

CONTRATO Nº [•]

**ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**

**ESTADO DE MINAS GERAIS**

## ÍNDICE

1.	DIRETRIZES GERAIS .....	4
1.1.	INTRODUÇÃO.....	4
1.2.	CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	5
1.3.	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO .....	6
1.4.	PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS .....	6
1.5.	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO INICIAL DE OPERAÇÃO.....	8
2.	FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO .....	9
3.	INDICADORES DE DESEMPENHO .....	10
3.1.	NOTA DE DESEMPENHO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS – NDE .....	10
3.2.	ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA – IQT .....	12
3.3.	ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE – IDD .....	18
3.4.	ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO – IGS.....	21
4.	DIRETRIZES PARA O <i>CHECKLIST</i> DE VERIFICAÇÃO .....	26
4.1.	DIRETRIZES GERAIS .....	26
4.2.	DIRETRIZES PARA OS <i>CHECKLISTS</i> DE MANUTENÇÃO .....	27
4.3.	DIRETRIZES PARA O <i>CHECKLIST</i> DE CONTROLE DE ACESSO E RECEPÇÃO .....	29
4.4.	DIRETRIZES PARA O <i>CHECKLIST</i> DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO .....	30
4.5.	DIRETRIZES PARA O <i>CHECKLIST</i> DE CONTROLE DE PRAGAS .....	31
4.6.	DIRETRIZES PARA O <i>CHECKLIST</i> DE SERVIÇOS DE JARDINAGEM .....	32
4.7.	DIRETRIZES PARA O <i>CHECKLIST</i> DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	32
5.	ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO IGS.....	34

**PROCESSO N° 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

## **1. DIRETRIZES GERAIS**

### **1.1. INTRODUÇÃO**

- 1.1.1. Os SERVIÇOS a serem executados pela CONCESSIONÁRIA serão avaliados por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO com a apuração, cálculo e aplicação da NOTA DE DESEMPENHO DAS ESCOLAS (NDE) nos termos deste ANEXO.
- 1.1.2. A NDE será composta do ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA (IQT), do ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE (IDD) e do ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO (IGS).
- 1.1.3. A NDE será calculada conforme o item 3 intitulado “CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO” que consta neste ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 1.1.4. As notas (valores) obtidas no IQT, IDD e IGS estarão situadas em um intervalo de “1” (um) a “5” (cinco), sendo que “1” (um) representa a pior avaliação possível para o serviço e “5” (cinco) representa a melhor avaliação possível do serviço.
- 1.1.4.1. Como a NDE dependerá do IQT, IDD e IGS (ver item 3 deste ANEXO E), ela necessariamente também estará situada em um intervalo de “1” (um) a “5” (cinco), onde “1” (um) representa a pior avaliação possível para o serviço e “5” (cinco) representa a melhor avaliação possível do serviço. Uma forma de interpretar essas notas pode ser vista nas descrições da tabela abaixo:

<b>Nota</b>	<b>Descrição</b>
5	Desempenho bom
4	Desempenho de médio para bom
3	Desempenho médio
2	Desempenho de ruim para médio
1	Desempenho ruim

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

1.1.5. A NDE terá como função mensurar, objetivamente, a aderência dos SERVIÇOS aos níveis de qualidade exigidos da CONCESSIONÁRIA, servindo como componente para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA, nos termos definidos no ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO, em conjunto com o disposto neste ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO.

## **1.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

1.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE, e a SEE-MG, no processo de avaliação de desempenho, disponibilizando toda a informação necessária e acesso aos sistemas de *help desk* e de controle que utiliza na execução dos SERVIÇOS.

1.2.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, conforme Cláusula 31.7 do CONTRATO, observado o equilíbrio econômico-financeiro.

1.2.3. As interrupções programadas, isto é, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, além dos CASOS FORTUITOS ou de FORÇA MAIOR, não serão contabilizadas na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e, portanto, não impactarão a NDE da CONCESSIONÁRIA, bem como outras interrupções motivadas por eventos caracterizados como riscos alocados ao PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO.

1.2.4. O início dos SERVIÇOS acontecerá após concluídas as obras na UNIDADE EDUCACIONAL, ou seja, após a finalização da FASE DE REFORMAS e assinatura da ORDEM DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE EDUCACIONAL.

1.2.5. Os IQT e IDD são índices técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito no item 3, intitulado “CAPÍTULO III –

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

INDICADORES DE DESEMPENHO”.

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

### **1.3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO**

1.3.1. A NDE será calculada a partir da avaliação e ponderação do IQT, do IDD e do IGS, conforme modelo de cálculo apresentado no item 3, intitulado “CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO” deste ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO.

1.3.2. Todos os cálculos realizados, para fins de obtenção da NDE, deverão considerar 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891. Portanto, a referida norma (ABNT NBR 5891) deve ser usada na aferição da NDE, e de todos os elementos que a compõe. Conforme será descrito neste ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO os elementos componentes da NDE são: índices, subíndices e indicadores de desempenho.

### **1.4. PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS**

1.4.1. Os ÍNDICES – IQT, IDD e IGS – serão aferidos e mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma amostral entre as UNIDADES EDUCACIONAIS, com periodicidade trimestral. Isso significa que serão feitas 4 (quatro) apurações anuais para o IQT, o IDD e o IGS. Sendo, a de número “1” (um) no 1º (primeiro) trimestre, a de número “2” (dois) no 2º (segundo) trimestre, a de número “3” (três) no 3º (terceiro) trimestre e a de número “4” (quatro) no 4º (quarto) trimestre.

