar, de forma sistemática e documentada:

- auditoria por amostragem, abrangendo, no mínimo, 10% (dez por cento) dos registros do período;
- auditoria por exceção, com foco em eventos críticos, desvios relevantes ou indícios de não conformidade;
- análise de trilhas de auditoria, incluindo logs de sistemas e registros operacionais;
- verificação cruzada entre diferentes fontes de dados, visando assegurar consistência e confiabilidade das informações.

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



5.7.2. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo e sem prejuízo das atribuições do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, realizar auditorias adicionais, diretamente ou por terceiros por ele contratados.

5.8. Sistemas de Informação

5.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, em até 120 (cento e vinte) dias antes do início da operação da primeira UNIDADE EDUCACIONAL, sistema(s) de informação que assegure(m), no mínimo:

- gestão integrada das operações, incluindo registro de chamados (tickets), Ordens de Serviço (OS) e INDICADORES DE DESEMPENHO;
- disponibilização de painéis (dashboards) para acompanhamento em tempo real dos INDICADORES contratuais;
- controle de acesso por perfis, garantindo acesso adequado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e ao PODER CONCEDENTE;
- exportação de dados em formatos abertos, estruturados e auditáveis.

5.8.2. Os sistemas deverão garantir integridade, disponibilidade, rastreabilidade e segurança das informações, conforme boas práticas de governança de dados.

5.9. Gestão de Riscos de Governança

5.9.1. Deverão ser identificados, monitorados e mitigados, no mínimo, os seguintes riscos:

- manipulação, inconsistência ou perda de dados;
- atraso na disponibilização de informações;



- conflitos de interesse envolvendo o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE;

- falhas sistêmicas de registro e processamento de informações.

5.9.2. Para mitigação dos riscos, deverão ser adotadas, no mínimo, as seguintes medidas:

- segregação de funções e perfis de acesso aos sistemas;
- manutenção de trilhas de auditoria completas e invioláveis;
- implementação de rotinas de backup e mecanismos de redundância;
- observância de cláusulas contratuais que assegurem a independência técnica e funcional do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.10. INDICADORES de Governança do Sistema

5.10.1. O sistema de apuração, verificação e gestão do desempenho deverá ser monitorado por INDICADORES de governança, incluindo, no mínimo:

- prazo médio de emissão dos relatórios de verificação;
- taxa de divergência entre as PARTES;
- percentual de INDICADORES submetidos à auditoria;
- tempo médio de resolução de controvérsias.

5.10.2. Os INDICADORES de governança deverão subsidiar a melhoria contínua dos processos de gestão contratual, podendo ensejar revisões operacionais e ajustes procedimentais, conforme diretrizes do PODER CONCEDENTE.



6. PRINCÍPIOS GERAIS

6.1. Detalhamento Geral

A definição de periodicidade e as regras de consolidação dos INDICADORES deverão observar, de forma cumulativa:

- I – aderência operacional, compatível com a natureza e a dinâmica do INDICADOR;
- II – comparabilidade temporal, assegurando consistência entre períodos de apuração;
- III – estabilidade para fins remuneratórios, evitando volatilidade indevida nos resultados;
- IV – alinhamento ao ciclo de pagamento contratual, garantindo coerência com a apuração da CPE;
- V – rastreabilidade e auditabilidade, conforme disposto no Item 4 deste ANEXO.

6.1.1. 3A periodicidade e a metodologia de consolidação de cada INDICADOR deverão estar explicitamente definidas no QID e, quando cabível, detalhadas no PMD, sendo vedadas alterações dentro do mesmo ciclo de apuração.

6.1.2.

6.2. Classificação por Periodicidade

6.2.1. Os INDICADORES serão classificados conforme sua frequência de apuração:

Tabela 5 – Classificação e periodicidade na apuração

Tipo de INDICADOR	Periodicidade	Exemplos
Operacional	Mensal	tempo de atendimento, disponibilidade
Tático	Trimestral	conformidade de manutenção, auditorias
Estratégico	Semestral	desempenho consolidado
Perceptivo	Trimestral	satisfação (SIQS)

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



6.2.2. A periodicidade deverá refletir a natureza do fenômeno mensurado, sendo vedada a adoção de frequência incompatível com a geração e disponibilidade dos dados.

6.3. Regras de Consolidação por Tipo de INDICADOR

6.3.1. INDICADORES Mensais

I – Consolidação por média aritmética simples dos valores mensais do período;

II – havendo múltiplas medições no mês, deverá ser utilizada média ponderada, com pesos definidos na metodologia do INDICADOR.

6.3.2. INDICADORES Trimestrais

I – consolidação por média ponderada dos meses do trimestre;

II – os pesos poderão considerar volume de eventos, criticidade ou outro critério técnico previamente definido.

6.3.3. INDICADORES Semestrais

I – consolidação direta do período semestral;

II – alternativamente, média dos resultados trimestrais, quando aplicável.

6.3.4. INDICADORES Anuais

I – utilização do último valor válido aferido; ou

II – 3 média dos períodos anteriores, conforme metodologia específica definida no QID e no PMD.



