

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•] /202[•]

ANEXO 8 DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE 2 (DOIS) EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL E LOCAÇÃO POPULAR, ENGLOBANDO OBRAS E SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, GESTÃO CONDOMINIAL E DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, E 2 (DOIS) EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DESTINADOS À ALIENAÇÃO, NO MUNICÍPIO DE CAMPO GRANDE.

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Procedimento de avaliação de desempenho	3
3. Composição e metodologia de cálculo do FATOR TOTAL (FT) e FATORES DE DESEMPENHO (FDs) 9	
4. Composição dos INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
5. Cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO.....	14
Apêndice – Suporte à identificação e avaliação de Não Conformidade (NConf).....	43

1. Introdução

- 1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO descrito neste ANEXO objetiva aferir a qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA e a conclusão das OBRAS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, abrangendo dimensões relacionadas às finalidades da CONCESSÃO e aos SERVIÇOS prestados.
- 1.2. A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio do FATOR TOTAL (FT), que impactará o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.
- 1.3. A eventual redução do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA decorrente da aplicação deste ANEXO não se confunde com as penalidades previstas no CONTRATO, de sorte que a avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA não exime o PODER CONCEDENTE do dever de fiscalizar o cumprimento do CONTRATO e de aplicar, quando e se for o caso, as penalidades ali previstas.
- 1.4. O FT será representado por um número adimensional (nota), quantificado com base nos INDICADORES DE DESEMPENHO (ID) apresentados neste ANEXO, que varia de 0 (zero) a 1 (um).
- 1.5. Os ID são definidos como um conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição, com respectivo peso e periodicidade para avaliar a qualidade e cumprimento dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.6. Ao longo da CONCESSÃO, os IDs poderão ser revistos pelo PODER CONCEDENTE, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA, quando se mostrarem ineficientes para aferir o padrão de qualidade dos SERVIÇOS prestados, no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS ou REVISÕES EXTRAORDINÁRIAS, nos termos do CONTRATO.

2. Procedimento de avaliação de desempenho

2.1. Diretrizes Gerais

Versão Consulta Pública

2.1.1. Para os cálculos necessários para aferição dos IDs, FDs e FT apresentados neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar um VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, nos termos do ANEXO 14 – DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

2.1.2. A avaliação dos IDs terá sua aferição realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE mediante insumos coletados junto à CONCESSIONÁRIA e aferidos em visitas de campo aos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, conforme o caso, de acordo com periodicidade determinada na metodologia referente a cada um dos IDs.

2.1.3. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos IDs estabelecidos.

2.1.4. Caso o requisito disposto no item anterior não seja atendido por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, impossibilitando totalmente a aferição pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, será atribuída nota 0 (zero) ao(s) indicador(es) que tiver(em) sua(s) mensuração(ões) totalmente comprometida(s).

2.1.5. Para os casos em que a(s) medição(ões) do(s) ID(s) seja(m) comprometida(s) parcialmente pela indisponibilidade de informações e documentação a serem providas pela CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE apurará o(s) ID(s) com as informações disponíveis, ou coletadas por outros meios, ainda que essa situação comprometa a completa avaliação e resultados do(s) ID(s), que neste caso pode(m) receber nota 0 (zero), conforme o caso.

2.1.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá justificar e demonstrar, no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, através de registros (fotos, registros de medição, documentos comprobatórios, relatórios técnicos, gerenciais ou administrativos etc.), sempre que aplicável, todas as não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas.

2.1.7. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, não possa exercer suas atribuições de aferição do(s) ID(s) por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, parcial ou totalmente, será atribuída a nota máxima ao(s) ID(s) que se encontrarem nesta situação.

2.2. Elementos de cálculo e periodicidade da avaliação do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE

Versão Consulta Pública

DESEMPENHO

2.2.1. As aferições dos IDs, FDs e FT terão início a partir da emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS referente a cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO cujas OBRAS forem concluídas, a partir da FASE 3.

2.2.2. O FT será calculado semestralmente, no mese de agosto, aferindo o desempenho realizado no período de janeiro a junho e julho, e em janeiro, aferindo o desempenho realizado no período de julho a dezembro, respeitando os períodos de aferição de cada ID.

2.2.3. Quando a emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS de determinado EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO ocorrer nos primeiros 3 (três) meses de cada semestre, a aferição dos seus IDs será realizada a partir do trimestre posterior e será considerada para fins do cálculo dos FDs e FT do mesmo semestre.

2.2.4. Caso a emissão ocorra a partir do 4º (quarto) mês de cada semestre, a aferição dos IDs será realizada a partir do trimestre posterior e será considerada para fins dos FDs e FT do semestre posterior.

2.2.5. Para os IDs que tiverem um período de aferição inferior ao semestral (trimestral, por exemplo), será calculada a média aritmética das aferições realizadas dentro do semestre. Para os indicadores que tiverem um período de aferição superior ao semestral (anual, por exemplo), será considerado o valor da última aferição anual realizada, respeitado o que está disposto no item 2.2.6.

2.2.6. Para os IDs que não tiverem uma aferição realizada por uma primeira vez, dada a periodicidade estabelecida na Tabela 2 e nos dispositivos deste ANEXO, o resultado dos IDs a serem considerados para o cálculo dos FDs será correspondente a 1 (um).

2.2.7. Cada ID tem sua fórmula e metodologia de cálculo, conforme apresentado a seguir, juntamente com os dados necessários para sua aferição e pontuação.

2.2.8. Todos os cálculos necessários para aferição dos IDs, FDs e FT, apresentados neste ANEXO, deverão ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

2.3. Procedimentos para elaboração, consolidação e apresentação do PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO

2.3.1. A metodologia detalhada de verificação dos INDICADORES DE DESEMPENHO será desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA, com suporte do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, e será apresentada para validação do PODER CONCEDENTE, por meio da elaboração de um PLANO PARA MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, no início da FASE 2.

2.3.2. É recomendável que o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE adicione ou complemente o PLANO PARA MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO elaborado pela CONCESSIONÁRIA, indicando melhores práticas de verificação e detalhes operacionais necessários à aferição e cálculo do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

2.3.3. Em até 90 (noventa) dias corridos, contados do início da FASE 2, a CONCESSIONÁRIA, com aval do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, deverá encaminhar para aprovação do PODER CONCEDENTE a proposta de PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO.

2.3.4. O PODER CONCEDENTE terá 15 (quinze) dias corridos para apresentar suas ponderações a respeito da proposta de PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO.

2.3.5. Após as considerações do PODER CONCEDENTE, caso necessário, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos, uma nova versão da proposta, considerando os apontamentos recebidos.

2.3.6. Após a apresentação da nova versão da proposta, o PODER CONCEDENTE deverá manifestar sua aprovação, em até 15 (quinze) dias corridos, do PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO.

2.3.7. Os prazos apresentados nos subitens 2.3.4 a 2.3.6 seguirão até a aprovação final do PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO pelo PODER CONCEDENTE.

2.3.7.1. Caberá à PARTE interessada acionar os mecanismos de resolução de controvérsias previstos no CONTRATO caso entenda ser necessário solucionar divergências

remanescentes quanto ao PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO.