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

- 1.4.1.1. Os valores apurados para um TRIMESTRE DE APURAÇÃO serão considerados para a determinação do valor devido a título de CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA no TRIMESTRE DE PAGAMENTO subsequente, ressalvado o período inicial em que não haverá incidência de descontos decorrentes da mensuração de desempenho (conforme descrito no item 1.5 abaixo).
- 1.4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá definir uma amostra de UNIDADES EDUCACIONAIS que permita avaliar, por verificação presencial e/ou através de sistemas (como *helpdesk* etc.), todos os SERVIÇOS oferecidos pela CONCESSIONÁRIA.
  - 1.4.2.1. A amostra, do TRIMESTRE DE APURAÇÃO, corresponderá ao menos a 1/4 (um quarto) de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS em OPERAÇÃO, de modo a observar o estipulado no subitem 1.4.2.4. Para seleção das UNIDADES EDUCACIONAIS pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, será necessário que a ORDEM DE OPERAÇÃO de cada uma tenha sido emitida há pelo menos 3 (três) meses.
  - 1.4.2.2. A amostragem deverá considerar a proporcionalidade de UEs por TIPOLOGIA em relação ao número de UEs por TIPOLOGIA EM OPERAÇÃO. Para o LOTE GLOBAL de UEs, a amostragem também deverá observar a proporcionalidade geográfica.
  - 1.4.2.3. A amostragem será preferencialmente realizada mediante sorteio, facultando ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a inclusão de outras UEs EM OPERAÇÃO que considere necessário.
  - 1.4.2.4. A cada período de 12 (doze) meses, contados do início do primeiro TRIMESTRE DE APURAÇÃO da CONCESSÃO, todas as UNIDADES EDUCACIONAIS EM OPERAÇÃO deverão ter sido incluídas na amostra em, no mínimo, um TRIMESTRE DE APURAÇÃO.
- 1.4.3. Fica facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, realizar mais de uma visita à mesma UNIDADE EDUCACIONAL EM OPERAÇÃO no mesmo

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

TRIMESTRE DE APURAÇÃO, caso entenda que há necessidade de visita complementar ou de confirmação.

- 1.4.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO durante o TRIMESTRE DE APURAÇÃO e o disponibilizará para as PARTES até o 5º (quinto) dia do mês subsequente ao TRIMESTRE DE APURAÇÃO dos INDICADORES DE DESEMPENHO. O referido RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter as medições e a estimativa do cálculo do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA.
- 1.4.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO, que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para verificar o cumprimento do CONTRATO.

**1.5. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO INICIAL DE OPERAÇÃO**

- 1.5.1. A operação e a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO terão início na data definida pelo PODER CONCEDENTE na ORDEM DE OPERAÇÃO para cada UNIDADE EDUCACIONAL.
- 1.5.2. A ORDEM DE OPERAÇÃO de cada UE será emitida após a conclusão da FASE DE REFORMAS em conformidade com o disposto no ANEXO A – CADERNO DE ENCARGOS DE OBRAS.
- 1.5.3. Durante o primeiro TRIMESTRE DE APURAÇÃO, serão aferidos os INDICADORES DE DESEMPENHO das UNIDADES EDUCACIONAIS, independentemente de quantas UNIDADES EDUCACIONAIS já tenham sido postas em operação, respeitando-se o prazo mínimo de 3 (três) meses contados a partir da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO, mas não serão aplicados os respectivos descontos sobre o valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA no TRIMESTRE DE

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

PAGAMENTO subsequente, de modo que durante os primeiros 06 (seis) meses a contar do início da operação da 1ª (primeira) UNIDADE EDUCACIONAL entregue pela CONCESSIONÁRIA, o valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA paga corresponda ao valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS aptas a operar.

- 1.5.4. Deverão observar o disposto no ANEXO A – CADERNO DE ENCARGOS DE OBRAS, os procedimentos referentes aos seguintes atos: i) o encerramento da FASE DE REFORMAS das UNIDADES EDUCACIONAIS; ii) a emissão do ACEITE PROVISÓRIO e; iii) a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO, subsequentemente.

## **2. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO**

- 2.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO durante o TRIMESTRE DE APURAÇÃO, com base nos “*checklists*” e nas pesquisas de satisfação. Os “*checklists*” deverão ser elaborados seguindo as diretrizes definidas no item 4 – DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO deste ANEXO. Já as pesquisas de satisfação deverão ser elaboradas seguindo as diretrizes definidas no item 5 – orientações sobre a pesquisa para apuração do IGS – do presente ANEXO.
- 2.2. As verificações ocorrerão sem agendamento prévio e em dias definidos por critério exclusivo do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 2.3. A CONCESSIONÁRIA não será avisada previamente da visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 2.4. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter:
- 2.4.1. Informações completas sobre o cálculo da NDE e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que a compõem: IQT, IDD, IGS;
- 2.4.2. Informações sobre todos os elementos apurados para cálculo da NDE,

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

incluindo: fontes de informação, data e responsável pela apuração e outras informações pertinentes às contas realizadas;

2.4.3. O valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA no TRIMESTRE DE PAGAMENTO.

2.5. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

2.6. O formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado ao PODER CONCEDENTE no prazo máximo de até 30 (trinta) dias antes da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO da primeira UNIDADE EDUCACIONAL. Apresentado o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias em comum para aprovação e/ou determinação de ajustes.

2.6.1. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 15 (quinze) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.

2.6.2. Recebido o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO com os ajustes necessários, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias em comum para manifestar a sua aprovação final.

