



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

ANEXO III DO CONTRATO
RELATÓRIO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

ORGANIZAÇÃO

Superintendência Estadual de Compras e Licitações – SUPEL



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	FATOR DE DESEMPENHO (FDE) E AFERIÇÃO	2
3	CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO (FDE) NO INÍCIO DA ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO	4
4	PROCESSO DE MEDIÇÃO	5
5	CONSIDERAÇÕES GERAIS	6
6	INDICADORES DE DESEMPENHO	7
6.1	Indicadores de Qualidade	7
6.2	Indicadores de Desempenho	35
6.3	Indicadores de Disponibilidade	43



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório, será um ANEXO que integrará o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), na modalidade de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, destinada à Realização de Investimentos e à Prestação de Serviços para Construção, Operação, Gestão e Manutenção da Nova Sede da Procuradoria Geral do Estado de Rondônia (PGE-RO), em conformidade com o disposto na Lei Federal n.º 11.079, de 30 de Dezembro de 2004 (Lei Federal de PPPs), e na Lei Municipal n.º 3.620, de 1.º de Janeiro de 2017 (Lei Municipal de PPPs).

Este relatório disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da disponibilidade e da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

Nesse sentido, considerando-se as atribuições de INVESTIMENTOS e SERVIÇOS à CONCESSIONÁRIA da NOVA SEDE da PGE-RO, por meio desta CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO disciplinado neste relatório, objetiva proporcionar a constante fiscalização, em termos de disponibilidade, confiabilidade, eficiência, acuracidade e satisfação do usuário, relativamente aos SERVIÇOS assumidos.

O impacto da aferição de desempenho da CONCESSIONÁRIA em sua remuneração dar-se-á por meio da incidência do FATOR DE DESEMPENHO, disciplinado adiante, determinado a cada mês pela média aritmética da pontuação atingida pela CONCESSIONÁRIA em relação aos INDICADORES DE DESEMPENHO ativos e aferidos no respectivo mês.



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

2 FATOR DE DESEMPENHO (FDE) E AFERIÇÃO

Considera-se FATOR DE DESEMPENHO (FDE) o fator variável dentro de uma escala entre "0" e "1", ou entre "0" e "1,2" (ver detalhes, na sequência), durante toda execução do CONTRATO, determinado em função do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução dos SERVIÇOS do CONTRATO.

Determinam o FATOR DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA os INDICADORES DE QUALIDADE (identificados como "IQ", totalizando 16 INDICADORES), os INDICADORES DE DESEMPENHO (identificados como "IDE", totalizando 04 INDICADORES), e os INDICADORES DE DISPONIBILIDADE (identificados como "IDI", totalizando 05 INDICADORES), descrito nos quadros abaixo (Item 3 deste relatório), os quais refletem as principais funções de gestão e operação da nova sede da Procuradoria Geral do Estado de Rondônia (PGE-RO), delegadas à CONCESSIONÁRIA no âmbito da PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA.

Os INDICADORES que possuem **escala de pontuação entre "0" e "1,2"** são INDICADORES mais **diretamente relacionados à sustentabilidade**, nos quais será possível que a CONCESSIONÁRIA, a depender do resultado da eficiência proporcionada no consumo de recursos, obtenha **"bônus" de pontuação**.

Deverão ser observados, pela CONCESSIONÁRIA, pelo PODER CONCEDENTE e pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, os objetivos, métodos de aferição, periodicidade de aferição, momento de ativação/vigência e sistemáticas de evolução atribuídas a cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme também disposto no Item 3 deste ANEXO.

Cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO abaixo descritos terá igual peso na aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo este calculado a partir da média aritmética da pontuação obtida pela CONCESSIONÁRIA em cada média aritmética do INDICADOR DE DESEMPENHO que já estiver ativo no determinado mês (observados, em cada caso, os eventos de ativação de cada INDICADOR).

Devido ao fato de se ter indicadores sendo medidos com periodicidades diversas (mensal, trimestral e semestral), o FDE deverá ser calculado e aplicado ao cálculo da Contraprestação, semestralmente. Para os indicadores com periodicidade de medição menor que a semestral, será calculada a média aritmética das últimas 6



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

medições mensais (em caso de periodicidade mensal) ou a média aritmética das últimas 2 medições trimestrais (em caso de periodicidade trimestral)

Portanto, o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO semestral será representado pela fórmula, a seguir:

$$FDE = \frac{\sum_{x=1}^{16} \overline{IQx} + \sum_{x=1}^4 \overline{IDEx} + \sum_{x=1}^5 \overline{IDIx}}{3}$$

onde:

FDE: FATOR DE DESEMPENHO;

\overline{IQx} : Média aritmética das pontuações aferidas realizadas durante o semestre recém-concluído, para cada INDICADOR DE QUALIDADE, sendo o índice x, de 1 a 16;

\overline{IDEx} : Média aritmética das pontuações aferidas durante o semestre recém-concluído, para cada INDICADOR DE DESEMPENHO, sendo o índice x, de 1 a 4;

\overline{IDIx} : Média aritmética das pontuações aferidas durante o semestre recém-concluído, para cada INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, sendo o índice x, de 1 a 5.

O FATOR DE DESEMPENHO apurado no semestre recém-concluído será aplicado à fórmula de cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, apresentada no Anexo V – SISTEMA DE PAGAMENTO, definindo assim o VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL (VCM) a ser paga à CONCESSIONÁRIA durante os seis meses seguintes.



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

3 CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO (FDE) NO INÍCIO DA ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO

Considerando a complexidade da implantação, mobilização e início da fase operacional do contrato (ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO), faz-se necessário um prazo para adaptação das PARTES ao novo modelo operacional, que irá requerer ajustes até poder se alcançar um ritmo operacional equilibrado e alinhado.

Dada a necessidade acima citada, tem-se como prática se reservar um período de ajuste das expectativas de desempenho, para que esses ajustes sejam feitos.

Para este CONTRATO, o período de ajuste de expectativas de desempenho considerado é de 3 (três meses), contados a partir da data de início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO.

Portanto, ao longo do primeiro semestre operacional, os 3 primeiros meses estarão inseridos no período de ajuste de expectativas de desempenho e, portanto, as medições e aferições dentro desse período serão desconsideradas para fins do cálculo da média aritmética das pontuações aferidas dos indicadores e, conseqüentemente, serão excluídas do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO para o primeiro semestre operacional.

Com isto, o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO para o primeiro semestre irá desconsiderar todos os valores de medição de todos os indicadores ativados que tenham frequência de aferição mensal e trimestral. restando os 3 meses finais do semestre como valores válidos para esse cálculo.

É importante ressaltar que apesar do período de ajuste de expectativas de desempenho desconsiderar os valores medidos para fins do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, é indispensável que os procedimentos de medições e aferições dos indicadores ativos sejam realizadas a partir do primeiro mês ou trimestre. A medição, logo a partir dos primeiros períodos, será muito importante para indicar o que e o quanto deve ser ajustado para se alcançar uma operação plena.



