

ANEXO V.A

NÍVEIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE AVALIAÇÃO

SLA por produto			
Produto	Descrição do produto	Atividades	SLA
Vistoria	Visita técnica de avaliação para identificação de falhas, problemas, deficiências e necessidades de intervenções na infraestrutura das unidades escolares ou administrativas existentes, conforme roteiro padronizado, ANEXO II – Modelo de Relatório de Vistoria de Orçamento, juntamente com levantamento, definição de serviços e elaboração de material técnico complementar.	• Vistoria • Elaboração de Material Técnico	Até 3 dias úteis
Vistoria	Visita técnica de avaliação para identificação de falhas, problemas, deficiências e necessidades de intervenções na infraestrutura das unidades escolares ou administrativas existentes, conforme roteiro padronizado, ANEXO II – Modelo de Relatório de Vistoria de Orçamento, juntamente com levantamento, definição de serviços e elaboração de material técnico complementar.	• Vistoria • Elaboração de Material Técnico	Até 5 dias úteis
Orçamento – Reforma	Identificação dos insumos e serviços, levantamento dos quantitativos necessários e elaboração de orçamento para execução total de intervenções de reforma, manutenção e melhoria na infraestrutura das unidades escolares ou administrativas existentes, contemplando vistoria/visita técnica, conforme roteiro padronizado, ANEXO II – Modelo de Relatório de Vistoria de Orçamento.	• Vistoria • Elaboração de Material Técnico • Elaboração de Orçamento	Emergencial: até 3 dias úteis Demais casos: até 7 dias úteis
Orçamento – Melhoria - projeto específico	Identificação dos insumos e serviços, levantamento dos quantitativos necessários e elaboração de orçamento para implantação de projeto específico de Acessibilidade, Segurança contra Incêndio e/ou Manutenção de Risco, contemplando vistoria/visita técnica, conforme roteiro padronizado, ANEXO II – Modelo de Relatório de Vistoria de Orçamento, considerando a execução total da obra detalhada no projeto e as intervenções necessárias para compatibilização do projeto à infraestrutura existente.	• Análise de Projeto • Vistoria • Elaboração de Material Técnico • Elaboração de Orçamento de Construção • Elaboração de Orçamento Complementar	Acessibilidade e Segurança contra Incêndio: até 10 dias úteis Demais casos: até 7 dias úteis

Orçamento – Construção – projeto específico	Identificação dos insumos e serviços, levantamento dos quantitativos, contemplando vistoria/visita técnica, conforme roteiro padronizado, ANEXO II – Modelo de Relatório de Vistoria de Orçamento, e elaboração de orçamento necessários para implantação de projeto específico de Construção de Unidade Escolar ou Ampliação, considerando execução total da obra detalhada no projeto e intervenções necessárias para compatibilização do projeto à infraestrutura existente.	• Análise de Projeto • Vistoria • Elaboração de Material Técnico • Elaboração de Orçamento de Construção • Elaboração de Orçamento Complementar	Até 15 dias úteis
Orçamento - Construção - projeto padrão	Identificação dos insumos e serviços, levantamento dos quantitativos necessários, contemplando vistoria/visita técnica, conforme roteiro padronizado, ANEXO II – Modelo de Relatório de Vistoria de Orçamento, e elaboração de orçamento para implantação de projeto Padrão de Construção de Unidade Escolar ou de Ampliação, incluindo a construção de quadras cobertas, considerando execução total da obra detalhada no projeto e intervenções necessárias para compatibilização do projeto à infraestrutura existente.	• Análise de Projeto • Vistoria • Elaboração de Material Técnico • Elaboração de Orçamento de Construção • Elaboração de Orçamento Complementar	Até 10 dias úteis

Obs: Os prazos são contados a partir da data de formalização da solicitação.

Indicadores de avaliação da contratada				
Indicador	Objetivo	Fórmula / Método de cálculo	Periodicidade	Meta sugerida
Índice de Cumprimento de SLA (ICS)	Avaliar o cumprimento dos prazos estabelecidos.	$\text{Nº de entregas dentro do prazo} \div \text{Nº total de entregas} \times 100$	Mensal	$\geq 95\%$: Excelente 90% a 94% : Adequado $< 90\%$: Necessita melhoria
Índice de Atendimento Emergencial (IAE)	Avaliar capacidade de resposta às demandas emergenciais	$\text{Nº de demandas emergenciais atendidas no prazo} \div \text{Nº total de demandas emergenciais} \times 100$	Mensal	100%
Índice de Retrabalho Técnico (IRT)	Avaliar qualidade técnica das entregas	$\text{Nº de entregas devolvidas para correção} \div \text{Nº total de entregas} \times 100$	Mensal	$\leq 5\%$

Índice de Produtividade Operacional (IPO)	Avaliar produtividade da contratada	$\text{N}^{\circ} \text{ de produtos entregues} \div \text{N}^{\circ} \text{ de produtos demandados no período} \times 100$	Mensal	$\geq 98\%$
Índice de Demandas em Atraso (IDA)	Monitorar acúmulo de serviços vencidos	$\text{N}^{\circ} \text{ de demandas vencidas} \div \text{N}^{\circ} \text{ total de demandas em execução} \times 100$	Semanal	$\leq 5\%$
Índice Geral de Desempenho da Contratada (IGDC)	Avaliar o desempenho geral da contratada, considerando os principais indicadores operacionais, de prazo, produtividade e qualidade monitorados pela FDE.	Média ponderada dos resultados obtidos nos indicadores monitorados (ICS, IAE, IRT, IPO e IDA), conforme pesos definidos pela FDE.	Mensal	$\geq 95\%$: Excelente 90% a 94%: Adequado < 90%: Necessita melhoria

Obs: O Índice Geral de Desempenho da Contratada (IGDC) será calculado por meio da média ponderada dos indicadores monitorados. Para os indicadores Índice de Demandas em Atraso (IDA) e Índice de Retrabalho Técnico (IRT), cuja meta consiste na obtenção dos menores valores possíveis, será utilizada a lógica de desempenho inverso (100 – resultado obtido) para composição do cálculo do índice geral.