### **3. INDICADORES DE DESEMPENHO**

#### **3.1. NOTA DE DESEMPENHO DAS UNIDADES EDUCACIONAIS – NDE**

3.1.1. A NDE será calculada a partir da avaliação e ponderação de três índices – IQT, IDD, IGS – conforme os termos deste ANEXO. Cada um dos 3 (três) índices será obtido por meio da avaliação dos subíndices e dos indicadores componentes, conforme ilustra a figura abaixo:

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

Figura 3.1.1: Estrutura de Cálculo da NDE

<b>IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA</b> (peso = 60,00%)	SQM - Subíndice da Qualidade da Manutenção (peso = 30,00%)	I1 - Indicador de manutenções preventivas em conformidade	30,00%
		I2 - Indicador de manutenções solucionadas no prazo	30,00%
		I3 - Indicador de conforto térmico	25,00%
		I4 - Indicador de manutenção de mobiliário	15,00%
	SQOS - Subíndice de Qualidade de Outros Serviços (peso = 70,00%)	I5 - Indicador de qualidade da limpeza e conservação	25,00%
		I6 - Indicador de qualidade de controle de pragas	15,00%
		I7 - Indicador de qualidade da jardinagem	15,00%
		I8 - Indicador de qualidade do serviço de controle de acesso e recepção	25,00%
		I9 - Indicador de qualidade do suporte técnico TI	20,00%
<b>IDD - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE</b> (peso = 30,00%)	SDU - Subíndice de Disponibilidade de Utilities (peso = 50,00%)	I10 - Indicador de disponibilidade de água e esgoto	35,00%
		I11 - Indicador de disponibilidade de energia elétrica	35,00%
		I12 - Indicador de disponibilidade do gás	30,00%
	SDOS - Subíndice de Disponibilidade de Outros Serviços (peso = 50,00%)	I13 - Indicador de disponibilidade de sistemas de segurança (CFTV, incêndio)	50,00%
		I14 - Indicador de disponibilidade de internet sem fio	50,00%
<b>IGS - ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO</b> (peso = 10,00%)	IGS - Índice de Grau de Satisfação com os Serviços (peso = 10,00%)	I15 - Indicador de satisfação com o atendimento (helpdesk)	10,00%
		I16 - Indicador de satisfação com a manutenção	20,00%
		I17 - Indicador de satisfação com a limpeza e conservação	20,00%
		I18 - Indicador de satisfação com o controle de pragas	10,00%
		I19 - Indicador de satisfação com o controle de acesso	10,00%
		I20 - Indicador de satisfação com a recepção	10,00%
		I21 - Indicador de satisfação com o suporte a TI	20,00%

3.1.2. Como visto na “Figura 3.1.1.”, o IQT terá peso de 60,00% (sessenta por cento) na composição da NDE, o IDD terá peso de 30,00% (trinta por cento) e o IGS terá peso de 10,00% (dez por cento). Desta forma, a NDE será calculada conforme a fórmula a seguir:

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

$$\text{NDE} = (0,60 \times \text{IQT}) + (0,30 \times \text{IDD}) + (0,10 \times \text{IGS})$$

Onde (conforme visto anteriormente):

- IQT = ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA;
- IDD = ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE;
- IGS = ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO.

3.1.3. O IQT e o IDD são índices técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito nos itens 3.3 e 3.4 deste ANEXO.

3.1.4. O IGS é um índice obtido por meio de pesquisa de satisfação, realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a ser realizada com professores, funcionários, servidores e agentes públicos do PODER CONCEDENTE, além de alunos (do Fundamental, Médio e EJA), alocados nas respectivas UNIDADES EDUCACIONAIS enquanto destinatários dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, gerando uma avaliação qualitativa de desempenho. O referido índice é descrito no item 3.4 do presente ANEXO.

### **3.2. ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA – IQT**

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

$$\text{IQT} = (0,30 \times \text{SQM}) + (0,70 \times \text{SQOS})$$

Onde:

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

#### **3.2.2. SUBÍNDICE DE QUALIDADE DA MANUTENÇÃO – SQM**

3.2.2.1. O SQM retratará a qualidade dos serviços de manutenção disponibilizados nas UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.2.2.2. O SQM, que corresponde a um subíndice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente por meio de dados relacionados à qualidade

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

dos serviços de manutenção para todas as UNIDADES EDUCACIONAIS pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.2.2.3. O SQM será medido através de inspeções presenciais (*in loco*) às UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO. Sempre que indicado (no item 3.2.2.6.), as inspeções presenciais devem ser realizadas com base nos *checklists* que constam no item 4 deste ANEXO.

3.2.2.4. O SQM, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações das UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO obtidas através de consulta ao sistema de ordem de serviços de manutenção e ao sistema de *help desk* para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes à: “Manutenção Predial” e a “Manutenção de Equipamentos”.

3.2.2.5. Inicialmente será calculado o valor SQM<sub>j</sub> – para cada UNIDADE EDUCACIONAL *j* da amostra – a partir da fórmula a seguir:

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

Onde:

- SQM<sub>j</sub> = SQM da UNIDADE EDUCACIONAL *j*;
- I1<sub>j</sub> = Nota do indicador de manutenções preventivas em conformidade da UNIDADE EDUCACIONAL *j*;
- P1 = Peso de I1;
- I2<sub>j</sub> = Nota do indicador de manutenções solucionadas no prazo da UNIDADE EDUCACIONAL *j*;
- P2 = Peso de I2;
- I3<sub>j</sub> = Nota do indicador de conforto térmico da UNIDADE EDUCACIONAL *j*;
- P3 = Peso de I3;
- I4<sub>j</sub> = Nota do indicador de manutenção de mobiliário da UNIDADE EDUCACIONAL *j*;
- P4 = Peso de I4;