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

4 PROCESSO DE MEDIÇÃO

O processo de medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO segue o padrão abaixo:



Na fase de "Coleta de Dados" a CONCESSIONÁRIA, por meio dos responsáveis de cada área da operação, deverá executar a coleta das informações necessárias para cálculo do indicador. Todos os dados das medições coletadas, seja ocorrer por meio de avaliações in loco da operação ou por meio de geração de relatórios técnico-gerenciais, serão inseridos no Sistema de Gestão de Serviços (SGS), descrito no Anexo II – CADERNO DE ENCARGOS.

Na fase de "Medição" os dados coletados são organizados de forma a gerar uma informação única que represente o percentual de desempenho da operação avaliada (exemplo: 98% de cumprimento do plano de manutenção). Em seguida, na fase de "Consolidação", cada responsável de área deverá enviar as informações para consolidação, a ser realizada por responsável determinado pela CONCESSIONÁRIA, que terá a função de validar o preenchimento dos formulários e relatórios em cada medição e calcular a nota final dos indicadores.

Por fim, na etapa de "Envio ao Poder Concedente", o consolidador gerará volume único contendo todos os relatórios gerados pela operação e o enviará ao PODER CONCEDENTE que, com base nesses relatórios, chegará a uma decisão sobre o valor da contraprestação a ser pago.



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

5 CONSIDERAÇÕES GERAIS

Os indicadores descritos nesse documento tem o intuito de avaliar unicamente os processos envolvendo a CONCESSIONÁRIA. Desta forma, deve-se excluir das medições citadas nos tópicos a seguir tudo aquilo que estiver fora do total controle da CONCESSIONÁRIA. Portanto, considera-se que:

- Não deverão ser contabilizados nas medições eventos de inconformidade, indisponibilidade ou perda nos índices de atendimento técnico casos que envolvam furto, vandalismo ou outros fatores inerentes às obrigações da CONCESSIONÁRIA. Nestes casos, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar em seu sistema de segurança a ocorrência destes eventos para justificar o não cumprimento de suas obrigações. Quando necessário, essa justificativa deverá ser avaliada junto ao PODER CONCEDENTE.
- Não deverão ser contabilizados nas medições eventos de inconformidade, indisponibilidade ou perda nos índices de atendimento técnico que sejam causadas pelo impedimento da execução serviços da CONCESSIONÁRIA devido a solicitações dos funcionários do PODER CONCEDENTE. Nestes casos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar aos impediendo que assine uma justificativa formal para o não cumprimento dos seus deveres.
- No caso da demanda prevista pelo PODER CONCEDENTE quando da elaboração do projeto da nova sede da PGE-RO ser excedida, deverão ser contabilizadas apenas as medições realizadas até a demanda máxima esperada.
- Paradas preventivas programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 30 dias não deverão ser contabilizadas nas medições de desempenho dos indicadores.
- Os cálculos de disponibilidade de equipamentos que utilizem água e/ou energia elétrica não deverão considerar tempo de indisponibilidade em caso da falta dessas utilidades provenientes de falhas ou problemas procedentes de suas respectivas Concessionárias. Esses tempos de indisponibilidade deverão, portanto, ser descontados dos cálculos de disponibilidade.



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

6 INDICADORES DE DESEMPENHO

6.1 Indicadores de Qualidade

TABELA 1 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.1)

IQ.1	Cumprimento das Rondas Programadas
Objetivo do Indicador Aferir o cumprimento das rondas internas e externas, de acordo com o planejamento, pela equipe de vigilância patrimonial da Concessionária.	
Método de Aferição Considera-se Ronda Programada o percurso pré-determinado a ser realizado pelo vigilante, de acordo com uma programação prévia. Há a Ronda Programada Interna (RPI), cujo percurso é feito internamente pelo vigilante ao longo de todos os pavimentos do edifício da nova sede da PGE-RO e a Ronda Programada Externa (RPE), cujo percurso é feito no entorno do edifício da nova sede da PGE-RO. O indicador será calculado através da somatória da divisão do total de RPI realizadas pelo total de RPI programadas e da divisão do total de RPE realizadas pelo total de RPE programadas. $Crp = \frac{\left(\frac{RPIr}{RPIp}\right) + \left(\frac{RPEr}{RPEp}\right)}{2} \times 100 (\%)$ onde: Crp = Percentual de cumprimento das rondas programadas RPIr = Ronda Programada Interna realizada no período RPIp = Ronda Programada Interna programada para o período RPEr = Ronda Programada Externa realizada no período RPEp = Ronda Programada Externa programada para o período Cada ronda, após ser realizada, deverá ser registrada pelo próprio vigilante que a cumpriu, no Sistema de Gestão de Serviços (SGS), através de interface adequada (smartphone ou tablet), disponibilizada pela Concessionária. O sistema de CFTV instalado por toda a nova sede da PGE-RO disponibilizará imagens em caso de necessidade de se confirmar que uma ronda tenha efetivamente sido realizada de forma adequada e dentro do programado. Deverão ser desconsideradas, na aferição, as rondas que não tenham sido cumpridas dentro do planejado, nos casos em que o vigilante tenha sido obrigado a atuar mediante algum alerta, chamado ou algum evento suspeito que seja merecedor de inspeção. Para que a ronda não cumprida pelo motivo acima descrito seja desconsiderada do cálculo (ou considerada como cumprida), o vigilante deverá registrar o imprevisto ocorrido no SGS através de interface adequada (smartphone ou tablet), apontando a hora e a conclusão do evento. Caso contrário, a ronda programada (e não realizada) será considerada como não cumprida.	
Periodicidade de Aferição	Ativação e Vigência



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Mensal, abrangendo o total de rondas realizadas e planejadas durante o respectivo mês. A aferição deverá ser feita através dos registros de rondas realizadas, no SGS, e comparados com o planejamento do mês.	Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.
--	---

Sistema de Pontuação

Aferição	Pontuação
Crp \geq 98%	1,0
95% \leq Crp < 98%	0,9
90% \leq Crp < 95%	0,7
85% \leq Crp < 90%	0,5
80% \leq Crp < 85%	0,3
Crp < 80%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 2 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.2)