6.3.5. Todas as metodologias deverão ser previamente definidas, documentadas e auditáveis.

6.3.6. Tratamento de variações e outliers

Na consolidação de INDICADORES ao longo do tempo, deverão ser observadas regras que assegurem estabilidade e representatividade dos resultados, incluindo:

I – Utilização de média ponderada baseada em volume operacional, quando aplicável;

II – Identificação e tratamento de valores atípicos (outliers), mediante critérios estatísticos previamente definidos;

III – Vedação de exclusão arbitrária de dados sem justificativa técnica formal;

IV – Registro explícito de quaisquer ajustes aplicados no RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

6.4. Regras para Ausência de Medição

6.4.1. Na ausência de dados válidos para apuração de determinado INDICADOR DE DESEMPENHO, não imputável à CONCESSIONÁRIA nem ao PODER CONCEDENTE, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes regras:

I – o INDICADOR será excluído da apuração no período de referência;

II – o peso originalmente atribuído ao INDICADOR será redistribuído proporcionalmente entre os demais INDICADORES do respectivo subíndice;

III – a exclusão deverá ser devidamente justificada e registrada no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, com indicação das causas e da impossibilidade de aferição;

IV – é vedada a atribuição de valor fixo, nota neutra ou qualquer outro mecanismo substitutivo que não reflita mensuração efetiva do desempenho.



6.4.2. 4A regra prevista neste item aplica-se exclusivamente às hipóteses em que não haja responsabilidade direta das PARTES pela ausência de medição. As situações de indisponibilidade de dados imputáveis à CONCESSIONÁRIA ou ao PODER CONCEDENTE observarão o disposto no item 4.6 deste ANEXO.

6.4.3.

6.5. Unidades em Diferentes Estágios Operacionais

6.5.1. Quando houver UNIDADES EDUCACIONAIS em diferentes estágios (implantação, operação parcial ou plena):

I – Serão consideradas apenas as unidades em operação no período;

II – Deverá ser aplicada ponderação proporcional ao tempo de operação (pro rata temporis); e

III – Os INDICADORES poderão ser apurados por unidade e posteriormente agregados.

6.5.2. A metodologia de ponderação deverá ser previamente definida e auditável.

6.6. Consolidação para Fins de Pagamento

6.6.1. A consolidação final para aplicação na CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE) deverá observar:

I – período base de consolidação para fins de pagamento: TRIMESTRE DE APURAÇÃO, nos termos do ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO;

II – cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) consolidado do período;

III – conversão do ID em Fator de Desempenho Global (FGD), conforme item 7), conforme item 8 e ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



IV – aplicação do FGD ao TRIMESTRE DE PAGAMENTO subsequente, nos termos do ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

6.6.2. O FGD apurado para cada TRIMESTRE DE APURAÇÃO será aplicado de forma uniforme às contraprestações mensais integrantes do TRIMESTRE DE PAGAMENTO subsequente, ressalvados os ajustes compensatórios previstos contratualmente.

6.7. Ajustes por Eventos Excepcionais

6.7.1. Eventos excepcionais poderão impactar a consolidação dos INDICADORES, incluindo:

- eventos de força maior;
- indisponibilidade sistêmica generalizada;
- intervenções estruturais relevantes.

6.7.2. Nesses casos:

I – Poderá ser adotada metodologia excepcional de cálculo;

II – Deverá ser apresentada justificativa técnica detalhada no RELATÓRIO DE DESEMPENHO;

III – Dependerá de validação expressa do PODER CONCEDENTE.

6.8. Consistência Temporal

6.8.1. Para assegurar consistência e comparabilidade:

I – as metodologias de cálculo não poderão ser alteradas dentro do mesmo ciclo de apuração;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



II – eventuais mudanças deverão ocorrer exclusivamente por meio de revisão formal do CONTRATO;

III – os resultados deverão ser comparáveis ao longo do tempo.

7. CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

7.1. Princípio geral de cálculo

O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) representa a medida sintética do desempenho da CONCESSIONÁRIA e será calculado a partir da consolidação ponderada dos ÍNDICES IQD (Qualidade de Disponibilidade) e IQT (Qualidade Técnica).

A metodologia de cálculo observará critérios de objetividade, verticalidade, rastreabilidade, compatibilidade e proporcionalidade.

7.2. Fórmula geral do ID

O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será calculado conforme a seguinte expressão:

$$ID = (IQD \times w1) + (IQT \times w2)$$

Onde:

- IQD = Índice de Qualidade de Disponibilidade;
- IQT = Índice de Qualidade Técnica;
- w1 = peso do IQD;
- w2 = peso do IQT.

Regra:

- $w1 + w2 = 1,00$

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



Para fins deste ANEXO, adota-se:

- $w1 = 0,50$
- $w2 = 0,50$

O cálculo dos ÍNDICES IQD e IQT deverá observar a estrutura de SUBÍNDICES e respectivos pesos definidos no item 2.5 deste ANEXO.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) resultará da agregação hierárquica dos INDICADORES, SUBÍNDICES e ÍNDICES, respeitando integralmente os pesos estabelecidos neste instrumento.