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

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

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SQM <sub>j</sub> = Subíndice de qualidade da manutenção da escola <i>j</i>	(I <sub>1j</sub> ) = Indicador de manutenções preventivas em conformidade na UNIDADE EDUCACIONA L <sub>j</sub>	P1 = 30,00%	Proporção das manutenções preventivas feitas em conformidade com o Procedimento Operacional Padrão (POP)	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das manutenções realizadas) e consulta aos registros do sistema de <i>Help Desk</i> (para identificação das manutenções realizadas)	5 (I <sub>1j</sub> > 85,00%); 4 (I <sub>1j</sub> > 80,00%); 3 (I <sub>1j</sub> > 75,00%); 2 (I <sub>1j</sub> > 70,00%); 1 (I <sub>1j</sub> ≤ 65,00%).
	(I <sub>2j</sub> ) = Indicador de manutenções solucionadas no prazo na UNIDADE EDUCACIONA L <sub>j</sub>	P2 = 30,00%	Proporção das manutenções solucionadas no prazo estabelecido no acordo entre Concessionári a e Poder Concedente, conforme cláusula 3.1.7 do Anexo B - Caderno de Serviços	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das manutenções realizadas) e consulta aos registros do sistema de <i>Help Desk</i> (para identificação das manutenções realizadas)	5 (I <sub>2j</sub> > 85,00%); 4 (I <sub>2j</sub> > 80,00%); 3 (I <sub>2j</sub> > 75,00%); 2 (I <sub>2j</sub> > 70,00%); 1 (I <sub>2j</sub> ≤ 65,00%).
	(I <sub>3j</sub> ) = Indicador de conforto térmico na UNIDADE EDUCACIONA L <sub>j</sub>	P3 = 25,00%	[Total de ambientes com temperatura dentro da faixa de conforto térmico] <sup>1</sup> / [Total de	Visitas <i>in loco</i> (para verificação da temperatura dos ambientes)	5 (I <sub>3j</sub> > 85,00%); 4 (I <sub>3j</sub> > 80,00%); 3 (I <sub>3j</sub> > 75,00%); 2 (I <sub>3j</sub> > 70,00%); 1 (I <sub>3j</sub> ≤ 65,00%).

<sup>1</sup> Recomendam-se as diretrizes da NR 17. Adicionalmente a faixa de conforto térmico final deverá ser prevista de acordo com a NBR 15220 (Desempenho Térmico de Edificações).

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

			ambientes climatizados]		
	(I <sub>4j</sub> ) = Indicador de manutenção de mobiliário na UNIDADE EDUCACIONA L <sub>j</sub>	P4 = 15,00%	[Total de itens de mobiliário danificados / [Total de itens de mobiliário verificados]	Visitas <i>in loco</i> (para verificação da manutenção de mobiliário)	5 (I <sub>4j</sub> > 85,00%); 4 (I <sub>4j</sub> > 80,00%); 3 (I <sub>4j</sub> > 75,00%); 2 (I <sub>4j</sub> > 70,00%); 1 (I <sub>4j</sub> ≤ 65,00%).

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

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

### 3.2.3. SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE OUTROS SERVIÇOS – SQOS

3.2.3.1. O SQOS retratará a qualidade de serviços que são oferecidos pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES EDUCACIONAIS, mas que não aparecem no SQM (descrito no item “3.2.2”).

3.2.3.2. O SQOS, que corresponde a um subíndice técnico de qualidade, será apurado quantitativamente – nas UNIDADES EDUCACIONAIS selecionadas para fazer parte da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO – por meio de dados relacionados à qualidade daqueles serviços que são oferecidos pela CONCESSIONÁRIA, mas que não estão incluídos no SQM.

3.2.3.3. Especificamente o SQOS procurará apurar, quantitativamente, a qualidade dos seguintes serviços oferecidos pela CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra: “Limpeza e Conservação”, “Controle de Pragas”, “Jardinagem”, “Controle de Acesso e Recepção” e “Suporte Técnico em TI”.

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

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

APURAÇÃO. Sempre que indicado (no item “3.2.3.7.”), as inspeções presenciais devem ser realizadas com base nos *checklists* que constam no item 4 deste ANEXO.

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

3.2.3.6. Inicialmente será calculado o valor SQOS<sub>j</sub> – para cada UNIDADE EDUCACIONAL j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$SQOS_j = (I5_j \times P5 + I6_j \times P6 + I7_j \times P7 + I8_j \times P8 + I9_j \times P9)$$

Onde:

- SQOS<sub>j</sub> = SQOS da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- I5<sub>j</sub> = Nota do indicador de qualidade do serviço de limpeza e conservação da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P5 = Peso de I5;
- I6<sub>j</sub> = Nota do indicador de qualidade do serviço de controle de pragas da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P6 = Peso de I6;
- I7<sub>j</sub> = Nota do indicador de qualidade da jardinagem da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P7 = Peso de I7;
- I8<sub>j</sub> = Nota do indicador de qualidade do serviço de controle de acesso e recepção da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P8 = Peso de I8;
- I9<sub>j</sub> = Nota do indicador de qualidade do serviço de suporte em TI da UNIDADE EDUCACIONAL j;
- P9 = Peso de I9;