2.3.8. O PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO é um documento que contará com fluxogramas ou diagramações lógicas, racional e metodologia dos processos ponta a ponta, explicitando o sequenciamento e as dependências das ações e atividades, assim como todas as entradas e saídas dos processos necessários para a mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO (ID), do FATOR DE DESEMPENHO (FD) e do FATOR TOTAL (FT).

2.3.9. O PLANO PARA MENSURAÇÃO DE CONFORMIDADE E DESEMPENHO guiará a avaliação dos IDs, FDs e FT e a elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, a ser submetido semestralmente pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, nos termos deste ANEXO.

2.4. Procedimentos para elaboração, consolidação e apresentação do RELATÓRIO DE DESEMPENHO

2.4.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá proceder com aferição de cada um dos IDs, considerando o período de avaliação indicado na Tabela 2 para cada um dos IDs.

2.4.2. Até o fim dos meses de julho e janeiro o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá consolidar o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, indicando respectiva apuração dos IDs, FDs e FT e submeter para aprovação das PARTES.

2.4.3. As PARTES terão até 15 (quinze) dias corridos para apresentar suas manifestações de aprovação, reprovação ou ponderações e considerações a respeito do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, justificando e apresentando elementos que evidenciem eventuais discordâncias com os cálculos efetuados e sua avaliação sobre eventuais notas dos IDs, FDs ou FT, conforme o caso.

2.4.3.1. Após as considerações das PARTES, caso necessário, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos, eventuais ajustes ou respostas, apresentando versão atualizada do RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

2.4.3.2. Após a apresentação da nova versão do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, as PARTES deverão manifestar quanto à sua aprovação ou rejeição, em até 7 (sete) dias corridos.

2.4.3.3. Na eventual discordância quanto ao cálculo dos IDs, FDs e FT, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá emitir complemento ao RELATÓRIO DE DESEMPENHO indicando qual o cálculo dos IDs, FDs ou FT que é aferido de forma incontroversa pelas PARTES.

2.4.3.4. O complemento ao RELATÓRIO DE DESEMPENHO do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, com a parcela incontroversa dos IDs, FDs e FT deverá ser utilizado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

2.4.3.5. Caberá à PARTE interessada acionar os mecanismos de resolução de controvérsias previstos no CONTRATO para solução das divergências remanescentes quanto ao cálculo dos IDs, FDs e FT.

2.4.3.6. Nos termos do ANEXO 14 - DIRETRIZES CONTRAÇÃO VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, fica assegurado ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA o direito de acompanhar de forma autônoma o procedimento de aferição de desempenho e de manifestar, sempre que entenderem cabível, suas divergências em relação ao posicionamento do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

2.4.4. Aprovado o RELATÓRIO DE DESEMPENHO pelas PARTES, o FT deverá ser utilizado para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO.

2.4.5. Ausência de manifestação de qualquer das PARTES nos prazos anteriormente indicados no item 2.3 e subitens, será considerada aceitação tácita sobre os conteúdos e resultados apresentados.

2.4.6. O FT terá validade de 6 (seis) meses após a entrega do RELATÓRIO DE DESEMPENHO e será atualizado sempre que um novo RELATÓRIO DE DESEMPENHO for entregue pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e validado pelas PARTES.

2.4.7. No RELATÓRIO DE DESEMPENHO elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá constar ainda o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE), calculada a partir dos efeitos do FT apurado, nos termos do ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO, sendo apresentadas todas as memórias de cálculo.

2.4.8. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA calculada e devida pelo PODER CONCEDENTE deverá valer para todos os meses do semestre, nos termos deste ANEXO e do ANEXO 9 – MECANISMO DE PAGAMENTO, salvo realização de recomposições automáticas do equilíbrio contratual, nos termos do CONTRATO.

2.4.9. Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à emissão do primeiro TERMO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, provisório ou definitivo, quando passará a ser devida a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA (CPE) pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá emitir manifestação às PARTES indicando o valor da CPE, de modo a orientar os pagamentos mensais devidos até a primeira emissão do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, quando novo valor de CPE será calculado com base no início da apuração do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

2.4.9.1. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA referente ao primeiro mês após a emissão do TERMO DE ACEITE DAS OBRAS será calculada *pro rata temporis* em relação ao tempo de serviço prestado no mês em questão.

2.4.9.2. Até que o primeiro RELATÓRIO DE DESEMPENHO seja emitido, dadas as circunstâncias temporais para apuração do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, o FT será considerado com valor 1 (um).

3. Composição e metodologia de cálculo do FATOR TOTAL (FT) e FATORES DE DESEMPENHO (FDs)

3.1. O cálculo do FATOR TOTAL (FT) será feito com base na seguinte fórmula:

$$FT = \frac{FD_{MJ} + FD_{TA}}{Q}$$

Em que:

Versão Consulta Pública

Anexo 8 do Contrato – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

FT = FATOR TOTAL;

FD_{MJ} = FATOR DE DESEMPENHO referente ao empreendimento Residencial Mata do Jacinto, conforme indicações no ANEXO 6 - DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÕES;

FD_{TA} = FATOR DE DESEMPENHO referente ao empreendimento Residencial Taquarussu, conforme indicações no ANEXO 6 - DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÕES;

Q = Quantidade de EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO que já possuem o TERMO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS emitido.

3.1.1. Caso o TERMO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS de algum dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO não tenha sido emitido, o respectivo FD do empreendimento será correspondente a 0 (zero), sem gerar impedimentos ao início da apuração do FD do outro empreendimento.

3.1.2. Tanto o **FD_{MJ}**, quanto o **FD_{MJ}** serão calculados a partir do cálculo dos IDs referente à prestação dos serviços em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, sendo expressos pela seguinte fórmula:

$$FD_i = [(IZMTP * P_{IZMTP}) + (IZTAE * P_{IZTAE}) + (IZLCA * P_{IZLCA}) + (IZGRS * P_{IZGRS}) \\ + (IZTCI * P_{IZTCI}) + (IBCPC * P_{IBCPC}) + (IBTSD * P_{IBTSD}) + (IBPSB * P_{IBPSB}) \\ + (ISRER * P_{ISRER}) + (ISCFN * P_{ISCFN})] / 10$$

Em que:

FD_i = FATOR DE DESEMPENHO do EMPREENDIMENTO *i*, tratando-se do **FD_{MJ}** e do **FD_{MJ}**;

IZMTP = Indicador de Desempenho Manutenção e Conservação Predial

IZTAE = Indicador de Desempenho Tempestividade do Atendimento Emergencial

IZLCA = Indicador de Desempenho Limpeza e Conservação das Áreas

IZGRS = Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos Sólidos

IZTCI = Indicador de Desempenho Tempestividade da Comunicação da Inadimplência

IBCPC = Indicador de Desempenho Atualidade e Disponibilidade das Informações do Canal Público de Comunicação

IBTSD = Indicador de Desempenho Trabalho Técnico Social e Desenvolvimento Comunitário

IBPSB = Indicador de Desempenho Pesquisa de Satisfação do LOCATÁRIO

ISRER = Indicador de Desempenho Relatório de Execução e Resultados

ISCFN = Indicador de Desempenho Capacitação de Funcionários

P_i = Peso do respectivo ID, conforme estabelecido na Tabela 2.