7.3. Cálculo dos índices (IQD e IQT)

Cada índice será calculado por meio da média ponderada de seus respectivos SUBÍNDICES.

7.3.1. Fórmula geral dos ÍNDICES

$$IQD = \sum (\text{Subíndice}_i \times \text{Peso}_i)$$

$$IQT = \sum (\text{Subíndice}_j \times \text{Peso}_j)$$

Onde:

- os pesos de cada SUBÍNDICE somam 1,00 dentro de cada índice;
- os valores dos SUBÍNDICES variam de 0 a 10.

7.4. Cálculo dos SUBÍNDICES

Cada subíndice será composto por um conjunto de INDICADORES DE DESEMPENHO.

7.4.1. Fórmula dos SUBÍNDICES

A fórmula dos subíndices será calculada na seguinte conformidade:

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



$$\text{SUBÍNDICE} = \sum (\text{INDICADOR}_k \times \text{Peso}_k)$$

Onde:

- os pesos dos INDICADORES somam 1,00 dentro de cada SUBÍNDICE;
- cada INDICADOR será avaliado na escala de 0 a 10;

7.5. Regras de arredondamento

Todos os arredondamentos previstos neste ANEXO observarão exclusivamente a ABNT NBR 5891, vedada a aplicação de qualquer outro critério.

7.6. Escala dos INDICADORES e SUBÍNDICES

Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como os SUBÍNDICES e ÍNDICES (IQD e IQT), deverão ser convertidos para a escala padronizada de 0 (zero) a 10 (dez), antes de sua agregação, conforme regras de conversão previamente definidas para cada INDICADOR.

8. CONVERSÃO DO DESEMPENHO EM REMUNERAÇÃO

8.1. Princípio geral

O desempenho aferido por meio do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será convertido em fator de ajuste da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE), assegurando a vinculação direta entre performance operacional e remuneração da CONCESSIONÁRIA.

A conversão observará o princípio da proporcionalidade, segundo o qual níveis mais elevados de desempenho resultam em maior remuneração, enquanto níveis inferiores implicam redução.

8.2. Fator Global de Desempenho (FGD)

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será convertido em FATOR GLOBAL DE DESEMPENHO (FGD), em escala e segundo a metodologia estabelecidas no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

As faixas de ID, os valores do FGD e as demais regras de conversão aplicáveis serão exclusivamente aquelas previstas no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO, o qual também será responsável por prever a fórmula de cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE), inclusive quanto à incidência do FGD e dos demais fatores de pagamento.

8.3. Periodicidade de aplicação

Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão coletados e apurados de acordo com as periodicidades estabelecidas no QID. Para fins de aplicação contratual, os resultados serão consolidados ao final de cada TRIMESTRE DE APURAÇÃO, ocasião em que será apurado o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) e definido o FATOR GLOBAL DE DESEMPENHO (FGD) aplicável ao TRIMESTRE DE PAGAMENTO subsequente, nos termos do ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

I – a periodicidade própria de cada INDICADOR será preservada para fins de monitoramento e composição do resultado trimestral;

II – o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE consolidará os resultados no RELATÓRIO DE DESEMPENHO ao final de cada TRIMESTRE DE APURAÇÃO;

III – ajustes compensatórios poderão ser realizados em períodos subsequentes quando houver revisão de resultados ou resolução de controvérsias, nos termos do CONTRATO e do ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

8.4. Regras de transição e início da aferição

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- A aferição dos INDICADORES terá início com a entrada em operação de cada UNIDADE EDUCACIONAL, observado o respectivo TERMO DE ACEITAÇÃO OPERACIONAL, quando aplicável.
- A aplicação financeira do FGD observará as regras de transição estabelecidas no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.
- Nos períodos iniciais em que ainda não houver um TRIMESTRE DE APURAÇÃO completo, aplicar-se-á o tratamento de transição previsto no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO

8.5. Ajustes ao desempenho (ID ajustado)

O ID apurado poderá sofrer ajustes antes de sua conversão em FGD, conforme regras abaixo:

8.5.1. Regra geral de ajuste

O ajuste do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será realizado mediante aplicação de Fator de Penalização (FP), conforme matriz objetiva abaixo:

Tabela 6 - Matriz de Fator de Penalização

Tipo de ocorrência	Gravidade	FP máximo
Não conformidade leve	Baixo impacto operacional	até 2%
Não conformidade relevante	Impacto moderado	até 5%
Não conformidade crítica	Impacto elevado ou risco à operação	até 10%
Reincidência (mesma ocorrência no período subsequente)	-	acréscimo de até 50% sobre o FP aplicável

O FP deverá ser aplicado de forma motivada, com base em evidências auditáveis.

É vedada a aplicação de fatores não previstos nesta matriz.

8.5.2. Penalizações aplicáveis

As penalizações poderão ser aplicadas conforme as seguintes categorias:

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



I – Desempenho estrutural insuficiente: quando identificado desempenho crítico nos ÍNDICES IQD ou IQT, poderá ser aplicado fator redutor de até 5% (cinco por cento) por índice afetado;

II – Não conformidades críticas: poderão ensejar aplicação de fator redutor adicional de até 10% (dez por cento), conforme gravidade do evento;

III – Reincidência: a repetição de não conformidades poderá implicar majoração progressiva do fator de penalização, conforme critérios definidos no PMD;

IV – Indisponibilidade de dados imputável à CONCESSIONÁRIA:

será tratada nos termos do Item 4.6 e 6.5 deste ANEXO, podendo resultar na atribuição de nota mínima ao INDICADOR afetado e consequente impacto no ID.