3.2.3.7. A descrição e composição do SQOS<sub>j</sub> pode ser vista na tabela abaixo:

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SQOS <sub>j</sub> = Subíndice de qualidade de outros serviços da UNIDADE EDUCACIONAL <sub>j</sub>	(15) = Indicador de qualidade do serviço de limpeza e conservação na UNIDADE EDUCACIONAL <sub>j</sub>	P5 = 25,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i> )	5 (15 <sub>j</sub> > 85,00%); 4 (15 <sub>j</sub> > 80,00%); 3 (15 <sub>j</sub> > 75,00%); 2 (15 <sub>j</sub> > 70,00%); 1 (15 <sub>j</sub> ≤ 65,00%).
	(16) = Indicador de qualidade do serviço de controle de pragas na UNIDADE EDUCACIONAL <sub>j</sub>	P6 = 15,00%	Proporção de itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i> )	5 (16 <sub>j</sub> > 85,00%); 4 (16 <sub>j</sub> > 80,00%); 3 (16 <sub>j</sub> > 75,00%); 2 (16 <sub>j</sub> > 70,00%); 1 (16 <sub>j</sub> ≤ 65,00%).
	(17) = Indicador de qualidade da jardinagem na UNIDADE EDUCACIONAL <sub>j</sub>	P7 = 15,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i> )	5 (17 <sub>j</sub> > 85,00%); 4 (17 <sub>j</sub> > 80,00%); 3 (17 <sub>j</sub> > 75,00%); 2 (17 <sub>j</sub> > 70,00%); 1 (17 <sub>j</sub> ≤ 65,00%).
	(18) = Indicador de qualidade da portaria e recepção na UNIDADE EDUCACIONAL <sub>j</sub>	P8 = 25,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i> )	5 (18 <sub>j</sub> > 85,00%); 4 (18 <sub>j</sub> > 80,00%); 3 (18 <sub>j</sub> > 75,00%); 2 (18 <sub>j</sub> > 70,00%); 1 (18 <sub>j</sub> ≤ 65,00%).
			P9 =	Proporção	

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

	(I <sub>9j</sub> ) = Indicador de qualidade de suporte técnico em TI na UNIDADE EDUCACIONAL L <sub>j</sub>	20,00%	dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação dos chamados relatados e das soluções implementadas)	4 (I <sub>9j</sub> > 80,00%); 3 (I <sub>9j</sub> > 75,00%); 2 (I <sub>9j</sub> > 70,00%); 1 (I <sub>9j</sub> ≤ 65,00%).
--	---	--------	---	--	--

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

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

### 3.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE – IDD

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

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

Onde:

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

#### 3.3.2. SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UTILITIES – SDU

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

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

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

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

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

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

$$SDU_j = (I10_j \times P10 + I11_j \times P11 + I12_j \times P12)$$

Onde:

- I10j = Nota do indicador de disponibilidade de água e esgoto;
- P10 = Peso de I10;
- I11j = Nota do indicador de disponibilidade de energia elétrica;
- P11 = Peso de I11;
- I11j = Nota do indicador de disponibilidade do gás;
- P11 = Peso de I11.

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

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SDU = Subíndice de disponibilidade de <i>utilities</i>	(I10) = Indicador de disponibilidade de água e esgoto	P10 = 35,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema de disponibilidade de água e esgoto	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I10 = 0,00); 4 (I10 = 1,00); 3 (I10 = 2,00); 2 (I10 = 3,00); 1 (I10 ≥ 4,00).
	(I11) = Indicador de disponibilidade	P11 = 35,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e	5 (I11 = 0,00); 4 (I11 = 1,00); 3 (I11 = 2,00);

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

	de energia elétrica		IS com problema disponibilidade de energia elétrica	consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	2 (I11 = 3,00); 1 (I11 ≥ 4,00).
	(I12) = Indicador de disponibilidade do gás	P12 = 30,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema disponibilidade de gás	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I12 = 0,00); 4 (I12 = 1,00); 3 (I12 = 2,00); 2 (I12 = 3,00); 1 (I12 ≥ 4,00).

### 3.3.3. SUBÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE OUTROS SERVIÇOS – SDOS

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

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

3.3.3.3. O SDOS, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações obtidas através de consulta ao sistema de *help desk* para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes à disponibilidade dos sistemas de segurança (CFTV e central de incêndio) e internet sem fio nas UNIDADES EDUCACIONAIS da amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO.

3.3.3.4. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade de sistemas de segurança e internet sem fio. Especificamente, é importante ter atenção redobrada com os registros efetuados via Help Desk.

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

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

$$SDOS_j = (I13_j \times P13 + I14_j \times P14)$$

Onde:

- I13j = Nota do indicador de disponibilidade de sistemas de segurança (CFTV e central de incêndio);
- P13 = Peso de I13;
- I14j = Nota do indicador de disponibilidade de internet sem fio;
- P14 = Peso de I14.

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

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SDOS = Subíndice de disponibilidade de outros serviços	(I13) = Indicador de disponibilidade de sistemas de segurança (CFTV e central de incêndio)	P13 = 50,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema de disponibilidade de sistemas de segurança	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I13 = 0,00); 4 (I13 = 1,00); 3 (I13 = 2,00); 2 (I13 = 3,00); 1 (I13 ≥ 4,00).
SDOS = Subíndice de disponibilidade de outros serviços	(I14) = Indicador de disponibilidade de internet sem fio	P14 = 50,00%	Número de UNIDADES EDUCACIONAIS com problema de disponibilidade de internet sem fio	Visitas <i>in loco</i> (para detectar/confirmar problemas) e consultas aos sistemas (para conhecer os problemas relatados)	5 (I14 = 0,00); 4 (I14 = 1,00); 3 (I14 = 2,00); 2 (I14 = 3,00); 1 (I14 ≥ 4,00).