3.1.3. O valor dos FDs variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o valor mínimo e 1 (um), o máximo.

3.1.4. Alguns dos IDs serão apurados e terão sua nota aplicada, tanto o FD_{MJ} , quanto o FD_{MJ} , em virtude de característica do ID que abrange elementos conjuntos da CONCESSÃO, conforme apresentado na tabela a seguir.

Tabela 1: INDICADORES DE DESEMPENHO a serem apurados conjunto ou separadamente para os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO

Sigla	Nome do Indicador	Consideração sobre o reflexo no FD
IZMTP	Manutenção e Conservação Predial	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IZTAE	Tempestividade do Atendimento Emergencial	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IZLCA	Limpeza e Conservação das Áreas	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IZGRS	Gestão de Resíduos Sólidos	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IZTCI	Tempestividade da Comunicação da Inadimplência	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IBCPC	Atualidade e Disponibilidade das Informações do Canal Público de Comunicação	Apurado e aplicado de forma conjunta para os EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IBTSD	Trabalho Técnico Social e Desenvolvimento Comunitário	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
IBPSB	Pesquisa de Satisfação do LOCATÁRIO	Apurado individualmente e separadamente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
ISRER	Relatório de Execução e Resultados	Apurado e aplicado de forma conjunta para os EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO
ISCFN	Capacitação de Funcionários	Apurado e aplicado de forma conjunta para os EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO

3.1.5. Logo, quando o ID for apurado e aplicado de forma conjunta, o valor aferido será considerado o mesmo para o cálculo do FD_{MJ} e do FD_{MJ} .

3.1.6. Por sua vez, quando o ID precisar ser apurado de forma individual e separada para cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, sua apuração deverá diferenciar e separar os dados que se refere ao Residencial Mata do Jacinto e aqueles que se refere ao Residencial Taquarussu, de modo a calcular IDs de forma individual.

4. Composição dos INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO (IDs) avaliam a performance da CONCESSIONÁRIA na execução dos SERVIÇOS, considerando o alcance de resultados e dos produtos esperados, conforme apresentados no ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. Os IDs são organizados em três dimensões:

- I. **Dimensão Operacional e Zeladoria:** IDs que aferem a qualidade dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA relacionados à infraestrutura predial e aos serviços de zeladoria e condomínio nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO;
- II. **Dimensão Socioeconômica e Bem-estar:** IDs que aferem o bem-estar e o desenvolvimento social proporcionado aos LOCATÁRIOS SOCIAIS no âmbito da CONCESSÃO; e
- III. **Dimensão Sustentabilidade:** IDs que aferem as práticas de sustentabilidade e transparência da CONCESSIONÁRIA.

4.2. A Dimensão Operacional e Zeladoria é composta de 5 indicadores:

- IZMTP – Manutenção e Conservação Predial: avalia a conservação e manutenção das áreas comuns, espaços de lazer e infraestrutura predial do empreendimento. Garante a habitabilidade, segurança e adequação dos espaços comuns;

- IZTAE – Tempestividade do Atendimento Emergencial: mede a agilidade no atendimento de demandas emergenciais identificadas no empreendimento. Verifica a capacidade de resposta rápida do concessionário frente a situações críticas que exijam ação imediata (ex: vazamentos, quedas de energia).
- IZLCA – Limpeza e Conservação das Áreas: avalia a limpeza regular e manutenção das áreas verdes e espaços comuns. Promove um ambiente salubre, limpo e esteticamente adequado para os moradores.
- IZGRS – Gestão de Resíduos Sólidos: mede a efetividade do sistema de coleta, segregação, armazenamento e destinação adequada dos resíduos sólidos. Contribui para a sustentabilidade ambiental e saúde pública no empreendimento.
- IZTCI – Tempestividade da Comunicação da Inadimplência: avalia o tempo de comunicação ao Poder Público sobre inadimplências dos beneficiários. Permite o acompanhamento da inadimplência dos moradores e a aplicação de medidas corretivas ou sociais apropriadas.

4.3. A Dimensão Socioeconômica e Bem-estar é composta de 3 indicadores:

- IBCPC – Atualidade e Disponibilidade das Informações do Canal Público de Comunicação: mede se as informações disponibilizadas no canal de comunicação com o público estão atualizadas e acessíveis. Garante transparência, informação e comunicação eficiente entre o concessionário e os moradores ou interessados.
- IBTSD – Trabalho Técnico Social e Desenvolvimento Comunitário: verifica a realização de atividades coletivas e visitas domiciliares regulares como parte do trabalho técnico social. Promove integração comunitária, acompanhamento das famílias e fortalecimento da convivência social no empreendimento.
- IBPSB – Pesquisa de Satisfação do LOCATÁRIO: mede o grau de satisfação dos locatários sociais em relação ao atendimento e serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA. Permite identificar percepções e oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos à população beneficiária.

4.4. A Dimensão Sustentabilidade é composta de 3 indicadores:

Versão Consulta Pública

- ISRER – Relatório de Execução e Resultados: documento que consolida ações executadas e resultados alcançados no período de referência. Fornece uma visão global do desempenho do projeto em todas as dimensões, sendo um instrumento de prestação de contas.
- ISCFN – Capacitação de Funcionários: verifica a realização de capacitações voltadas ao aperfeiçoamento técnico dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços pela CONCESSIONÁRIA. Garante a qualificação contínua da equipe, refletindo na qualidade dos serviços prestados à comunidade.

4.5. Para compor o cálculo do FT, serão verificados os IDs conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 2.

Tabela 2: INDICADORES DE DESEMPENHO que impactam o FATOR DE DESEMPENHO

Dimensão	Sigla	Nome do Indicador	Periodicidade da Apuração	Peso do ID no FD
Dimensão Operacional e Zeladoria	IZMTP	Manutenção e Conservação Predial	Semestral	10%
Dimensão Operacional e Zeladoria	IZTAE	Tempestividade do Atendimento Emergencial	Semestral	6%
Dimensão Operacional e Zeladoria	IZLCA	Limpeza e Conservação das Áreas	Semestral	8%
Dimensão Operacional e Zeladoria	IZGRS	Gestão de Resíduos Sólidos	Semestral	10%
Dimensão Operacional e Zeladoria	IZTCI	Tempestividade da Comunicação da Inadimplência	Trimestral	6%
Dimensão Socioeconômica e Bem-estar	IBCPC	Atualidade e Disponibilidade das Informações do Canal Público de Comunicação	Trimestral	10%
Dimensão Socioeconômica e Bem-estar	IBTSD	Trabalho Técnico Social e Desenvolvimento Comunitário	Trimestral	15%
Dimensão Socioeconômica e Bem-estar	IBPSB	Pesquisa de Satisfação do LOCATÁRIO	Anual	15%
Dimensão Sustentabilidade	ISRER	Relatório de Execução e Resultados	Anual	14%
Dimensão Sustentabilidade	ISCFN	Capacitação de Funcionários	Anual	6%

5. Cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1. IZMTP = Indicador de Desempenho Manutenção e Conservação Predial

5.1.1. Tem como objetivo monitorar a execução e a qualidade da manutenção e conservação predial dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO ao longo da CONCESSÃO.