IQ.2	Satisfação do Usuário Interno com a Segurança	
Objetivo do Indicador <p>Aferir a satisfação de usuários internos (procuradores, servidores públicos estaduais permanentemente alocados na nova sede da PGE-RO) com relação à percepção de segurança oferecida pela equipe de vigilância e pelos sistemas de segurança eletrônica, CFTV, controle de acesso de pessoas e veículos disponibilizados pela Concessionária.</p>		
Método de Aferição <p>A aferição é feita através de pesquisa de satisfação dos usuários internos da nova sede da PGE-RO, com relação à qualidade do serviço prestado, baseado na percepção de segurança e nível de educação e gentileza dos profissionais de vigilância envolvidos. As avaliações serão qualificadas como: “muito seguro”, “seguro”, “relativamente seguro” e “inseguro”. Os usuários que avaliarem o edifício como “relativamente seguro” ou “inseguro”, deverão justificar a baixa qualificação do serviço para que estas possam ser consideradas na aferição do indicador e, uma vez considerados, serem base para as melhorias a serem implantadas. Caso contrário (ou seja, se não justificadas), essas avaliações serão desconsideradas para fins de cálculo do nível de percepção da segurança.</p> <p>O indicador será calculado através da divisão da somatória dos totais de avaliações “muito seguro” e “seguro” pela totalidade das avaliações realizadas. A quantidade de usuários internos a serem pesquisados deverá ser definida e acordada entre as partes, Concessionária e PODER CONCEDENTE, antes de sua ativação.</p> $Psc = \frac{(\#Ams + \#Asg)}{\#Ar} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>Psc = Percentual de percepção de segurança da nova sede da PGE-RO</p> <p>#Ams = Total de avaliações “muito seguro”</p> <p>#Asg = Total de avaliações “seguro”</p> <p>#Ar = Total de avaliações realizadas</p>		
Periodicidade de Aferição <p>Trimestral, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Psc ≥ 85%	1,0	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

75% ≤ Psc < 85%	0,9
65% ≤ Psc < 75%	0,7
50% ≤ Psc < 65%	0,5
Psc < 50%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 3 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.3)

IQ.3	Atendimento à programação de limpeza
Objetivo do Indicador <p>Aferir se a programação de limpeza está sendo cumprida de forma correta, garantindo a higiene das áreas comuns internas e externas ao empreendimento.</p>	
Método de Aferição <p>A aferição é feita através da inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas programadas para serem limpas, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo de verificar visualmente se a área, ambiente ou setor inspecionado foi adequadamente higienizado. As inspeções in loco somente serão feitas nas áreas constantes da programação de limpeza pré-elaborada, em conformidade com o Plano Operacional da Concessionária.</p> <p>A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), por meio do qual poderão ser consultadas as áreas que tenham sido higienizadas, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de smartphone ou tablet, logo após o término dos serviços naquela determinada área planejada. Entende-se por área todo ambiente suscetível à limpeza programada, tal como salas de reunião, gabinete, sanitários, copas, áreas de circulação, auditório, etc.</p> <p>A aferição deverá se basear na programação de limpeza, a qual deverá indicar as áreas programadas e sua periodicidade de limpeza.</p> $Ppl = \frac{\sum \text{limpezas programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{limpezas programadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>Ppl = Percentual de cumprimento da programação de limpeza mensal</p>	
Periodicidade de Aferição <p>A periodicidade de aferição deverá seguir a mesma periodicidade programada, sendo que a inspeção in loco, caso seja feita, a critério do aferidor, deverá ser no mesmo dia ou no dia seguinte à execução da limpeza e antes da data e horário da execução do serviço do período seguinte. Deverá ser executada pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
$Ppl \geq 95\%$	1,0
$85\% \leq Ppl < 95\%$	0,9
$75\% \leq Ppl < 85\%$	0,7
$60\% \leq Ppl < 75\%$	0,5
$Ppl < 60\%$	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 4 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.4)

IQ.4	Atendimento aos chamados do serviço de limpeza	
Objetivo do Indicador Aferir o tempo de atendimento a um chamado para execução de serviços de limpeza não programado.		
Método de Aferição A aferição deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), por meio do qual será verificado, em relatórios, o tempo de atendimento aos chamados dos serviços não programados. Entende-se que tempo de atendimento é o tempo medido entre o momento do registro do chamado e o momento do comparecimento do profissional de limpeza no local da ocorrência. O profissional designado para atender àquele chamado deverá apontar no SGS, através de smartphone ou tablet, o horário de sua chegada ao local. E, após o término do serviço, deverá também registrar no SGS, o horário de término do serviço, bem como apontar qualquer irregularidade ou fazer a observação que entenda ser necessário. A aferição deverá se basear na somatória das razões entre os tempos de atendimento medidos e as metas de tempo (conforme Plano Operacional da Concessionária), dividida pelo número de chamados não programados. $PTa = \sum_n \frac{\left\lfloor \left(\frac{Ta_j}{M} \right) \right\rfloor}{n} \times 100\%$ onde: PTa = Percentual de cumprimento do tempo de atendimento Ta = Tempo de atendimento do chamado M = Meta de tempo de atendimento n = Número de chamados dentro do mês		
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executada pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE através da estação de trabalho do SGS, onde se poderá identificar o tempo de atendimento para cada chamado, o percentual de atendimento por chamado e o valor percentual do mês em aferição.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

$PTa \geq 98\%$	1,0
$95\% \leq PTa < 98\%$	0,9
$90\% \leq PTa < 95\%$	0,7
$85\% \leq PTa < 90\%$	0,5
$PTa < 85\%$	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 5 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.5)

IQ.5	Satisfação do Usuário Interno com a Limpeza	
Objetivo do Indicador Aferir a satisfação de usuários internos (procuradores, servidores públicos estaduais permanentemente alocados na nova sede da PGE-RO) com relação aos serviços de limpeza oferecidos pela Concessionária.		
Método de Aferição A aferição é feita através de pesquisa de satisfação dos usuários internos da nova sede da PGE-RO, com relação à qualidade do serviço prestado, baseado na aspecto de limpeza do ambiente interno e do entorno das edificações objeto da Concessão. As avaliações serão qualificadas como: “muito limpo”, “limpo”, “relativamente limpo” e “sujo”. Os usuários que avaliarem o edifício como “relativamente limpo” ou “sujo”, deverão justificar a baixa qualificação do serviço para que estas qualificações possam ser consideradas na aferição do indicador e, uma vez considerados, serem base para as melhorias a serem implantadas. Caso contrário, essas avaliações serão desconsideradas para fins de cálculo do nível de percepção da segurança da nova sede da PGE-RO. O indicador será calculado através da divisão da somatória dos totais de avaliações “muito limpo” e “limpo” pela totalidade das avaliações realizadas. A quantidade de pessoas a usuários internos a serem pesquisadas deverá ser definida e acordada entre as partes, Concessionária e PODER CONCEDENTE, antes de sua ativação. $Ppl = \frac{(\#Aml + \#Alp)}{\#Ar} \times 100 (\%)$ onde: Ppl = Percentual de percepção limpeza #Aml = Total de avaliações “muito limpas” #Alp = Total de avaliações “limpas” #Ar = Total de avaliações realizadas		
Periodicidade de Aferição Semestral, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Ppl ≥ 95%	1,0	
90% ≤ Ppl < 95%	0,9	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

80% ≤ Ppl < 90%	0,7
70% ≤ Ppl < 80%	0,5
Psc < 70%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 6 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.6)