#### 3.4. ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO – IGS

3.4.1. O IGS será composto diretamente pela avaliação de cada serviço selecionado.

3.4.2. O IGS retratará a satisfação dos servidores, profissionais ou agentes, além

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

dos alunos (Fundamental, Médio e EJA), das UNIDADES EDUCACIONAIS – representantes do PODER CONCEDENTE – com os serviços administrativos prestados pela CONCESSIONÁRIA.

- 3.4.3. O IGS será medido através de pesquisas de satisfação, que devem ser aplicadas a uma amostra representativa dos servidores, funcionários ou agentes, além dos alunos (Fundamental, Médio e EJA), das UNIDADES EDUCACIONAIS contempladas no TRIMESTRE DE APURAÇÃO<sup>2</sup>.
- 3.4.4. As pesquisas de satisfação, para apuração do IGS, deverão ser aplicadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o direito ao acompanhamento das referidas pesquisas de satisfação.
- 3.4.5. Os questionários das pesquisas de satisfação, para apuração do IGS, devem ser elaborados de forma a deixar claro aos respondentes – funcionários, servidores ou agentes, além dos alunos (Fundamental, Médio e EJA), das UNIDADES EDUCACIONAIS – que a avaliação diz respeito ao desempenho da CONCESSIONÁRIA. Dessa forma, as notas dos respondentes só devem levar em consideração aspectos do desempenho das UNIDADES EDUCACIONAIS que estejam dentro do âmbito de atuação da CONCESSIONÁRIA.
- 3.4.6. Inicialmente será calculado o valor IGS<sub>k</sub> – para cada pessoa física k, pertencente à amostra representativa de funcionários, servidores ou agentes, além dos alunos (Fundamental, Médio e EJA), das UNIDADES EDUCACIONAIS contempladas no TRIMESTRE DE APURAÇÃO – a partir da fórmula a seguir:

$$\text{IGS}_k = (\text{I15}_k \times \text{P15} + \text{I16}_k \times \text{P16} + \text{I17}_k \times \text{P17} + \text{I18}_k \times \text{P18} + \text{I19}_k \times \text{P19} + \text{I20}_k \times \text{P20} + \text{I21}_k \times \text{P21})$$

---

<sup>2</sup> Não é necessário calcular um SSS para cada UNIDADE EDUCACIONAL contemplada no TRIMESTRE DE APURAÇÃO. No entanto, se houver interesse, é possível calcular um SSS para cada UNIDADE EDUCACIONAL. Para isso, bastaria utilizar uma amostra representativa de funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) de cada UNIDADE EDUCACIONAL. Nesse caso, o SSA total poderia ser obtido a partir da média entre UEs.

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

Onde:

- $IGS_k = IGS$ , referente ao funcionário, servidor ou agente  $k$ ;
- $I15_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento;
- $P15 =$  Peso de  $I15$ ;
- $I16_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de manutenção;
- $P16 =$  Peso de  $I16$ ;
- $I17_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de limpeza e conservação;
- $P17 =$  Peso de  $I17$ ;
- $I18_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de controle de pragas;
- $P18 =$  Peso de  $I18$ ;
- $I19_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de controle de acesso;
- $P19 =$  Peso de  $I19$ ;
- $I20_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com serviço de recepção;
- $P20 =$  Peso de  $I20$ .
- $I21_k =$  Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA)  $k$ , atribuiu ao indicador de satisfação com o suporte técnico em TI;
- $P21 =$  Peso de  $I21$ ;

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

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

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

3.4.8. A descrição e composição do IGS<sub>k</sub> pode ser vista na tabela abaixo:

Índice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
IGS <sub>k</sub> = Índice de grau de satisfação, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	(I15 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação em relação ao atendimento da CONCESSIONÁRIA, com base na pesquisa de satisfação realizada junto a funcionários, servidores, agentes e alunos (Fundamental II e EJA) <i>k</i>	P15 = 10,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I15 <sub>k</sub> = bom); 4 (I15 <sub>k</sub> = regular); 3 (I15 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I15 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I15 <sub>k</sub> = péssimo).
	(I16 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação com o serviço de manutenção, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	P16 = 20,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com manutenção	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I16 <sub>k</sub> = bom); 4 (I16 <sub>k</sub> = regular); 3 (I16 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I16 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I16 <sub>k</sub> = péssimo).
	(I17 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação com o serviço de limpeza e conservação, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	P17 = 20,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com limpeza e conservação	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I17 <sub>k</sub> = bom); 4 (I17 <sub>k</sub> = regular); 3 (I17 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I17 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I17 <sub>k</sub> = péssimo).

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

	(I18 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação com o serviço de controle de pragas, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	P18 = 10,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com controle de pragas	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I18 <sub>k</sub> = bom); 4 (I18 <sub>k</sub> = regular); 3 (I18 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I18 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I18 <sub>k</sub> = péssimo).
	(I19 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação com o serviço de controle de acesso, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	P19 = 10,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com controle de acesso	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I19 <sub>k</sub> = bom); 4 (I19 <sub>k</sub> = regular); 3 (I19 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I19 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I19 <sub>k</sub> = péssimo).
	(I20 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação com o serviço de recepção, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	P20 = 10,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com recepção	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I20 <sub>k</sub> = bom); 4 (I20 <sub>k</sub> = regular); 3 (I20 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I20 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I20 <sub>k</sub> = péssimo).
	(I21 <sub>k</sub> ) = Indicador de satisfação com o serviço de suporte em TI, referente ao funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i>	P21 = 20,00%	Nota, que o funcionário, servidor ou agente e aluno (Fundamental, Médio e EJA) <i>k</i> , atribuiu ao indicador de satisfação com suporte em TI	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS	5 (I21 <sub>k</sub> = bom); 4 (I21 <sub>k</sub> = regular); 3 (I21 <sub>k</sub> = ruim); 2 (I21 <sub>k</sub> = muito ruim); 1 (I21 <sub>k</sub> = péssimo).