Versão Consulta Pública

5.1.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação de dois grupos de quesitos – Parcela A e Parcela B, que após apuração resultarão no valor do IZMTP.

$$IZMTP = \frac{\text{Nota Parcela A} + \text{Nota Parcela B}}{2}$$

5.1.3. Parcela A - Aferição do PLANO DE MANUTENÇÃO do empreendimento

5.1.3.1. Busca aferir se o PLANO DE MANUTENÇÃO, contido no CONJUNTO DE PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO, nos termos do ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, está sendo cumprido da maneira adequada, atendendo à sua programação de execução e garantindo a segurança e efetividade dos procedimentos realizados na manutenção corretiva, preditiva e preventiva do empreendimento.

5.1.3.2. Os parâmetros a serem analisados são a quantidade de atividades executadas em relação à quantidade das atividades planejadas no PLANO DE MANUTENÇÃO preventiva dentro do período.

5.1.3.3. O percentual de cumprimento deverá ser calculado pelo SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO – SGI, que emitirá relatórios mensais com o índice de Percentual de cumprimento do PLANO DE MANUTENÇÃO, a ser avaliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.1.3.4. Com base nos relatórios mensais gerados pelo SGI, será gerado o índice percentual de cumprimento do PLANO DE MANUTENÇÃO, que corresponderá à relação entre a quantidade de Serviços Executados (SE) pela quantidade de Serviços Planejados (SP):

$$PCMP = \frac{SE}{SP}$$

Em que:

PCMP = Percentual de Cumprimento do PLANO DE MANUTENÇÃO;

SE = Quantidade de serviços de manutenção previstos no PLANO DE MANUTENÇÃO que tenham sido executados;

SP = Quantidade de serviços de manutenção planejados no PLANO DE MANUTENÇÃO.

5.1.3.5. Com base no percentual de cumprimento do PLANO DE MANUTENÇÃO (PCMP) é definida a Nota da Parcela A, conforme Tabela 3.

Tabela 3: Sistema de Pontuação IZMTP – Parcela A

Critério	Nota Parcela A
$PCMP \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PCMP < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PCMP < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PCMP < 0,85$	0,70
$PCMP < 0,80$	0,00

5.1.4. Parcela B - Aferição do nível de conservação e manutenção por vistorias

5.1.4.1. Busca medir o nível de conservação e manutenção dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.1.4.2. Entende-se como bom nível de conservação e manutenção a inexistência de não conformidade, verificada por meio de inspeções em campo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE das atividades de manutenção contidas no PLANO DE MANUTENÇÃO.

5.1.4.3. Serão avaliados os itens indicados na Tabela 5 por meio de vistorias técnicas/inspeções.

5.1.4.4. As vistorias serão de responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e deverão ser realizadas com periodicidade anual, semestral ou trimestral, a depender do subitem a ser avaliado, conforme Tabela 5 que indica o número de meses do intervalo de medição.

5.1.4.5. As vistorias, para cada um dos itens deverão identificar as não conformidades (NConf), levando em consideração a incidência e o nível de gravidade, conforme indicações na Tabela 5.

5.1.4.6. O APÊNDICE deste ANEXO apresenta elementos detalhados de questões a serem verificadas nas inspeções em campo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.1.4.7. Para cada não conformidades (NConf) identificada, soma-se os pontos referente ao item e ao nível de criticidade atribuído na tabela Tabela 5.

5.1.4.8. Com base na identificação de não conformidades (NConf) é definida a Nota da Parcela B, conforme Tabela 4.

Tabela 4: Sistema de Pontuação IZMTP – Parcela B

Critério	Nota Parcela B
NC ≤ 5 pontos	1,00
6 pontos ≤ NC ≤ 10 pontos	0,90
11 pontos ≤ NC ≤ 15 pontos	0,80
16 pontos ≤ NC ≤ 20 pontos	0,70
NC > 20 pontos	0,00

Tabela 5: Aferição do nível de conservação e manutenção dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO, itens de não conformidade

Item	Grupo	Intervalo entre aferições (meses)	Não conformidade	Nível de Criticidade e Pontos		
				Mínimo 1 Ponto	Médio 3 Pontos	Máximo 5 Pontos
1	Instalações Elétricas	6	Fiação exposta, sem proteção			X
2	Instalações Elétricas	12	Aterramento em falha funcional			X
3	Instalações Elétricas	12	SPDA em falha funcional			X
4	Instalações Elétricas	12	Infraestrutura elétrica em desacordo com demanda de carga			X
5	Instalações Elétricas	12	Infraestrutura dos quadros elétricos das unidades residenciais em desacordo ou não adequada às normas pertinentes			X
6	Instalações de Combate a incêndio	6	Falta de extintores ou extintores com prazo vencido			X
7	Instalações de Combate a incêndio	12	Sistema de alarme com acionamento em falha		X	

Item	Grupo	Intervalo entre aferições (meses)	Não conformidade	Nível de Criticidade e Pontos		
				Mínimo 1 Ponto	Médio 3 Pontos	Máximo 5 Pontos
8	Instalações de Combate a incêndio	12	Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em falha			X
9	Instalações de Segurança e Vigilância	12	Câmeras de vigilância em falha	X		
10	Instalações Hidráulicas	3	Presença de entupimentos		X	
11	Instalações Hidráulicas	6	Falta de limpeza e higiene dos reservatórios d'água			X
12	Instalações Hidráulicas	3	Presença de vazamentos e rompimentos			X
13	Instalações Hidráulicas	3	Entrada ou saída de água e esgoto das unidades residenciais em desacordo ou não adequada às normas pertinentes			X
14	Obras Civas	12	Presença de trincas/fissuras em revestimentos das áreas comuns e em elementos estruturais			X
15	Obras Civas	12	Presença de umidade nas paredes, forros e em elementos estruturais das áreas comuns			X
16	Mobiliário Urbano	6	Mobiliário urbano indisponível ou em mau estado de conservação		X	
17	Pavimentação Interna e Calçamento	12	Existência de trincas e/ou buracos no pavimento		X	
18	Pavimentação Interna e Calçamento	12	Existência de trincas e/ou buracos no calçamento			X
19	Elevadores	12	Ausência de avaliação das condições e execução de manutenção adequada (inspeção)			X

5.1.4.9. Como resultado da vistoria, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá apresentar um relatório apontando as não conformidades (NConf) identificadas e indicando os itens que foram pontuados, com respectivos registros fotográficos e demais considerações.

5.1.5. A fonte de dados para o cálculo desde ID são os relatórios emitidos a partir do SIG, com o registro da realização dos serviços, e as inspeções de campo realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.1.6. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e das inspeções em campo realizadas apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.2. IZTAE = Tempestividade do Atendimento Emergencial

5.2.1. Tem como objetivo aferir a prontidão no atendimento aos Chamados de Emergência dos LOCATÁRIOS no CANAL DE OUVIDORIA da CONCESSÃO, conforme estabelecido no ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2.2. Entende-se como Chamado de Emergência situações que, caso não atendidas em tempo, acarretem grandes dificuldades, desconforto ou perigo aos moradores, impedindo que estes executem suas atividades diárias normalmente.