IQ.6	Atendimento à programação de coleta de resíduos	
Objetivo do Indicador Aferir se a programação de coleta de resíduos está sendo cumprida de forma correta, garantindo assim a periodicidade e a segurança do descarte.		
Método de Aferição <p>A aferição é feita através da inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas programadas para coleta de resíduos, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo verificar visualmente se a área, ambiente ou setor inspecionado teve a coleta realizada. As inspeções in loco somente serão feitas nas áreas constantes da programação de coleta pré-elaborada.</p> <p>A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), pelo qual será verificado, por meio de relatórios, as áreas onde tenham sido feitas as coletas, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de smartphone ou tablet, logo após o término da coleta daquela determinada área planejada. Entende-se por área todo ambiente suscetível à coleta programada (conforme Plano Operacional da Concessionária), tais como salas de reunião, gabinete, sanitários, copas, áreas de circulação, etc.</p> <p>A aferição deverá se basear na programação da coleta de resíduos, a qual deverá indicar as áreas programadas e sua periodicidade.</p> $Pcr = \frac{\sum \text{coletas programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{coletas programadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>Pcr = Percentual de cumprimento da programação de coleta de resíduos mensal</p>		
Periodicidade de Aferição A periodicidade de aferição deverá seguir a mesma periodicidade programada, sendo que a inspeção in loco, caso seja feita, a critério do aferidor, deverá ser no mesmo dia da coleta e antes da data e horário da execução do serviço do período seguinte. Deverá ser executada pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Pcr \geq 95%	1,0
85% \leq Pcr < 95%	0,9
75% \leq Pcr < 85%	0,7
60% \leq Pcr < 75%	0,5
Pcr < 60%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 7 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.7)

IQ.7	Segregação de resíduos	
Objetivo do Indicador Aferir se a segregação interna de resíduos está sendo adequadamente cumprida, para facilitar o processo de coleta externa e destinação dos resíduos para reciclagem, garantindo assim a segurança e a qualidade do descarte.		
Método de Aferição A aferição é feita através da inspeção em campo, em quantidade indefinida de vezes, pelo responsável pela inspeção, com o objetivo verificar visualmente se a central de coleta está sendo adequadamente utilizada e se a segregação dos resíduos está seguindo os padrões requeridos. A aferição deverá se basear na quantidade de apontamentos de irregularidades de abrigo e de segregação de resíduos na central de resíduos da nova sede da PGE-RO, registradas pelo responsável pela aferição, dentro de um determinado período. $Q_{ai} = \# \text{apontamentos de irregularidades}$ onde: Q_{ai} = Quantidade de apontamentos de irregularidades dentro do mês		
Periodicidade de Aferição A periodicidade de aferição será aleatória e definida pelo responsável pela aferição (mínimo obrigatório de 2 por mês), sem que este tenha a obrigação de informar com antecedência ou mesmo de programá-la junto ao responsável da Concessionária. A aferição, no entanto, somente será considerada válida para fins de aplicação no cálculo do índice, se for executada com a presença de um responsável da Concessionária. Deverá ser executada pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Qai ≤ 1	1,0	
1 < Qai ≤ 2	0,9	
2 < Qai ≤ 4	0,7	
4 < Qai ≤ 6	0,5	
Qai > 6	0 (Sanções Contratuais)	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 8 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.8)

IQ.8	Cumprimento do plano de conservação das áreas verdes
Objetivo do Indicador Aferir se o plano de conservação de áreas verdes está sendo cumprido de forma correta, garantindo assim a limpeza e conservação dos jardins, canteiros e plantas ornamentais/paisagismo.	
Método de Aferição A aferição será feita através de inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas verdes, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo de verificar visualmente se a área está limpa e adequadamente conservada. As inspeções in loco serão feitas em todas as áreas verdes do empreendimento. A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), que deverá apontar, em relatórios, quais as áreas que se cumpriu o plano, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de smartphone ou tablet, logo após o término da limpeza e conservação. Entende-se por área verde toda a área referente a jardim, canteiro, plantas ornamentais, área de paisagismo, etc. A aferição deverá se basear na quantidade de atividades executadas, dividida pela quantidade de atividades planejadas (conforme Plano Operacional da Concessionária). $Pcv = \frac{\# \text{ atividades executadas no mês}}{\# \text{ atividades planejadas no mês}} \times 100 (\%)$ onde: Pcv = Percentual de cumprimento do plano de conservação de áreas verdes	
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
Pcv ≥ 98%	1,0
95% ≤ Pcv < 98%	0,9
90% ≤ Pcv < 95%	0,7
85% ≤ Pcv < 90%	0,5
Pcv < 85%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 9 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.9)

IQ.9	Cumprimento das rotinas de controle de pragas urbanas
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir se os serviços de controle integrado de pragas estão sendo cumpridos da maneira adequada, atendendo à programação de execução (conforme Plano Operacional da Concessionária), garantindo-se, assim, acentuada redução dos riscos de infestação dos locais abrangidos pela Concessão Administrativa. Os serviços envolvem atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação; serviços de controle integrado de pragas em todas as áreas internas e externas da nova sede da PGE-RO, para insetos (Baratas; Cupins; Formigas; Lagartas; Moscas, Mosquitos); Pernilongos (<i>Aedes aegypti</i>); aracnídeos (Aranhas; Carrapatos; Escorpiões); e mamíferos (Camundongos, Ratos, Ratazanas, Morcegos).</p>	
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição será feita através de monitoramento e acompanhamento da prestação dos serviços junto aos responsáveis da Concessionária (nomeados pela SPE, conforme seu Plano Operacional), buscando sempre manter a validade dos serviços preventivos realizados.</p> <p>Portanto, o responsável pela aferição deverá acompanhar a prestação dos serviços e comparar com o planejamento pré-estabelecido, no Plano Operacional da Concessionária. A ferramenta mais adequada para aferição é o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde poderão ser verificadas as datas, horários e os serviços prestados e se estes atenderam ao planejamento previamente estipulado.</p> <p>A aferição deverá se basear no cálculo do nível de cumprimento do planejado, através da divisão da quantidade de atividades executadas pela quantidade total das atividades planejadas dentro de um mesmo período.</p> $P_{cp} = \frac{\# \text{ atividades executadas no período}}{\# \text{ atividades planejadas no período}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>P_{cp} = Percentual de cumprimento do controle de pragas</p>	
<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
P _{cp} ≥ 99%	1,0
95% ≤ P _{cp} < 99%	0,9
90% ≤ P _{cp} < 95%	0,7
80% ≤ P _{cp} < 90%	0,5
P _{cp} < 80%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 10 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.10)