Os fatores de penalização previstos neste item deverão observar integralmente os limites e parâmetros estabelecidos na matriz definida no item 8.6.1, sendo vedada a ampliação, flexibilização ou redefinição desses limites por meio do Plano de Mensuração de Desempenho (PMD) ou por quaisquer instrumentos infracontratuais.

8.5.3. Limites e salvaguardas

A aplicação cumulativa dos fatores de penalização deverá observar:

I – Proporcionalidade entre a gravidade da não conformidade e o impacto no desempenho;

II – Vedação de aplicação de penalizações que comprometam a coerência da estrutura de agregação do sistema;

III – Transparência e rastreabilidade dos cálculos realizados;



IV – Observância dos limites de redução da contraprestação estabelecidos neste ANEXO.

8.5.4. Vedação à dupla penalização

Um mesmo fato gerador não poderá produzir cumulativamente:

I – Redução da nota do INDICADOR;

II – Aplicação de fator redutor no ID; e

III – Aplicação de penalidade contratual pecuniária;

Salvo quando os efeitos incidirem sobre dimensões distintas do desempenho, hipótese em que deverá haver motivação técnica expressa e segregação dos impactos.

8.5.5. Limitação de efeitos decorrentes de um mesmo fato gerador

Sem prejuízo do disposto no item 8.5.48.6.4, os efeitos decorrentes de um mesmo fato gerador deverão observar o princípio da unicidade do impacto primário, de modo que:

I – a ocorrência que impactar diretamente um INDICADOR DE DESEMPENHO não poderá ensejar, simultaneamente, a aplicação cumulativa de fator redutor adicional sobre o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), salvo quando houver efeitos distintos e claramente segregáveis;

II – é vedada a incidência em cascata de penalizações que resultem em sobreposição de impactos sobre a mesma dimensão de desempenho;

III – eventuais efeitos indiretos decorrentes da agregação hierárquica serão admitidos exclusivamente quando resultantes da estrutura lógica do sistema, vedada sua amplificação artificial por aplicação adicional de penalidades;



IV – o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá demonstrar, de forma expressa e fundamentada, a não sobreposição de efeitos sempre que houver aplicação de múltiplos mecanismos de ajuste.

I. Limites de redução da contraprestação

8.2 Os limites de redução da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE) observarão os parâmetros estabelecidos no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO, vedada a criação, neste ANEXO, de redutores financeiros adicionais não previstos naquele instrumento.

A aplicação dos mecanismos de desempenho não afasta as penalidades contratuais autônomas expressamente previstas no CONTRATO, observadas as regras de não cumulatividade e de vedação à sobreposição de efeitos.

II. Não cumulatividade com penalidades contratuais

A aplicação do FGD:

- não substitui penalidades contratuais;
- não impede a aplicação de multas, sanções ou medidas corretivas;
- constitui mecanismo autônomo de ajuste por desempenho.

8.6. Transparência e rastreabilidade

O cálculo do FGD deverá ser apresentado, com base RELATÓRIO DE DESEMPENHO contendo:

- memória de cálculo detalhada;
- valores de todos os INDICADORES;
- evidências utilizadas;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- justificativas técnicas do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

O FGD será aplicado diretamente sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE) nos termos do ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

III. rocessamento financeiro da contraprestação

I – A consolidação contratual do desempenho ocorrerá ao final de cada TRIMESTRE DE APURAÇÃO;

II – O FGD apurado será aplicável ao TRIMESTRE DE PAGAMENTO subsequente, nos termos do ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO;

III – A parcela controvertida deverá ser segregada e retida até sua resolução;

IV – Após resolução, os valores serão compensados no ciclo subsequente;

9. V – Não haverá glosa definitiva sem contraditório assegurado. AJUSTES E PENALIZAÇÕES

9.1. Princípios Gerais

9.1.1. Os ajustes e penalizações previstos neste ANEXO têm por finalidade:

I – Assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de desempenho contratualmente estabelecidos;

II – Desincentivar a recorrência de falhas operacionais;

III – Proteger a qualidade, a segurança e a continuidade dos serviços;

IV – Garantir proporcionalidade entre a gravidade da ocorrência e seu impacto no desempenho apurado.

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



9.1.2. Os ajustes previstos neste item possuem natureza contratual-operacional e não substituem as penalidades administrativas e sancionatórias previstas no CONTRATO.

9.2. Tipologia de Ajustes e Penalizações

9.2.1. Para fins deste ANEXO, os ajustes e penalizações poderão ser classificados nas seguintes categorias:

I – Estruturais, incidentes sobre os ÍNDICES agregados de desempenho;

II – Operacionais, associados a INDICADORES específicos;

III – Críticos, decorrentes de eventos com impacto relevante sobre a operação, segurança ou conformidade legal.