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

3.4.8.1. Finalmente, o valor do IGS será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$\text{IGS} = [\text{Soma do } \text{IGS}_k \text{ dos funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) incluídos na pesquisa}] / [\text{Número de funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) incluídos na pesquisa}]$$

#### **4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO**

##### **4.1. DIRETRIZES GERAIS**

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

4.1.2. Os *checklists*, a serem elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devem ser capazes de medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA de forma objetiva. Neste sentido, é importante ressaltar que os *checklists* fornecidos aqui possuem caráter propositivo e, portanto, têm apenas o intuito indicar alguns dos tópicos que devem aparecer nas versões que serão efetivamente utilizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá enviar a proposta dos *checklists* para aprovação da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta) dias antes da data prevista para a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO da primeira UNIDADE EDUCACIONAL. Apresentados os *checklists*, o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA terão o prazo máximo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 05 (cinco) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.

4.1.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE pode propor alterações nos *checklists* que, com o passar do tempo, demonstrem-se necessárias, observado o

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

procedimento de aprovação pelas PARTES previsto no item 4.1.3.

- 4.1.5. O *checklist* deverá permitir que as avaliações se enquadrem nas notas, conforme as tabelas – dos ÍNDICES, SUBÍNDICES e INDICADORES – que constam no item 3 (intitulado “CAPÍTULO III – INDICADORES DE DESEMPENHO”) deste ANEXO.
- 4.1.6. Os itens do *checklist* deverão ser verificados presencialmente (*in loco*) pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e, quando necessário para complementar as avaliações, através de acesso aos sistemas de *Help Desk* e outros sistemas de controle e gestão da CONCESSIONÁRIA.
- 4.1.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para as UNIDADES EDUCACIONAIS que fizerem parte da amostragem, como para as demais UNIDADES EDUCACIONAIS a serem monitoradas por meios remotos.

## **4.2. DIRETRIZES PARA OS CHECKLISTS DE MANUTENÇÃO**

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

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

manutenção”) deverão abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Rachaduras, infiltrações ou outro tipo de dano nos pisos, paredes ou tetos dos ambientes avaliados.	
02	Escadas e corrimãos danificados.	
03	Pintura com falhas, desgastes, descascando ou de má qualidade.	
04	Vidros e/ou janelas quebrados, trincados, arranhados etc. Ausência de vidros e/ou janelas.	
05	Calhas com acúmulo de detritos	
06	Portas em mau estado de conservação e sem fechaduras e/ou travas necessárias.	
07	Vazamentos e alagamentos.	
08	Ferrugens expostas.	
09	Mobiliário avariado.	
10	Presença de cadeiras, carteiras, mesas individuais, mesa de educador, lousa, projetor e quadro mural nas salas de aula.	
11	Existência de armários, arquivos, gaveteiros, cadeiras e mesas de reunião nas áreas administrativas.	
12	Presença de bancos nas áreas de convivência.	
14	Sistema de Ar-Condicionado sem funcionamento adequado.	
15	Os equipamentos de combate a incêndio não se encontram em quantidade e qualidade desejadas e dentro das datas de validade.	
16	Os alarmes e os equipamentos de detecção de incêndio estão funcionando corretamente?	
17	Existe obstrução nas escadas internas e de emergência e rotas de fuga (corredores e hall)?	

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

18	Porta corta-fogo inexistente ou com abertura contrária ao sentido do fluxo?	
19	Sistema de proteção contra descargas atmosféricas inexistente?	
20	Sistema de proteção contra descargas atmosféricas com aterramento em descumprimento à norma?	
21	O certificado do corpo de bombeiros está válido (AVCB)?	Se não atendido, nota será 1.
22	Caixa D'água sem limpeza há mais de 6 (seis) meses.	
23	Caixa de gordura cheia ou transbordando	
24	O sistema de iluminação não está funcionando corretamente.	
25	Vasos sanitários danificados ou inutilizados nos Vestiários e Sanitários.	
26	Bicas, torneiras, pias, chuveiros, canos com vazamentos ou sem funcionamento adequado.	
27	Bebedouros não funcionando adequadamente, enferrujados, sem limpeza de filtro, inutilizados.	

**4.3. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE CONTROLE DE ACESSO E RECEPÇÃO**

4.3.1. O Serviço de Portaria visa o monitoramento/controle de acesso.

4.3.2. O *checklist* de Portaria deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	O sistema de <i>help desk</i> realiza registro de ocorrências relativas ao serviço de portaria?	
01	Observa-se reclamações e/ou denúncias no sistema de <i>help desk</i> sobre acesso de pessoas não	

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

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

#### **4.4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

4.4.1. O Serviço de Limpeza e Conservação contempla todas as áreas internas e externas das UNIDADES EDUCACIONAIS.

4.4.2. O *checklist* de Limpeza deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Limpeza dos pisos, portas, janelas, paredes, tetos, vidros, armários, mobiliário, equipamentos, persianas, cortinas, luminárias, tatames, corrimãos, aparelhos, bebedouros, sanitários e lixeiras.	
02	Ambientes limpos, sem sujeira, detritos e odores.	
03	Faltam lixeiras e/ou as lixeiras estão cheias.	
04	Disponibilidade de insumos nas áreas internas e externas, conforme requerido para cada local (exemplos:	

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

	papel higiênico, toalha de papel, sabonete líquido, lixeiras para coleta seletiva, lixeiras apropriadas para banheiros e laboratórios).	
05	Ralos entupidos e/ou sujos.	
06	Os pisos se encontram secos e/ou devidamente sinalizados, em caso de limpeza/piso escorregadio.	
07	Uso de produtos para limpeza e saneantes em acordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	
08	Os mobiliários, equipamentos e utensílios estão organizados e dispostos, conforme requerido pelo PODER CONCEDENTE caso sejam removidos ou realocados para limpeza.	
09	Os profissionais se encontram em número adequado, devidamente uniformizados, com crachá e EPI's necessários ao desempenho da função.	
10	Os resíduos e coleta seletiva são efetuados dentro das normas e padrões exigidos; O descarte de resíduos e lixo segue as normas e padrões exigidos.	