5.2.3. Não serão computados nos Chamados de Emergência situações decorrentes da falha de prestação de serviços de concessionárias públicas e privadas, como falta de água, luz, rede de telefonia e internet, limitando-se à situações de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.2.4. Entende-se por prazo de atendimento o período contabilizado do momento do recebimento do Chamado de Emergência no CANAL DE OUVIDORIA até a efetiva resolução da ocorrência emergencial relatada.

5.2.5. O prazo de atendimento dos Chamados de Emergência será válido se a ocorrência for resolvida em até 6 (seis) horas.

5.2.6. A classificação de emergência deve ser atribuída pelo CANAL DE OUVIDORIA, por meio dos números de protocolos de ligações recebidas e endereçados ao tópico 'Atendimento Emergencial', sendo registrada no SIG para futura aferição do IZTAE.

5.2.7. Quando do fechamento dos chamados, deverá ser procedido o efetivo registro da data e hora de resolução das ocorrências.

5.2.8. A aferição será realizada por meio relatório semestral com dados emitido a partir do SIG, elaborado e encaminhado pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e PODER CONCEDENTE.

5.2.9. Para o cálculo do IZTAE, deverá ser realizada o cálculo do Índice de Tempestividade de Atendimento dos Chamados de Emergência (ITA), conforme a seguir:

$$ITA = \frac{TCE_{AT}}{TCE_R}$$

Em que:

ITA: Índice de Tempestividade de Atendimento dos Chamados de Emergência;

TCE_{AT}: Quantidade total dos Chamados de Emergência atendidos dentro do prazo estabelecido de 6 (seis) horas;

TCE_R: Quantidade total de Chamados de Emergência recebidos.

5.2.10. Caso não seja recebido nenhum Chamado de Emergência no período de aferição, considerar-se-á o ITA como sendo 1 (um).

5.2.11. Deverá o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE efetuar vistorias técnicas/inspeções, de forma aleatória e amostral sobre os elementos que geraram as ocorrências de Chamados de Emergência, a fim de auditar se as ocorrências abertas, de fato podem ser consideradas como concluídas e solucionadas.

5.2.12. Caso o procedimento indicado no item anterior não possa ser considerado como atendido e solucionado, poderá o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE desconsiderar Chamados de Emergência para fim do cálculo do ITA, cabendo efetuar os devidos registros fotográficos e complementares para se comprovar esta situação.

5.2.13. A partir do ITA, define-se a pontuação do IZTAE, conforme Tabela 6.

Tabela 6: Sistema de Pontuação IZTAE

Critério	Pontuação
$ITA \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq ITA < 0,95$	0,90
$0,85 \leq ITA < 0,90$	0,80
$0,80 \leq ITA < 0,85$	0,70
$ITA < 0,80$	0,00

5.2.14. A fonte de dados para o cálculo desde ID são os relatórios semestrais emitidos a partir do SIG, com o registro formalizado de protocolos de ligações recebidas ou solicitações abertas através do CANAL DE OUVIDORIA, endereçados ao tópico ‘Atendimento Emergencial’.

5.2.15. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.3. IZLCA = Limpeza e Conservação das Áreas

5.3.1. Tem como objetivo monitorar a qualidade e o cumprimento dos serviços de limpeza das ÁREAS COMUNS e de conservação de ÁREAS VERDES contidas nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.3.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação de dois grupos de quesitos – Parcela A e Parcela B, que após apuração resultarão no valor do IZLCA.

$$IZLCA = \frac{\text{Nota Parcela A} + \text{Nota Parcela B}}{2}$$

5.3.3. Parcela A - Aferição do PLANO DE LIMPEZA e do PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES

5.3.3.1. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação do atendimento à programação de limpeza: aferir se a programação de limpeza estabelecida no PLANO DE LIMPEZA e a programação de conservação de ÁREAS VERDES do PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES, integrantes do CONJUNTO DE PLANOS DE GESTÃO E

OPERAÇÃO da CONCESSÃO, estão sendo cumpridos de forma correta, garantindo a higiene e conservação das áreas comuns internas e externas dos condomínios dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.3.3.2. Os parâmetros a serem analisados trata-se da verificação da regularidade da realização das atividades executadas em relação ao que é planejado e proposto no PLANO DE LIMPEZA e PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES para o período.

5.3.3.3. O percentual de cumprimento deverá ser calculado pelo SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO – SGI, que emitirá relatórios mensais com o índice de Percentual de cumprimento do PLANO DE LIMPEZA e PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES, a ser avaliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.3.3.4. Portanto, caberá à CONCESSIONÁRIA efetuar o registro da realização de atividades, com inserção de data e horário de execução dos serviços de limpeza e de conservação das ÁREAS VERDES, no SGI, logo após o término dos serviços em cada área, conforme planejado.

5.3.3.5. Com base nos relatórios mensais gerados pelo SGI, será gerado o índice percentual de cumprimento do PLANO DE LIMPEZA e do PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES, que corresponderá à relação entre a quantidade de Serviços Executados (SE) pela quantidade de Serviços Planejados (SP):

$$PLCAV = \frac{SE}{SP}$$

Em que:

PLCAV = Percentual de Cumprimento do PLANO DE LIMPEZA e do PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES;

SE = Quantidade de serviços de manutenção previstos no PLANO DE LIMPEZA e no PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES que tenham sido executados;

SP = Quantidade de serviços de manutenção planejados no PLANO DE LIMPEZA e no PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES.

5.3.3.6. Com base no percentual de cumprimento do PLANO DE LIMPEZA e do PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (PLCAV) é definida a aferição da Nota da Parcela A, conforme Tabela 7.

Tabela 7: Sistema de Pontuação IZLCA

Critério	Nota Parcela A
$PLCAV \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PLCAV < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PLCAV < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PLCAV < 0,85$	0,70
$PLCAV < 0,80$	0,00

5.3.4. Parcela B - Aferição do nível de limpeza e conservação por vistorias

5.3.4.1. Busca medir o nível de limpeza e conservação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.3.4.2. Entende-se como bom nível de limpeza e conservação a inexistência de não conformidade, verificada por meio de inspeções em campo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE das atividades de limpeza e conservação contidas no PLANO DE LIMPEZA e do PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES.

5.3.4.3. Serão avaliados os itens indicados na Tabela 9 por meio de vistorias técnicas/inspeções.

5.3.4.4. As vistorias serão de responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e deverão ser realizadas com periodicidade anual, semestral ou trimestral, a depender do subitem a ser avaliado, conforme Tabela 9 que indica o número de meses do intervalo de medição.

5.3.4.5. As vistorias, para cada um dos itens deverão identificar as não conformidades (NConf), levando em consideração a incidência e o nível de gravidade, conforme indicações na Tabela 9.

5.3.4.6. Para cada não conformidades (NConf) identificada, soma-se os pontos referente ao item e ao nível de criticidade atribuído na tabela Tabela 9.