9.3. Ajustes Estruturais

9.3.1. Os ajustes estruturais incidirão diretamente sobre o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), conforme apurado nos termos do item 7 deste ANEXO, antes de sua conversão em Fator Global de Desempenho (FGD).

9.3.2. Serão aplicados os seguintes ajustes:

I – IQD inferior a 2,00: redução de 0,25 (vinte e cinco centésimos) no ID;

II – IQT inferior a 2,00: redução de 0,25 (vinte e cinco centésimos) no ID.

9.3.3. Os ajustes estruturais:

I – são cumulativos, quando aplicáveis;

II – incidem independentemente do desempenho em outros INDICADORES;



III – visam impedir compensações indevidas entre dimensões de qualidade e disponibilidade.

9.4. Ajustes Operacionais

9.4.1. Os INDICADORES poderão prever ajustes específicos, conforme metodologia definida no QID e no PMD, quando:

I – Não atingirem patamares mínimos de desempenho; ou

II – Apresentarem comportamento recorrente de não conformidade.

9.4.2. Os ajustes operacionais poderão assumir, entre outras, as seguintes formas:

I – redução da nota do INDICADOR;

II – Aplicação de fator redutor no subíndice correspondente;

III – Limitação da nota máxima atribuível ao INDICADOR.

9.5. Eventos Críticos

9.5.1. Serão considerados eventos críticos aqueles que comprometam de forma relevante a operação, a segurança dos usuários ou a conformidade legal dos serviços.

9.5.2. Nesses casos, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE poderá, de forma motivada:

I – Atribuir nota mínima ao INDICADOR ou subíndice afetado;

II – Propor ajuste direto no Índice de Desempenho;

III – Recomendar a adoção de medidas corretivas imediatas.

9.6. Reincidência

Versão Consulta Pública



9.6.1. A recorrência de falhas poderá ensejar agravamento progressivo dos ajustes aplicáveis, observado o seguinte:

I – Primeira ocorrência: aplicação conforme regra padrão;

II – Segunda ocorrência consecutiva: incremento de até 25% (vinte e cinco por cento) no impacto do ajuste;

III – Ocorrências subsequentes: possibilidade de reclassificação para nível mais gravoso, conforme avaliação técnica.

9.7. Limites e Salvaguardas

9.7.1. A aplicação dos ajustes observará, cumulativamente:

I - Os critérios de proporcionalidade previstos neste ANEXO;

II – As regras de cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO estabelecidas no item 77 deste ANEXO;

9.8. III – I Os limites de redução da contraprestação definidos no ANEXO 8 – MECANISMO DE PAGAMENTO. Sequência de Aplicação

9.8.1. A aplicação dos ajustes observará a seguinte ordem lógica:

I – Apuração dos INDICADORES;

II – Consolidação dos SUBÍNDICES e cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID);

III – Aplicação dos ajustes estruturais;

IV – Aplicação dos ajustes operacionais;

V – Aplicação de ajustes decorrentes de eventos críticos;

Versão Consulta Pública



VI – Determinação do ÍNDICE DE DESEMPENHO final.

9.9. Plano de Ação Corretiva

9.9.1. Nos casos de ocorrências com impacto relevante, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE poderá determinar a apresentação de plano de ação corretiva pela CONCESSIONÁRIA.

9.9.2. O plano deverá conter, no mínimo:

I – Diagnóstico da causa da ocorrência;

II – Medidas corretivas e preventivas;

III – Prazos de implementação;

IV – Responsáveis pela execução.

9.9.3. O descumprimento injustificado do plano poderá ensejar novos ajustes ou agravamento dos existentes.

10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO (SIQS)

10.1. Objetivo e Escopo

10.1.1. O Subíndice de Satisfação (SIQS) tem por finalidade mensurar, de forma estruturada e periódica, a percepção dos usuários institucionais acerca da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES EDUCACIONAIS, complementando os INDICADORES técnicos com evidências perceptivas.

10.1.2. O SIQS deverá refletir, no mínimo, aspectos relacionados a:

I – Qualidade do atendimento e interação com os serviços;

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



II – Condições de uso, conforto e funcionalidade dos ambientes;

III – Percepção de segurança, higiene e salubridade;

IV – Qualidade dos serviços de apoio, incluindo limpeza, alimentação e manutenção.

10.2. Público-Alvo

10.2.1. A pesquisa deverá ser aplicada, no mínimo, aos seguintes grupos:

I – servidores do PODER CONCEDENTE em exercício nas UNIDADES EDUCACIONAIS;

II – profissionais terceirizados vinculados à operação das unidades.

10.2.2. Poderão ser incluídos outros públicos institucionais, desde que previstos no Plano de Mensuração, assegurada a comparabilidade dos resultados ao longo do tempo.

10.3. Metodologia de Pesquisa

10.3.1. pesquisa deverá ser conduzida por empresa especializada e independente, diferente da empresa responsável por assumir o papel de VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, contratada pela CONCESSIONÁRIA, com comprovada capacidade técnica.