#### **4.5. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE CONTROLE DE PRAGAS**

4.5.1. O Serviço de Controle de Pragas contempla todas as áreas internas e externas das UNIDADES EDUCACIONAIS.

4.5.2. O *checklist* de Controle de Pragas deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Presença de baratas, roedores, animais peçonhentos e/ou demais pragas.	
02	Os certificados e comprovantes de dedetização, desinsetização e desratização estão dentro do prazo de validade e cobrem todas as áreas internas e externas da	Se não atendido, nota será 1.

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026  
PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

	UNIDADE EDUCACIONAL.	
03	O controle de vetores e pragas é eficiente e eficaz.	
04	Os produtos químicos empregados garantem a segurança do ambiente EDUCACIONAL e evitam contaminação ou intoxicação.	
05	É seguido o plano de manutenção preventivo e corretivo de controle de vetores e pragas.	

#### **4.6. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE SERVIÇOS DE JARDINAGEM**

4.6.1. O Serviço de Jardinagem contempla todas as áreas internas e externas das UNIDADES EDUCACIONAIS.

4.6.2. O *checklist* de Jardinagem deverá abranger itens como:

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Corte de gramado, poda de arbustos, limpeza de canteiros, adubação, controle de pragas.	
02	Aspecto geral, formatação de plantas ornamentais, reparação de danos as plantas.	
03	Uso de equipamentos adequados, conservação dos equipamentos e armazenamento.	
04	Uso correto de EPI's, sinalização	
05	Uso correto de produtos químicos, minimização de defensivos, descarte correto dos resíduos.	
06	Cumprimento de cronogramas	

#### **4.7. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

4.7.1. O Serviço de Suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) compreende o funcionamento correto de equipamentos, materiais e reprografia.

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

4.7.2. Nas avaliações presenciais (*in loco*) o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve monitorar todos os ambientes internos – que tenham infraestrutura de TIC e/ou acesso à internet WI-FI – das UNIDADES EDUCACIONAIS pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO. Em cada ambiente devem ser analisados apenas os itens do *checklist* que sejam pertinentes. Por exemplo, a presença de teclados deve ser verificada nos laboratórios de computação, mas não nas cozinhas.

4.7.3. O *checklist* de Suporte em TIC deverá abranger itens como:

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

## **5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO IGS**

- 5.1. O IGS tem, por objetivo, mensurar a percepção qualitativa que os funcionários, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) das UNIDADES EDUCACIONAIS pertencentes à amostra do TRIMESTRE DE APURAÇÃO têm dos SERVIÇOS oferecidos pela CONCESSIONÁRIA. Ele será medido por meio de pesquisas de satisfação a serem conduzidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com base nas melhores práticas atuais a propósito de preparação, condução, análise e tabulação de dados.
- 5.2. O questionário da pesquisa de satisfação, a definição da quantidade da amostra de profissionais, servidores ou agentes e alunos (Fundamental, Médio e EJA) a serem entrevistados e demais aspectos operacionais para realização da pesquisa, constituem o Planejamento da Pesquisa, que deverá ser elaborado conjuntamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e pela CONCESSIONÁRIA e ser apresentado ao PODER CONCEDENTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias antes da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO da primeira UNIDADE EDUCACIONAL.
- 5.2.1. Apresentado o Planejamento da Pesquisa, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.
- 5.2.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE, em conjunto com a CONCESSIONÁRIA, deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.
- 5.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE e a CONCESSIONÁRIA podem propor alterações no Planejamento da Pesquisa que, com o passar do tempo, pareçam necessárias. No entanto, o novo Planejamento da Pesquisa só pode ser adotado mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 5.4. O PODER CONCEDENTE pode propor alterações no Planejamento da Pesquisa que, com o passar do tempo, julgue serem necessárias. O

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

VERIFICADOR INDEPENDENTE terá até 30 (trinta) dias para apresentar, ao PODER CONCEDENTE, o novo Planejamento da Pesquisa, já incorporando as alterações propostas.

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

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

5.5.1. Serviços de Manutenção:

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

5.5.2. Serviços de Controle de Acesso e Recepção:

- Cumprimento das diretrizes de segurança patrimonial da UNIDADE EDUCACIONAL;
- Porteiros e recepcionistas cordiais e presentes nos horários determinados.

5.5.3. Serviços de Limpeza:

- Limpeza e higiene dos ambientes;
- Existência e adequação de materiais de uso pessoal e insumos nos locais de uso comum (exemplo: papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras).

5.5.4. Serviço de Controle de Pragas:

- Cumprimento do cronograma de visitas;
- Correto manuseio de produtos químicos.

5.5.5. Serviço de Jardinagem

- Cumprimento do cronograma de visitas;
- Correto manuseio de produtos químicos.

**PROCESSO Nº 1260.01.0235354/2025-76**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/2026**  
**PPP DE INFRAESTRUTURA ESCOLAR**

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

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

5.5.7. Serviços de Atendimento ao Cliente:

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