5.3.4.7. Com base na identificação de não conformidades (NConf) é definida a Nota da Parcela B, conforme Tabela 8.

Tabela 8: Sistema de Pontuação IZLCA – Parcela B

Critério	Nota Parcela B
NC ≤ 5 pontos	1,00
6 pontos ≤ NC ≤ 10 pontos	0,90
11 pontos ≤ NC ≤ 15 pontos	0,80
16 pontos ≤ NC ≤ 20 pontos	0,70
NC > 20 pontos	0,00

Tabela 9: Aferição do nível de limpeza e conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO, itens de não conformidade

Item	Grupo	Intervalo entre aferições (meses)	Não conformidade	Nível de Criticidade e Pontos		
				Mínimo 1 Ponto	Médio 3 Pontos	Máximo 5 Pontos
1	ÁREAS COMUNS	3	Sujeira ou não higienização adequada de acessos, corredores, passarelas, caminhos			X
2	ÁREAS COMUNS	3	Sujeira ou não higienização adequada de espaços para desenvolvimento de atividades laborais e de lazer			X
3	ÁREAS COMUNS	3	Sujeira ou não higienização adequada de mobiliários urbanos	X		
4	Pavimentos das edificações	3	Sujeira ou não higienização adequada de corredores e áreas de acesso		X	
5	Pavimentos das edificações	3	Sujeira ou não higienização adequada de elevadores			X
6	Pavimentos das edificações	3	Sujeira ou não higienização adequada de escadas	X		
7	ÁREAS VERDES	3	Ausência de conservação ou poda de jardim, paisagismos e gramas		X	
8	Áreas administrativas	3	Sujeira ou não higienização adequada de portarias e guaritas		X	
9	Áreas administrativas	3	Sujeira ou não higienização adequada de salas e espaços de uso dos funcionários		X	

5.3.4.8. Como resultado da vistoria, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá apresentar um relatório apontando as não conformidades

(NConf) identificadas e indicando os itens que foram pontuados, com respectivos registros fotográficos e demais considerações.

5.3.5. A fonte de dados para o cálculo desde ID são os relatórios emitidos a partir do SIG, com o registro da realização dos serviços, e as inspeções de campo realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.3.6. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.4. IZGRS = Gestão de Resíduos Sólidos

5.4.1. Tem como objetivo monitorar a gestão de resíduos sólidos (coleta e destinação de resíduos) das ÁREAS COMUNS e condominiais dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, bem como a coleta dos resíduos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, assegurando a não geração ou a redução de geração, a coleta seletiva dos resíduos sólidos e a garantia de sua adequada disposição para posterior destinação a aterros sanitários ou à processo de reciclagem.

5.4.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação de dois grupos de quesitos – Parcela A e Parcela B, que após apuração resultarão no valor do IZGRS.

$$IZGRS = \frac{\text{Nota Parcela A} + \text{Nota Parcela B}}{2}$$

5.4.3. Parcela A - Aferição do PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

5.4.4. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação do atendimento à programação de coleta e destinação dos resíduos sólidos: aferir se a programação de coleta e destinação de resíduos sólidos estabelecida no PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, integrante do CONJUNTO DE PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO da CONCESSÃO, está sendo cumprido de forma correta, garantindo a efetiva coleta e destinação dos resíduos sólidos reunidos nas ÁREAS COMUNS e condominiais dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, bem como a coleta dos resíduos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS

5.4.5. Os parâmetros a serem analisados trata-se da verificação da regularidade da realização das atividades executadas em relação ao que é planejado e proposto no PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS para o período.

5.4.6. O percentual de cumprimento deverá ser calculado pelo SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO – SGI, que emitirá relatórios mensais com o índice de Percentual de cumprimento do PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, a ser avaliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.4.7. Portanto, caberá à CONCESSIONÁRIA efetuar o registro da realização de atividades, com inserção de data e horário de execução dos serviços de coleta e destinação dos resíduos sólidos, no SGI, logo após o término dos serviços, conforme planejado.

5.4.8. Com base nos relatórios mensais gerados pelo SGI, será gerado o índice percentual de cumprimento do PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS, que corresponderá à relação entre a quantidade de Serviços Executados (SE) pela quantidade de Serviços Planejados (SP):

$$PGRS = \frac{SE}{SP}$$

Em que:

PGRS = Percentual de Cumprimento do PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS;

SE = Quantidade de serviços de manutenção previstos no PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS que tenham sido executados;

SP = Quantidade de serviços de manutenção planejados no PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.

5.4.9. Com base no percentual de cumprimento do PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PGRS) é definida a aferição do IZGRS, conforme Tabela 7

Tabela 10: Sistema de Pontuação IZGRS

Critério	Nota Parcela A
$PGRS \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PGRS < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PGRS < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PGRS < 0,85$	0,70
$PGRS < 0,80$	0,00

5.4.10. Parcela B - Aferição do nível de limpeza e conservação por vistorias

5.4.10.1. Busca medir o nível de coleta e destinação de resíduos sólidos dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.4.10.2. Entende-se como bom nível de coleta e destinação de resíduos sólidos a inexistência de não conformidade, verificada por meio de inspeções em campo pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE das atividades de gerenciamento de resíduos contidas no PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.

5.4.10.3. Serão avaliados os itens indicados na Tabela 12 por meio de vistorias técnicas/inspeções.

5.4.10.4. As vistorias serão de responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e deverão ser realizadas com periodicidade anual, semestral ou trimestral, a depender do subitem a ser avaliado, conforme Tabela 12 que indica o número de meses do intervalo de medição.

5.4.10.5. As vistorias, para cada um dos itens deverão identificar as não conformidades (NConf), levando em consideração a incidência e o nível de gravidade, conforme indicações na Tabela 12.

5.4.10.6. Para cada não conformidades (NConf) identificada, soma-se os pontos referente ao item e ao nível de criticidade atribuído na tabela Tabela 12.

5.4.10.7. Com base na identificação de não conformidades (NConf) é definida a Nota da Parcela B, conforme Tabela 11.

Tabela 11: Sistema de Pontuação IZGRS – Parcela B

Critério	Nota Parcela B
NC ≤ 5 pontos	1,00
6 pontos ≤ NC ≤ 10 pontos	0,90
11 pontos ≤ NC ≤ 15 pontos	0,80
16 pontos ≤ NC ≤ 20 pontos	0,70
NC > 20 pontos	0,00

Tabela 12: Aferição do nível de coleta e destinação de resíduos dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO, itens de não conformidade

Item	Grupo	Intervalo entre aferições (meses)	Não conformidade	Nível de Criticidade e Pontos		
				Mínimo 1 Ponto	Médio 3 Pontos	Máximo 5 Pontos
1	-	3	Lixo acumulado ou que extrapola as lixeiras e recipientes apropriados nas ÁREAS COMUNS ou ÁREAS VERDES.		X	
2	-	3	Lixo acumulado ou que extrapola as lixeiras e recipientes apropriados nos locais de destinação final nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO	X		
3	-	3	Lixo aparente, não recolhido e fora das lixeiras e recipientes apropriados nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO	X		
4		3	Não separação dos resíduos comuns dos resíduos recicláveis nas áreas de destinação final dos resíduos			X
5		3	Separação parcial ou com falhas dos resíduos comuns dos resíduos recicláveis nas áreas de destinação final dos resíduos		X	

5.4.10.8. Como resultado da vistoria, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá apresentar um relatório apontando as não conformidades (NConf) identificadas e indicando os itens que foram pontuados, com respectivos registros fotográficos e demais considerações.