10.3.2. Recomenda-se que a empresa seja filiada à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa ou entidade equivalente, sem prejuízo da exigência de qualidade metodológica.

10.3.3. A metodologia adotada deverá:

I – observar critérios estatísticos de validade e confiabilidade;

II – assegurar anonimato e confidencialidade dos respondentes;

Versão Consulta Pública



III – permitir replicabilidade e comparabilidade entre ciclos de medição.

10.4. Instrumento de Coleta

10.4.1. O instrumento de coleta deverá:

I – Utilizar escala padronizada do tipo Likert, preferencialmente de 0 (zero) a 10 (dez);

II – Conter perguntas estruturadas e comparáveis ao longo do tempo;

III – Abranger as dimensões mínimas definidas no item 10.1;

IV – Prever campo opcional para manifestações qualitativas dos respondentes.

10.5. Amostragem

A pesquisa de satisfação (SIQS) deverá observar, no mínimo, os seguintes parâmetros metodológicos:

I – nível de confiança estatística mínimo de 95% (noventa e cinco por cento);

II – Margem de erro máxima de 5% (cinco por cento);

III – Amostragem estratificada por UNIDADE EDUCACIONAL, garantindo representatividade dos diferentes perfis de usuários;

IV – Tamanho mínimo de amostra suficiente para assegurar validade estatística dos resultados;

V – Aplicação por instituição independente, sem vínculo operacional com a CONCESSIONÁRIA;

VI – Validação prévia do instrumento de coleta pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

A inobservância dos parâmetros previstos neste item implicará a invalidação da pesquisa para fins de apuração do INDICADOR.

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



6.4 Na hipótese de invalidação da pesquisa, aplicar-se-ão as regras de indisponibilidade e qualidade dos dados previstas no item 4.6 e, quando cabível, as regras de ausência de medição do item 6.5 deste ANEXO.

10.6. Periodicidade

10.6.1. A pesquisa deverá ser realizada trimestralmente, de modo a permitir sua incorporação ao respectivo TRIMESTRE DE APURAÇÃO

10.6.2. Os resultados deverão ser incorporados ao ciclo de apuração correspondente, conforme regras de consolidação previstas neste ANEXO.

10.7. Cálculo do SIQS

10.7.1. O SIQS será apurado por meio de média ponderada das respostas válidas, conforme metodologia definida no Plano de Mensuração.

10.7.2. O resultado da escala de 1 (um) a 5 (cinco) será convertido para a escala padronizada de 0 (zero) a 10 (dez) pela fórmula: $SIQS = ((Média\ apurada - 1) / 4) \times 10$.

10.8. Tratamento Estatístico

10.8.1. O tratamento dos dados deverá observar, no mínimo:

I – Exclusão de respostas inválidas ou incompletas;

II – Identificação e tratamento de valores atípicos (outliers), conforme critérios técnicos;

III – Verificação de consistência interna das respostas.

10.9. Integração ao Sistema de Desempenho

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



10.9.1. O SIQS integrará o Índice de Qualidade (IQT), conforme estrutura definida neste ANEXO.

10.9.2. 30 SIQS terá peso fixo de 0,10 (10%) na composição do IQT, conforme estrutura de ponderação prevista no item 2.5 deste ANEXO.

10.9.3.

10.10. Salvaguardas Metodológicas

10.10.1. Para assegurar a integridade do sistema de mensuração:

I – O SIQS não poderá, isoladamente, elevar de forma desproporcional o desempenho global;

II – Não poderá compensar resultados críticos em INDICADORES técnicos;

III – Deverá ser interpretado de forma complementar às evidências operacionais.

10.11. Divulgação e Transparência

10.11.1. Os resultados do SIQS deverão ser:

I – Consolidados em relatório específico;

II – Apresentados ao PODER CONCEDENTE;

III – Passíveis de divulgação em formato agregado, quando aplicável, observadas as regras de confidencialidade.

10.12. Verificação e Auditoria

10.12.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE poderá:

I – Validar a metodologia adotada;

Versão Consulta Pública



II – Auditar o processo de aplicação da pesquisa;

III – Verificar a consistência e rastreabilidade dos resultados.

10.13. Irregularidades na Pesquisa

10.13.1. Configuram irregularidades, entre outras:

I – Não realização da pesquisa no período devido;

II – Adoção de amostra inadequada ou não representativa;

III – Utilização de metodologia inconsistente ou não validada.

10.13.2. Verificada irregularidade relevante, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE poderá, de forma motivada:

I – Desconsiderar o resultado do SIQS no período;

II – Atribuir nota mínima ao SUBÍNDICE;

III – Recomendar a reaplicação da pesquisa, sem prejuízo dos efeitos contratuais cabíveis.

10.14. Requisitos estatísticos mínimos

A pesquisa de satisfação (SIQS) deverá observar, cumulativamente:

I – Tamanho mínimo de amostra estatisticamente representativa;

II – Nível de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento);

III – Margem de erro máxima de 5% (cinco por cento);

IV – Metodologia documentada e auditável;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



V – Vedação de viés de seleção ou indução de resposta.