IQ.10	Cumprimento das rotinas de limpeza de reservatórios d'água
Objetivo do Indicador Aferir se as rotinas e procedimentos para limpeza de caixas d'água estão sendo cumpridas conforme o planejado, atendendo à programação de execução estipulada no Plano Operacional da Concessionária, mantendo a validade e garantindo, assim, a qualidade da água do empreendimento.	
Método de Aferição A aferição será feita através do monitoramento e acompanhamento da prestação dos serviços de limpeza d'água junto aos responsáveis nomeados pela SPE. Portanto, o responsável pela aferição deverá acompanhar a prestação dos serviços de limpeza da caixa d'água e compará-los com o planejamento pré-estabelecido, no Plano Operacional da Concessionária. A ferramenta mais adequada para aferição é o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde poderão ser verificadas as datas, horários e os serviços prestados e se estes atenderam ao planejamento. A aferição deverá se basear no cálculo do nível de cumprimento do planejado, através da divisão da quantidade de atividades executadas pela quantidade total das atividades planejadas dentro de um mesmo período. $Pcd = \frac{\# \text{ atividades executadas no período}}{\# \text{ atividades planejadas no período}} \times 100 (\%)$ onde: Pcd = Percentual de cumprimento da limpeza de caixa d'água	
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
Pcd ≥ 99%	1,0
95% ≤ Pcd < 99%	0,9
90% ≤ Pcd < 95%	0,7
80% ≤ Pcd < 90%	0,5
Pcd < 80%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 11 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.11)

IQ.11	Cumprimento das inspeções técnicas de elevadores	
Objetivo do Indicador Aferir se as inspeções técnicas dos elevadores estão sendo cumpridas conforme o planejado, atendendo à programação de execução, mantendo a validade e garantindo, assim, o conforto e a segurança dos usuários.		
Método de Aferição A aferição será feita através de monitoramento e acompanhamento dos serviços de inspeção técnica de elevadores junto à zeladoria nomeada pela Concessionária, buscando sempre aferir a observância da validade temporal dos serviços preventivos realizados. Portanto, o responsável pela aferição deverá acompanhar a prestação dos serviços de inspeção técnica de elevadores e compará-los com o planejamento pré-estabelecido no Plano Operacional da Concessionária. A ferramenta mais adequada para aferição é o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde poderão ser verificadas as datas, horários e os serviços prestados e se estes atenderam ao planejamento. A aferição deverá se basear no cálculo do nível de cumprimento do planejado, através da divisão da quantidade de atividades executadas pela quantidade total das atividades planejadas dentro de um mesmo período. $Pie = \frac{\# \text{ atividades executadas no período}}{\# \text{ atividades planejadas no período}} \times 100 (\%)$ onde: Pie = Percentual de cumprimento da inspeção de elevadores		
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Pie ≥ 99%	1,0	
95% ≤ Pie < 99%	0,9	
90% ≤ Pie < 95%	0,7	
80% ≤ Pie < 90%	0,5	
Pie < 80%	0 (Sanções Contratuais)	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 12 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.12)

IQ.12	Cumprimento dos serviços da limpeza de dutos de Ar-condicionado
Objetivo do Indicador <p>Aferir se os serviços de limpeza dos dutos de ar-condicionado da nova sede da PGE-RO estão sendo cumpridos conforme o planejado no Plano Operacional da Concessionária, atendendo à programação de execução, mantendo a validade e garantindo, assim, o conforto e a segurança dos usuários.</p>	
Método de Aferição <p>A aferição será feita através do monitoramento e acompanhamento dos serviços de limpeza de dutos de ar-condicionado para que eles sejam prestados de acordo com os procedimentos operacionais definidos e dentro do planejamento previsto.</p> <p>Portanto, o responsável pela aferição deverá acompanhar a prestação dos serviços de limpeza de dutos do ar-condicionado, executados pela Concessionária ou subcontratados, e compará-los com o planejamento pré-estabelecido no Plano Operacional. A ferramenta mais adequada para aferição é o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde poderão ser verificadas as datas, horários e os serviços prestados e se estes atenderam ao planejamento.</p> <p>A aferição deverá se basear no cálculo do nível de cumprimento do planejado, através da divisão da quantidade de atividades executadas pela quantidade total das atividades planejadas dentro de um mesmo período.</p> $Pte = \frac{\# \text{ atividades executadas no período}}{\# \text{ atividades planejadas no período}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>Pte = Percentual de cumprimento da limpeza dos dutos de Ar-condicionado</p>	
Periodicidade de Aferição <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
Pte ≥ 95%	1,0
90% ≤ Pte < 95%	0,9
85% ≤ Pte < 90%	0,7
80% ≤ Pte < 85%	0,5
Pte < 80%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 13 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.13)

IQ.13	Cumprimento do plano de manutenção preventiva	
Objetivo do Indicador <p>Aferir se o plano de manutenção preventiva da infraestrutura predial (redes de esgoto e descarte, sistema de abastecimento de água, sistema elétrico, etc.) está sendo cumprido da maneira adequada, atendendo à programação de execução constante do Plano Operacional da Concessionária, garantindo-se, assim, a segurança e efetividade dos procedimentos realizados.</p>		
Método de Aferição <p>A aferição será feita através do acompanhamento em campo das atividades de manutenção preventiva, seja por amostragem, seja sobre a totalidade das atividades do Plano, a critério do responsável pelo acompanhamento, com o objetivo de verificar se os procedimentos técnicos e de segurança estão sendo seguidos, bem como se o plano de manutenção preventiva está sendo cumprido (tal como disposto no Plano Operacional da Concessionária).</p> <p>A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde será verificado, por meio de relatórios, se as atividades estão seguindo o plano de manutenção preventiva do Plano Operacional da Concessionária. A execução dessas atividades poderá ser checada através dos dados de data e horário de execução, atividades efetivamente cumpridas, observações necessárias. Esses dados serão apontados através de smartphone ou tablet, logo após o término de cada serviço programado.</p> <p>A aferição deverá se basear na quantidade das atividades executadas, dividida pela quantidade de atividades planejadas, a qual mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do tempo previsto.</p> $Pmp = \frac{\# \text{ atividades executadas no mês}}{\# \text{ atividades planejadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>Pmp = Percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva</p>		
Periodicidade de Aferição <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Pmp ≥ 95%	1,0	
90% ≤ Pmp < 95%	0,9	
85% ≤ Pmp < 90%	0,7	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

80% ≤ Pmp < 85%	0,5
Pmp < 80%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 14 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.14)

IQ.14	Cumprimento da inspeção dos sistemas emergenciais
Objetivo do Indicador <p>Aferir se as rotinas de inspeção dos sistemas emergenciais (transformadores, quadros elétricos, sistema de abastecimento de água, sistema de bombeamento de água e componentes atuadores de combate a incêndio, etc.) estão sendo cumpridas tal como disciplinado no Plano Operacional da Concessionária, garantindo assim o bom funcionamento dos sistemas, em caso de emergência.</p>	
Método de Aferição <p>A aferição será feita através da apuração dos relatórios de atividades de inspeção dos sistemas emergenciais, que deverão estar disponíveis no Sistema de Gestão de Serviços (SGS) implementado pela Concessionária. O responsável pela aferição também poderá acompanhar aleatoriamente ou a totalidade das rotinas, com o objetivo de verificar se os procedimentos técnicos e de segurança delineados no Plano Operacional da Concessionária estão sendo cumpridos por parte do profissional responsável por sua execução.</p> <p>A aferição deverá se basear na quantidade das rotinas executadas, dividida pela quantidade de rotinas planejadas, a qual mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do tempo previsto.</p> $Pmp = \frac{\# \text{ rotinas executadas no mês}}{\# \text{ rotinas planejadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>Pmp = Percentual de cumprimento das rotinas de manutenção dos sistemas emergenciais</p>	
Periodicidade de Aferição <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
Pse ≥ 99%	1,0
97% ≤ Pse < 99%	0,9
95% ≤ Pse < 97%	0,7
90% ≤ Pse < 95%	0,5
Pse < 90%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 15 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.15)