5.4.11. A fonte de dados para o cálculo desde ID são os relatórios emitidos a partir do SIG, com o registro da realização dos serviços, e as inspeções de campo realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.4.12. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.5. IZTCI = Tempestividade da Comunicação da Inadimplência

5.5.1. Tem por objetivo aferir a prontidão e a qualidade da gestão da inadimplência, sobretudo com relação à comunicação com o LOCATÁRIO SOCIAL e aviso da situação ao PODER CONCEDENTE.

5.5.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação das atividades de gestão de comunicação junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS sobre importância de realização de pagamentos e informações sobre inadimplência observada;

5.5.3. As atividades a serem verificadas quanto a essa temática são:

- 5.5.3.1. Cumprimento dos prazos para a realização das ações de comunicação acerca da inadimplência do LOCATÁRIO SOCIAL;
- 5.5.3.2. Cumprimento do prazo para o acionamento da EQUIPE DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL para realizar o acompanhamento da situação que gera a inadimplência do LOCATÁRIO SOCIAL na perspectiva de inserção produtiva e planejamento financeiro, nos TERMOS do CONTRATO e ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- 5.5.3.3. Cumprimento do prazo para a realização da nova avaliação socioeconômica do LOCATÁRIO SOCIAL;
- 5.5.3.4. Cumprimento do prazo para a realização da comunicação ao PODER CONCEDENTE acerca do inadimplemento e entrega da reavaliação socioeconômica da família;
- 5.5.3.5. Cumprimento do prazo para a realização do apoio ao LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE na inserção em programas sociais pertinentes; e

5.5.3.6. Cumprimento dos prazos para a realização das ações de comunicação ao LOCATÁRIO SOCIAL sobre o processo de ajuizamento de ação de despejo e ações complementares em decorrência desta situação.

5.5.4. Os parâmetros a serem analisados tratam da verificação, por meio dos registros no SIG, sobre comunicações e ações realizadas pela CONCESSIONÁRIA, dentre essas elencadas no item 5.5.3.

5.5.5. O percentual de cumprimento deverá ser calculado pelo SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO – SGI, que emitirá relatórios mensais consolidando as ações tomadas junto ao LOCATÁRIO SOCIAL que se encontra com algo registro de inadimplência, a ser avaliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.5.6. Com base nos relatórios mensais gerados pelo SGI, será calculado o índice percentual da tempestividade de comunicação sobre inadimplência, que corresponderá à relação entre a quantidade de Ações Executadas (AE) pela quantidade de Ações Necessárias (AN), conforme estabelece o CONTRATO e o ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA:

$$PTCI = \frac{AE}{AN}$$

Em que:

PTCI = Percentual da tempestividade de comunicação sobre inadimplência;

AE = Quantidade de ações para comunicação sobre inadimplência que tenham sido executados;

AN = Quantidade de ações para comunicação sobre inadimplência que deveriam ser realizadas, conforme CONTRATO e o ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.5.7. Com base no percentual das ações para comunicação sobre inadimplência (PTCI) é definida a aferição do IZTCI, conforme Tabela 13.

Tabela 13: Sistema de Pontuação IZTCI

Critério	IZTCI
$PGRS \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PGRS < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PGRS < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PGRS < 0,85$	0,70
$PGRS < 0,80$	0,00

5.5.8. A fonte de dados para o cálculo desde ID são os relatórios semestrais emitidos a partir do SIG, com o registro da realização dos serviços.

5.5.9. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.6. IBCPC = Atualidade e Disponibilidade das Informações do Canal Público de Comunicação

Tem por objetivo aferir a atualidade, tempestividade e disponibilidade das informações fornecidas no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO da CONCESSÃO, nos termos do que é exigido no ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.6.1. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação atualidade e disponibilidade das informações do CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO e aquelas registradas no SGI sobre demandas e ocorrências envolvendo os LOCATÁRIOS SOCIAIS e de funcionamento dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.6.2. As atividades a serem verificadas quanto a essa temática são:

5.6.2.1. Número total de LOCATÁRIOS SOCIAIS atendidos pela CONCESSÃO, historicamente e vigentes;

5.6.2.2. Número de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL desocupadas e disponíveis, além do período desde a última desocupação;

- 5.6.2.3. Calendário e cronograma das atividades e dos CURSOS LIVRES DE CAPACITAÇÃO dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- 5.6.2.4. Calendário de reuniões do condomínio dos EMPREENDIMIENTOS DE LOCAÇÃO;
- 5.6.2.5. Atas e listas de presença dos encontros dos últimos 24 meses;
- 5.6.2.6. Horários de atendimento da equipe social dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO
- 5.6.2.7. Horários livres disponíveis para agendamento para atendimento com hora marcada;
- 5.6.2.8. Quadro de ocupação de espaços comuns dos condomínios que necessitem de reserva com agendamento prévio;
- 5.6.2.9. Horários livres disponíveis para agendamento de espaços comuns dos condomínios; e
- 5.6.2.10. RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADO.
- 5.6.2.11. Cumprimento do prazo para a realização da nova avaliação socioeconômica do LOCATÁRIO SOCIAL;

5.6.3. Os itens a serem analisados tratam da verificação, por meio dos registros no SIG, sobre informações e registros realizados pela CONCESSIONÁRIA, dentre esses elencados no item 5.6.2.

5.6.4. O percentual de cumprimento da atualidade e disponibilidade das informações no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO receberá a seguinte ponderação:

- 5.6.4.1. Integral disponibilidade e atualização dos dados e dos elementos elencados no item 5.6.2 e subitens e correto funcionamento da plataforma, respeitados ainda os elementos exidos pelo ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA: nota 1,00, de modo que o IBCPC será 1,00;

5.6.4.2. Parcial disponibilidade e atualização dos dados e dos elementos elencados no item 5.6.2 e subitens ou funcionamento irregular da plataforma, respeitados ainda os elementos exigidos pelo ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA: nota 0,70, de modo que o IBCPC será 0,70;

5.6.4.3. Indisponibilidade ou desatualização dos dados e dos elementos elencados no item 5.6.2 e subitens ou não funcionamento da plataforma, respeitados ainda os elementos exigidos pelo ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA: nota 0,00, de modo que o IBCPC será 0,00;

5.6.5. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, a partir do acesso ao CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO, avaliar a completude e atendimento aos elementos exigidos.

5.7. IBTSD = Trabalho Técnico Social e Desenvolvimento Comunitário

5.7.1. Tem como objetivo monitorar o nível de cumprimento do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, cujas atividades, ações, grupos e cursos disponibilizados aos LOCATÁRIOS SOCIAIS deverão ser realizadas com qualidade, disponibilidade e frequência, conforme planejado.

5.7.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação do cumprimento das ações previstas no PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, assegurando que o mesmo está sendo cumprido de forma correta, garantindo a efetiva das ações sociais desenvolvidas junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

5.7.3. Os parâmetros a serem analisados trata-se da verificação da documentação comprobatória sobre a execução do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO para o período.