11. PLANO DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (PMD)

11.1. Finalidade

11.1.1. O Plano de Mensuração de Desempenho (PMD) constitui o instrumento técnico-operacional que estabelece, de forma integrada, os procedimentos necessários à implementação, execução e controle do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO previsto neste ANEXO.

11.1.2. O PMD deverá assegurar a aplicação consistente, rastreável e auditável das metodologias de apuração dos INDICADORES, consolidação dos SUBÍNDICES e ÍNDICES, e cálculo do INDICADOR DE DESEMPENHO (ID) e do FATOR DE DESEMPENHO GLOBAL (FGD), ao longo de toda a vigência contratual.

11.2. Conteúdo Mínimo

11.2.1. O PMD deverá contemplar, no mínimo, os seguintes elementos, observada a aderência às disposições deste ANEXO:

I – Mapa de Processos: representação estruturada dos fluxos operacionais de mensuração, com identificação de etapas, responsáveis e pontos de controle;

II – Dicionário de Dados: definição das variáveis utilizadas, com indicação de origem, formato e regras de utilização;

III – Catálogo de INDICADORES: detalhamento operacional dos INDICADORES previstos 3 no QID, incluindo fórmulas, parâmetros de avaliação e critérios de cálculo;

IV – Arquitetura de Sistemas: descrição dos sistemas utilizados e de sua integração funcional para suporte à mensuração;

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



V – Procedimentos Operacionais: orientações para coleta, registro e tratamento das informações necessárias à apuração dos INDICADORES;

VI – Procedimentos de Verificação: diretrizes para validação e conferência dos resultados, em consonância com as atribuições do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE;

VII – Tratamento de Exceções: diretrizes para tratamento de situações não ordinárias, em alinhamento com os critérios estabelecidos neste ANEXO;

VIII – Estrutura de Governança: definição de responsabilidades e fluxos decisórios, podendo incluir matriz de responsabilidades;

IX – Cronograma Operacional: organização temporal das rotinas de apuração e consolidação dos INDICADORES;

X – Modelos de Relatórios: estrutura e conteúdo mínimo dos relatórios de desempenho.

11.2.2. O nível de detalhamento deverá ser suficiente para permitir a execução das atividades por agentes independentes, sem prejuízo da padronização exigida neste ANEXO.

11.3. Requisitos Técnicos

11.3.1. O PMD deverá atender aos seguintes requisitos:

I – Padronização, garantindo uniformidade na aplicação dos procedimentos;

II – Rastreabilidade, assegurando a vinculação entre dados, cálculos e resultados;

III – Auditabilidade, permitindo verificação independente;

Versão Consulta Pública

Anexo 7 do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



IV – Replicabilidade, possibilitando reprodução dos resultados por terceiros.

11.4. Elaboração e Responsabilidades

11.4.1. O PMD será elaborado pela CONCESSIONÁRIA, observadas as diretrizes deste ANEXO.

11.4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE poderá prestar suporte técnico na fase de estruturação, sem prejuízo de sua independência funcional.

11.4.3. Compete ao PODER CONCEDENTE a análise e aprovação do PMD.

11.5. Prazo de Apresentação

11.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o PMD até no máximo 90 (noventa) dias anteriores da entrega da primeira UNIDADE EDUCACIONAL.

11.6. Processo de Aprovação

11.6.1. O processo de aprovação observará, no mínimo:

I – Submissão formal do PMD pela CONCESSIONÁRIA;

II – Análise pelo PODER CONCEDENTE, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, quando aplicável;

III – Solicitação de ajustes, se necessários;

IV – Reapresentação e aprovação final.

11.6.2. O prazo e as interações poderão ser reiterados até a validação definitiva do documento.

11.7. Implementação

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



11.7.1. Após sua aprovação, o PMD torna-se referência obrigatória para a execução das atividades de mensuração de desempenho.

11.7.2. A aplicação do PMD constitui condição para validação dos resultados de desempenho e seus efeitos contratuais.

11.8. Atualizações

11.8.1. O PMD poderá ser atualizado nas seguintes hipóteses:

I – Aprimoramento técnico-operacional;

II – Revisão contratual;

III – Necessidade de adequação metodológica.

11.8.2. Alterações que impactem a lógica de mensuração deverão ser previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

11.9. Controle de Versões

11.9.1. O PMD deverá possuir sistema formal de controle de versões, contendo:

I – Identificação da versão vigente;

II – Histórico de alterações;

III – registro de datas e responsáveis pelas revisões.

11.10. Integração com o Sistema de Desempenho

11.10.1. O PMD deverá estar integralmente alinhado às disposições deste ANEXO, especialmente quanto a:

I – INDICADORES e parâmetros de avaliação;

Versão Consulta Pública



II – Fluxos de governança e verificação;

III – Critérios de tratamento de dados e consolidação;

IV – Regras de apuração e aplicação de ajustes.

11.11. Não Conformidades

11.11.1. Configuram não conformidades relacionadas ao PMD:

I – não apresentação no prazo estabelecido;

II – divergência relevante entre o plano e a prática operacional;

III – ausência de atualização quando necessária.