IQ.15	Atendimento a chamados de manutenção
Objetivo do Indicador Aferir o tempo de atendimento a um chamado para execução de serviços de manutenção não programada.	
Método de Aferição A aferição deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde será verificado, por meio de relatórios, o tempo de atendimento dos serviços não programados. Entende-se que tempo de atendimento é o tempo medido entre o momento do registro do chamado e o momento do comparecimento do profissional de manutenção no local da ocorrência. A meta de tempo de atendimento variará de acordo com o nível de criticidade do ativo a ser reparado, o que deverá ser abordado no Plano Operacional da Concessionária. Deverá ser implementada lista com 03 diferentes níveis de criticidade: “muito crítico”, “crítico”, “não crítico”. E para cada nível de criticidade, deverá haver uma lista correspondente de tipos ou de famílias de ativos que se enquadrem nos 3 níveis de criticidade (mobiliário, elevadores, ar-condicionado, peças de sanitários, sistema de iluminação, sistemas de segurança eletrônica, paredes, pisos e tetos/forros, etc.). Cada nível de criticidade será associado ao tempo de atendimento a ser observado. O profissional designado para atender àquele chamado deverá apontar no SGS, o horário de sua chegada ao local. E, após o término do serviço, deverá também registrar no SGS o horário de término do serviço, bem como apontar qualquer irregularidade ou fazer a observação que entenda ser necessário. A aferição deverá se basear na somatória das razões entre os tempos de atendimento medidos e as metas de tempo, dividida pelo número de chamados não programados. $Pac = \sum_n \frac{Ta}{M} \times 100\%$ Pac = Percentual de cumprimento do tempo de atendimento Ta = Tempo de atendimento do chamado M = Meta de tempo de atendimento n = Número de chamados dentro do mês	
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executada pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE através da estação de trabalho do SGS, onde se poderá identificar o tempo de atendimento para cada chamado, o percentual de atendimento por chamado e o valor percentual do mês em aferição.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
$Pac \geq 98\%$	1,0
$95\% \leq Pac < 98\%$	0,9
$90\% \leq Pac < 95\%$	0,7
$85\% \leq Pac < 90\%$	0,5
$Pac < 85\%$	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 16 - INDICADOR DE QUALIDADE (IQ.16)

IQ.16	Satisfação do Usuário com a Manutenção	
Objetivo do Indicador Aferir a satisfação de usuários internos (procuradores, servidores públicos estaduais permanentemente alocados na nova sede da PGE-RO) com relação à percepção de qualidade de conservação dos edifícios, de suas instalações e dos serviços de manutenção prestados pela Concessionária.		
Método de Aferição A aferição será feita através de pesquisa de satisfação dos usuários com relação à qualidade dos serviços prestados e ao estado de conservação do empreendimento em geral. As avaliações serão qualificadas como: “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim”. Os usuários que avaliarem o edifício como “regular” ou “ruim”, deverão justificar a baixa qualificação do serviço para que estas possam ser consideradas na aferição do indicador e, uma vez considerados, serem base para as melhorias a serem implantadas. Caso contrário (ou seja, sem justificativa), essas avaliações serão desconsideradas para fins de cálculo do nível de percepção da conservação do empreendimento. O indicador será calculado através da divisão da somatória dos totais de avaliações “ótimo” e “bom” pela totalidade das avaliações realizadas. A quantidade de pessoas e usuários internos a serem pesquisadas deverá ser definida e acordada entre as partes, Concessionária e PODER CONCEDENTE, antes de sua ativação. $Psm = \frac{(\#Aot + \#Abo)}{\#Ar} \times 100 (\%)$ onde: Psm = Percentual de percepção do nível de qualidade da manutenção/conservação #Aot = Total de avaliações “ótimo” #Abo = Total de avaliações “bom” #Ar = Total de avaliações realizadas		
Periodicidade de Aferição Semestral, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Psm ≥ 85%	1,0	
75% ≤ Psm < 85%	0,9	
65% ≤ Psm < 75%	0,7	
50% ≤ Psm < 65%	0,5	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Psm < 50%

0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado



6.2 Indicadores de Desempenho

TABELA 17 - INDICADOR DE DESEMPENHO (IDE.1)

IDE.1	Consumo de água per capita
Objetivo do Indicador Aferir o consumo de água per capita e compará-lo com a meta de consumo pré-determinada, em consonância com as diretrizes da nova sede da PGE-RO.	
Método de Aferição A aferição se dará medindo-se o consumo de água dentro de um período de um mês e comparando-o com a meta de consumo. Tanto os dados referentes aos valores medidos como o valor da meta mensal deverão estar disponibilizados para os responsáveis pela aferição do índice. A aferição deverá se basear na razão inversa entre o valor do consumo total medido dentro do período de aferição (no mês) e o valor de meta de consumo previamente definido. $PCA = \frac{\text{Meta de consumo (m}^3\text{)}}{\text{Consumo total medido no período (m}^3\text{)}}$ onde: PCA = Pontuação de Consumo de Água O cálculo resultante da fórmula acima será considerado como valor de pontuação quando estiver dentro do intervalo $0,7 \leq PCA \leq 1,2$. Caso o valor calculado não se enquadre no intervalo delimitado, o valor da pontuação passará a ser: <ul style="list-style-type: none">• 1,2 para $PCE > 1,2$ (limite máximo)• 0,7 para $PCE < 0,7$ (limite mínimo) A meta de consumo somente poderá ser determinada de comum acordo entre as partes, Concessionária e PODER CONCEDENTE, e após um período mínimo de 6 meses de operação plena do empreendimento, já comportando sua população máxima prevista para o primeiro período de operação. Passado este período mínimo, haverá amostragem disponível do consumo de água da população do empreendimento disponível para ser usada como embasamento da definição. Caso haja discrepância significativa entre os valores medidos ao longo do período mínimo de amostragem, sem que haja uma justificativa plausível para tal, o(s) período(s) que tiverem seus valores distorcidos serão desconsiderados e substituídos por outros períodos de amostragem para coleta de nova informação.	
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir do início do mês seguinte ao término do período mínimo de 6 meses da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

	o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
PCA	De 0,7 a 1,2 (calculado diretamente pela fórmula)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 18 - INDICADOR DE DESEMPENHO (IDE.2)