11.11.2. As não conformidades estarão sujeitas aos ajustes previstos neste ANEXO, quando aplicáveis.

11.12. Acesso e Disponibilidade

11.12.1. O PMD deverá ser disponibilizado integralmente ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

11.12.2. O documento deverá permanecer atualizado e acessível durante toda a vigência contratual.

12. MELHORIA CONTÍNUA

12.1. Finalidade

12.1.1. O processo de melhoria contínua tem por finalidade promover o aperfeiçoamento progressivo do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO,

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



assegurando sua aderência às condições operacionais, à evolução tecnológica e aos objetivos da CONCESSÃO.

12.1.2. A melhoria contínua deverá ocorrer sem prejuízo da estabilidade metodológica necessária à comparabilidade dos resultados e à segurança jurídica do CONTRATO.

12.2. Princípios Orientadores

12.2.1. O processo de melhoria contínua observará, no mínimo:

I – base empírica, com utilização de dados e evidências para fundamentação das propostas;

II – proporcionalidade e razoabilidade, considerando impactos operacionais e contratuais;

III – estabilidade metodológica, evitando alterações frequentes ou disruptivas;

IV – transparência e previsibilidade, assegurando clareza quanto às mudanças propostas.

12.3. Modalidades de Revisão

12.3.1. Revisões Ordinárias

I – Realizadas anualmente;

II – Destinadas ao aperfeiçoamento incremental do sistema.

12.3.2. Revisões Extraordinárias

I – Realizadas em caráter excepcional;

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



II – Justificadas por alterações relevantes no contexto operacional, limitações técnicas identificadas ou inovações aplicáveis ao sistema.

12.4. Escopo das Revisões

12.4.1. Poderão ser objeto de revisão, mediante justificativa técnica:

I – Parâmetros e critérios dos INDICADORES DE DESEMPENHO;

II – Metodologias de cálculo e consolidação;

III – Pesos relativos e mecanismos de agregação;

IV – Níveis de serviço e metas associadas;

V – Procedimentos operacionais de mensuração.

12.4.2. As revisões deverão preservar a coerência do sistema e sua compatibilidade com as disposições contratuais vigentes.

12.5. Limites e Condicionantes

12.5.1. As revisões deverão observar, cumulativamente:

I – Manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO;

II – Vedação de efeitos retroativos;

III – Preservação da comparabilidade histórica dos resultados, sempre que possível;

IV – Alinhamento com os objetivos da CONCESSÃO.

12.6. Processo de Revisão

12.6.1. O processo de revisão observará, no mínimo:

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



- I – Identificação da necessidade de ajuste, com base em evidências;
- II – Elaboração de proposta técnica fundamentada;
- III – Análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE;
- IV – Deliberação pelo PODER CONCEDENTE;
- V – Formalização da alteração, quando aprovada.

12.7. Uso dos Resultados para Aperfeiçoamento

12.7.1. Os resultados do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO poderão subsidiar:

- I – aprimoramento de processos operacionais;
- II – Revisão de rotinas e procedimentos internos;
- III – Ações de capacitação e desenvolvimento de equipes.

12.8. Planos de Ação para Melhoria

12.8.1. Nos casos de desempenho insatisfatório reiterado, poderá ser requerida a elaboração de plano de ação específico pela CONCESSIONÁRIA.

12.8.2. O plano deverá conter, no mínimo:

- I – Diagnóstico da situação
- II – Medidas corretivas e preventivas;
- III – prazos de implementação;
- IV – Responsáveis pela execução.

Versão Consulta Pública



12.9. Inovação e Aprimoramento Tecnológico

12.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que tecnicamente viável, incorporar melhorias relacionadas a:

- I – Automação de processos de coleta e tratamento de dados;
- II – Integração de sistemas e ferramentas digitais;
- III – Aprimoramento de mecanismos de monitoramento e análise de desempenho.

12.10. Referenciais de Boas Práticas

12.10.1. O processo de melhoria contínua poderá considerar:

- I – Experiências em contratos similares;
- II – Referenciais técnicos reconhecidos;
- III – Recomendações de órgãos de controle e regulação.

12.11. Registro e Comunicação

12.11.1. As alterações decorrentes do processo de melhoria contínua deverão ser:

- I – Formalmente registradas;
- II – Comunicadas ao PODER CONCEDENTE;
- III – Refletidas nos instrumentos operacionais aplicáveis.

12.12. Monitoramento do Sistema

Versão Consulta Pública

[Anexo 7](#) do Contrato – Sistema de Mensuração de Desempenho



12.12.1. O desempenho do próprio sistema poderá ser acompanhado por INDICADORES de governança, conforme previsto neste ANEXO, com vistas à identificação de oportunidades de aprimoramento.

12.13. Vedação de Uso Indevido

12.13.1. É vedada a utilização do processo de melhoria contínua para:

I – Reduzir indevidamente o nível de exigência contratual;

II – Alterar regras com efeitos retroativos;

III – Gerar benefício indevido a qualquer das PARTES.

12.14. Integração com o PMD

12.14.1. As alterações aprovadas deverão ser incorporadas ao Plano de Mensuração de Desempenho (PMD), observado o devido controle de versões e os procedimentos formais de atualização.