IDE.2	Consumo de energia elétrica per capita
Objetivo do Indicador <p>Aferir o consumo de energia elétrica per capita e compará-lo com a meta de consumo pré-determinada. Este acompanhamento periódico disponibilizará dados importantes à equipe de gestão energética, com os quais, em conjunto com outros parâmetros, auxiliará numa análise de potencial de redução de consumo de energia elétrica do empreendimento.</p>	
Método de Aferição <p>A aferição se dará medindo-se o consumo de energia elétrica dentro do período de um mês, e comparando-o com a meta de consumo estipulada.</p> <p>Tanto os dados referentes aos valores medidos, quanto o valor da meta mensal, estarão disponibilizados para os responsáveis pela aferição do índice, no sistema de automação predial a ser implementado pela SPE.</p> <p>A aferição deverá se basear na razão inversa entre o valor do consumo total medido dentro do período de aferição (no mês) e o valor de meta de consumo previamente definido.</p> $PCE = \frac{\text{Meta de consumo (m}^3\text{)}}{\text{Consumo total medido no período (m}^3\text{)}}$ <p>onde:</p> <p>PCE = Pontuação de Consumo energia elétrica</p> <p>Sendo que o cálculo resultante da fórmula acima será considerado como valor de pontuação quando estiver dentro do intervalo $0,7 \leq PCE \leq 1,2$. Caso o valor calculado não se enquadre no intervalo delimitado, o valor da pontuação passará a ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1,2 para $PCE > 1,2$ (limite máximo)• 0,7 para $PCE < 0,7$ (limite mínimo) <p>A meta de consumo somente poderá ser determinada de comum acordo entre as partes, Concessionária e PODER CONCEDENTE, e após um período mínimo de 6 meses de operação plena do empreendimento, já comportando sua população máxima prevista para o primeiro período de operação. Passado este período mínimo, haverá amostragem disponível do consumo de energia elétrica da população do empreendimento para ser usada como embasamento da definição. Caso haja alguma discrepância muito significativa entre os valores medidos ao longo do período mínimo de amostragem, sem que haja uma justificativa plausível para tal, o(s) período(s) que tiverem seus valores distorcidos serão desconsiderados e substituídos por outros períodos de amostragem.</p>	
Periodicidade de Aferição <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir do início do mês seguinte ao término do período mínimo de 6 meses da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até</p>



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

	o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
PCE	De 0,7 a 1,2 (calculado diretamente)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 19 - INDICADOR DE DESEMPENHO (IDE.3)

IDE.3	Consumo de energia elétrica dos elevadores
Objetivo do Indicador <p>Aferir o consumo de energia elétrica dos elevadores instalados no empreendimento (nova sede da PGE-RO) e compará-lo com meta de consumo pré-determinada. Este acompanhamento periódico disponibilizará dados importantes à equipe de gestão energética, com os quais, em conjunto com outros parâmetros, auxiliará numa análise de potencial de redução de consumo de energia elétrica do empreendimento.</p>	
Método de Aferição <p>A aferição se dará medindo-se o consumo de energia elétrica dos elevadores dentro de um período de um mês e comparando-o com a meta de consumo previamente determinada.</p> <p>Tanto os dados referentes aos valores medidos como o valor da meta mensal deverão estar disponibilizados para os responsáveis pela aferição do índice no sistema de automação predial, a ser implementado pela SPE.</p> <p>A aferição deverá se basear na razão inversa entre o valor do consumo total medido dentro do período de aferição (no mês) e o valor de meta de consumo previamente definido.</p> $PEE = \frac{\text{Meta de consumo (m}^3\text{)}}{\text{Consumo total medido no período (m}^3\text{)}}$ <p>onde:</p> <p>PEE = Pontuação de consumo de energia dos elevadores</p> <p>Sendo que o cálculo resultante da fórmula acima será considerado como valor de pontuação quando estiver dentro do intervalo $0,7 \leq PCE \leq 1,2$. Caso o valor calculado não se enquadre no intervalo delimitado, o valor da pontuação passará a ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1,2 para $PCE > 1,2$ (limite máximo)• 0,7 para $PCE < 0,7$ (limite mínimo) <p>A meta de consumo somente poderá ser determinada de comum acordo entre as partes, Concessionária e PODER CONCEDENTE, e após um período mínimo de 6 meses de operação plena do empreendimento, já comportando sua população máxima prevista para o primeiro período de operação. Passado este período mínimo, haverá amostragem disponível do consumo de energia elétrica dos elevadores do empreendimento, para ser usada como embasamento da definição. Caso haja alguma discrepância muito significativa entre os valores medidos ao longo do período mínimo de amostragem, sem que haja uma justificativa plausível para tal, o(s) período(s) que tiverem seus valores distorcidos serão desconsiderados e substituídos por outros períodos de amostragem.</p>	
Periodicidade de Aferição <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	Ativação e Vigência <p>Ativação a partir do início do mês seguinte ao término do período mínimo de 6 meses da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até</p>



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

	o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
PEE	De 0,7 a 1,2 (calculado diretamente)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Tabela 20 - Indicador de Desempenho (IDE.4)

IDE.4	Desvio padrão da temperatura média interna ambiente	
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir o desvio padrão da temperatura média interna ambiente, a fim de evitar grandes variações de temperatura no espaço monitorado.</p>		
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição será feita através da medição de temperaturas do ambiente monitorado e do cálculo do desvio padrão do universo dessas medições, realizadas ao longo do período de um mês. Cada ponto de coleta de temperatura (sensor/medidor de temperatura) será aferido de forma separada e independente de outro ponto.</p> $DP = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - M_A)^2}{n}}$ $Dta = 1 - DP/Mat$ <p>onde:</p> <p>DP = Desvio padrão</p> <p>i = 1: primeira temperatura medida</p> <p>i = n: última temperatura medida—</p> <p>M_A: média aritmética das temperaturas</p> <p>n: quantidade de temperaturas medidas</p> <p>Dta = Percentual do desvio padrão da temperatura</p> <p>Mat = Média aritmética de temperatura ambiente</p>		
<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.</p>	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (ISD.24)	
95% < Dta ≤ 100%	1,0	
92% < Dta ≤ 95%	0,9	
90% < Dta ≤ 92%	0,8	
85% < Dta ≤ 90%	0,7	
Dta < 85%	0,5	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado





Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

6.3 Indicadores de Disponibilidade

TABELA 21 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI.1)

IDI.1	Disponibilidade de energia elétrica	
Objetivo do Indicador Aferir a disponibilização da energia elétrica para sistemas pré-definidos (automação predial, CFTV, iluminação, elevadores de emergência, bombas hidráulicas, etc.), através de geradores (conforme encargos da Concessionária), para os casos de falta de energia por parte da Concessionária local.		
Método de Aferição A aferição será feita através da contabilização do número de vezes que a energia elétrica tenha sido disponibilizada através de geradores para os sistemas pré-definidos (permanecendo ativa pelo tempo que constitui obrigação da Concessionária), e da contabilização do número de vezes que houve falta de energia por parte da concessionária local, atuante em Porto Velho/RO. A aferição também deverá ser auxiliada pelo Sistema de Automação Predial, onde deverão ser registrados todos os chaveamentos "concessionária de energia – grupo gerador". $Pdg == \frac{\# \text{ de vezes que energia foi disponibilizada por geradores}}{\# \text{ de vezes que houve falta de energia pela concessionária local}} \times 100 (\%)$ onde: Pdg = Percentual de disponibilização de geradores para os sistemas pré-definidos		
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
100% ≥ Pdg > 83%	1,0	
83% ≥ Pdg > 80%	0,9	
80% ≥ Pdg > 70%	0,7	
70% ≥ Pdg > 50%	0,5	
Pdg < 50%	0 (Sanções Contratuais)	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 22 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI.2)

IDI.2	Disponibilidade da rede de telefonia interna
Objetivo do Indicador Aferir a disponibilidade para adequada utilização da rede de telefonia interna ao empreendimento.	
Método de Aferição A aferição deverá ocorrer através da contabilização das horas de indisponibilidade da rede de telefonia interna, que deverão ser registradas pelo software de gestão de rede de telefonia IP empregado pela Concessionária. $\text{Prt} = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade} - \text{horas manut. preventivas}}{\text{Total de horas do mês}}\right) \times 100 (\%)$ onde: Prt = Percentual de disponibilidade de rede de telefonia interna Rede de telefonia interna indisponível: quando não for possível originar ligações internas a partir de ramais de telefonia IP da nova sede da PGE-RO. Esta disponibilidade será monitorada periodicamente pelo software de gestão de rede de telefonia IP, junto ao switch principal do Data Center Total de horas = Número de impressoras avaliadas x Número de dias do mês x 24	
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
Prt ≥ 95%	1,0
Prt ≥ 90%	0,9
Prt ≥ 80%	0,7
Prt ≥ 50%	0,5
Prt < 50%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 23 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI.3)

IDI.3	Disponibilidade de elevadores
Objetivo do Indicador Aferir a disponibilidade de elevadores para sua adequada utilização e oferta de conforto e agilidade de transporte vertical aos usuários internos.	
Método de Aferição A aferição deverá ocorrer através da contabilização das horas de indisponibilidade de elevadores, que deverão, por sua vez, ser registradas no SGS. A aferição também deverá ser auxiliada pelo Sistema de Automação Predial, por meio do qual será feita a gestão de todos os elevadores. $Pde = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade} - \text{horas de desconto}}{\text{Total de horas do mês}}\right) \times 100$ onde: Pde = Percentual de disponibilidade de elevadores Horas de desconto = Horas de indisponibilidade de energia elétrica ou de parada programada para manutenção preventiva Total de horas = # de elevadores avaliados x # de dias do mês x 24 horas	
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
Pde ≥ 95%	1,0
Pde ≥ 90%	0,9
Pde ≥ 80%	0,7
Pde ≥ 50%	0,5
Pde < 50%	0 (Sanções Contratuais)



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 24 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI.4)

IDI.4	Disponibilidade do Sistema de Ar-condicionado	
Objetivo do Indicador Aferir a disponibilidade de sistema de ar-condicionado central, com adequada regulação de temperatura e oferta de conforto térmico aos usuários da nova sede da PGE-RO.		
Método de Aferição A aferição deverá ocorrer através da contabilização das horas de indisponibilidade do sistema de Ar-condicionado central, que deverão ser registradas no SGS. A aferição também deverá ser auxiliada pelo Sistema de Automação Predial empregado pela SPE, por meio do qual deverá ser feita a gestão do sistema de ar condicional central. $Pda = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade} - \text{horas de desconto}}{\text{Total de horas do mês}}\right) \times 100$ onde: Pda = Percentual de disponibilidade do sistema de Ar-condicionado central Horas de desconto = Horas de indisponibilidade de energia elétrica ou de parada programada para manutenção preventiva Total de horas = Número de dias do mês x 24 horas		
Periodicidade de Aferição Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação	
Pda ≥ 95%	1,0	
Pda ≥ 90%	0,9	
Pda ≥ 80%	0,7	
Pda ≥ 50%	0,5	
Pda < 50%	0 (Sanções Contratuais)	



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

TABELA 25 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI.5)

IDI.5	Atendimento à Demanda de Manutenção de TI (microinformática)
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir o tempo de atendimento para disponibilização de hardware (patês, peças ou o conjunto completo) para atender a demanda de manutenção dos equipamentos de microinformática sob responsabilidade de fornecimento da CONCESSIONÁRIA (desktops, monitores, impressoras, scanners e nobreaks).</p>	
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição deverá ocorrer através da medição do tempo para atendimento da demanda de manutenção (TADM). O TADM será computado a partir do momento da solicitação de reposição de hardware, a ser efetuado pela equipe de TI da PGE-RO através de registro a ser feito utilizando o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), sendo obrigatória a anexação de uma justificativa técnica para a reposição, até a entrega do hardware ao solicitante.</p> <p>O nível de atendimento está relacionado ao nível de criticidade do incidente, conforme definido, abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nível 1: incidente ou paralisação ou comprometimento grave do ambiente ou condições de trabalho ou da disponibilidade do bem;• Nível 2: Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano ou parcial do serviço, ambiente ou condições de trabalho ou da disponibilidade do bem;• Nível 3: Incidente sem paralisação do sistema, com pequeno ou nenhum comprometimento do serviço, ambiente ou condições de trabalho do da disponibilidade do bem, sendo considerado incidente o evento que acarrete ou possa acarretar a interrupção de sistema corporativo ou a redução da sua qualidade. <p>Para demandas de manutenção, mais especificamente para a disponibilização de hardware parcial ou completo para eliminação do incidente, as metas de horas para atendimento serão:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nível 1: em até 4 horas corridas• Nível 2: em até 24 horas corridas• Nível 3: em até 48 horas corridas $IADM = \frac{\text{Tempo de atendimento}}{\text{Metas de horas}} \times 10$ <p>onde:</p> <p>IADM = Índice de Atraso em Demandas de Manutenção</p> <p>A dilatação dos prazos poderá ser admitida em casos fortuitos ou de força maior, informada com a devida antecedência, justificada e aceita pelo PODER CONCEDENTE, desde que, comprovadamente, por ato ou omissão, a CONCESSIONÁRIA não tenha contribuído para o incidente.</p>	
Periodicidade de Aferição	Ativação e Vigência



Governo do Estado de Rondônia

Procuradoria Geral do Estado

Mensal, a ser executado pelo Verificador Independente ou por equipe a ser designada pelo PODER CONCEDENTE.	Ativação a partir da Data de Início da ETAPA DE MANUTENÇÃO E APOIO, com vigência até o encerramento do período de Concessão Administrativa.
--	---

Sistema de Pontuação

Aferição	Pontuação
$IADM \leq 10,00$	1,0
$10,00 < IADM \leq 25,00$	0,9
$25,00 < IADM \leq 50,00$	0,7
$50,00 < IADM \leq 80,00$	0,5
$IADM > 80,00$	0 (Sanções Contratuais)