5.7.4. O percentual de cumprimento deverá ser calculado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir da documentação apresentada pela CONCESSIONÁRIA.

5.7.5. Com base na avaliação documental realizada, será gerado o índice percentual de cumprimento do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, que corresponderá à relação entre a quantidade de Ações Executadas (AE) pela quantidade de Ações Planejadas (AP):

$$PTTSDC = \frac{SE}{SP}$$

Em que:

PTTSDC = Percentual de Cumprimento do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;

SE = Quantidade de ações executadas do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;

SP = Quantidade de ações planejadas do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

5.7.6. Com base no percentual de cumprimento do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (PTTSDC) é definida a aferição do IBTSD, conforme Tabela 14.

Tabela 14: Sistema de Pontuação IBTSD

Critério	IBTSD
$PTTSDC \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PTTSDC < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PTTSDC < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PTTSDC < 0,85$	0,70
$PTTSDC < 0,80$	0,00

5.7.7. A fonte de dados para o cálculo desde ID são os relatórios e documentos emitidos e registrados sobre as ações promovidas no âmbito do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

5.7.8. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios e documentos enviados pela CONCESSIONÁRIA apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.8. IBPSB = Pesquisa de Satisfação do LOCATÁRIO

5.8.1. Tem como objetivo avaliar a satisfação geral dos LOCATÁRIOS quanto à qualidade dos SERVIÇOS prestados no âmbito da CONCESSÃO.

5.8.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada junto aos LOCATÁRIOS, que se utilizará da metodologia *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, com base na avaliação por pontos de 1 (um) a 10 (dez), em que 1 (um) é péssimo e 10 (dez) é ótimo.

5.8.3. A Pesquisa de Satisfação deverá contemplar as dimensões:

- 5.8.3.1. Qualidade geral dos SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO;
- 5.8.3.2. Capacitação e qualidade do serviço prestado dos diversos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
- 5.8.3.3. Qualidade dos SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA, SEGURANÇA PATRIMONIAL E CONTROLE DE ACESSO (PORTARIA);
- 5.8.3.4. Qualidade dos SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA;
- 5.8.3.5. Qualidade dos serviços de CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES;
- 5.8.3.6. Qualidade dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL;
- 5.8.3.7. Qualidade dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE UTILIDADES;
- 5.8.3.8. Qualidade do CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO;
- 5.8.3.9. Qualidade do CANAL DE OUVIDORIA;

- 5.8.3.10. Qualidade da GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 5.8.3.11. Qualidade geral dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (questão a ser aplicada somente aos LOCATÁRIOS SOCIAIS); e
- 5.8.3.12. Postura e conduta da equipe dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (questão a ser aplicada somente aos LOCATÁRIOS SOCIAIS) E TRABALHO SOCIAL.

5.8.4. Caberá à CONCESSIONÁRIA apresentar ao PODER CONCEDENTE para validação planejamento da aplicação da pesquisa de satisfação, incluindo modelo de formulário a ser utilizado, com, ao menos, 90 (noventa) dias de antecedência da aplicação.

5.8.5. Dentre os elementos de planejamento de pesquisa, caberá à CONCESSIONÁRIA definir o tamanho da amostra, assegurando sua relevância estatística para representação da população a ser avaliada.

5.8.6. Para o planejamento da pesquisa de satisfação deverá se considerar margem de erro de 5% (cinco por cento) e grau de confiança de 95% (noventa e cinco por cento).

5.8.7. A pesquisa poderá ser aplicada fisicamente ou por meio digital, conforme planejamento apresentado pela CONCESSIONÁRIA e validação do PODER CONCEDENTE.

5.8.8. Para efeitos do planejamento da pesquisa, definição de amostra e aplicação, deverão ser considerados e apuração deste ID, a CONCESSIONÁRIA deverá separar a apuração para cada um dos EMPRENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.8.9. A CONCESSIONÁRIA será responsável por aplicar a pesquisa, possibilitando acompanhamento do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e do PODER CONCEDENTE.

A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar a pesquisa de satisfação preferencialmente no segundo semestre de cada ano, possibilitando a conclusão da pesquisa no segundo semestre e o computa da avaliação e do IBPSB no cálculo dos FDs e FT a ser consolidado até o mês de janeiro do ano subsequente.

5.8.10. Ao fim da aplicação da pesquisa, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e o PODER CONCEDENTE deverão ter acesso aos dados de todas as respostas recebidas e demais informações pertinentes sobre a execução da pesquisa.

5.8.11. A partir das questões apresentadas, cada pesquisa respondida individualmente deverá ser consolidada em uma nota média de 1 (um) a 10 (dez), se valendo de média aritmética simples.

5.8.12. A média das respostas consolidadas individualmente representará a Pontuação da satisfação dos LOCATÁRIOS (PSL).

5.8.13. Com base na Pontuação da satisfação dos LOCATÁRIOS (PSL) é definida a aferição do IBPSB, conforme Tabela 15.

Tabela 15: Sistema de Pontuação IBPSB

Critério	IBPSB
$PSL \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PSL < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PSL < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PSL < 0,85$	0,70
$PSL < 0,80$	0,00

5.8.14. A fonte de dados para o cálculo deste ID são as respostas da pesquisa de satisfação aplicada.

5.8.15. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, a partir das respostas e dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

5.9. ISRER = Relatório de Execução e Resultados

Tem como objetivo incentivar a comunicação da CONCESSIONÁRIA com os LOCATÁRIOS e partes interessadas (*stakeholders*) por meio de RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS a serem publicados anualmente no CANAL DE COMUNICAÇÃO e outros portais da CONCESSIONÁRIA, para relatar e prestar contas a respeito de sua atuação e de suas práticas sustentáveis e socioeconômicas.

Versão Consulta Pública

5.9.1. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação da publicação do RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO E RESULTADOS, seguindo modelo e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), seguindo demais exigências do ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.9.2. Dentre as informações que precisarão estar contidas estão aspectos que se relacionam a:

5.9.2.1. Informações sobre a execução dos SERVIÇOS da CONCESSÃO:

- i. Características Gerais dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- ii. Características da Moradia e Inserção Urbana;
- iii. Caracterização das ações de Inclusão Social e Desenvolvimento Comunitário;
- iv. Caracterização das Atividades de Cidadania e Participação;
- v. Caracterização da Evolução Social, Socioeconômica, Educacional e Comunitária dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

5.9.2.2. Aspectos Econômicos:

- i. Desempenho Econômico;
- ii. Presença no Mercado;
- iii. Impacto Econômico Indireto;

5.9.2.3. Aspectos Ambientais:

- i. Emissões;
- ii. Uso de água e efluentes;
- iii. Biodiversidade;
- iv. Materiais e Resíduos;
- v. Eficiência Energética;

5.9.2.4. Aspectos Sociais:

- i. Emprego e Condições de Trabalho;
- ii. Saúde e Segurança;
- iii. Direitos Humanos;
- iv. Impacto sobre os BENEFICIÁRIOS e na Comunidade Local;
- v. Práticas Anticorrupção.

5.9.2.5. Aspectos de Governança:

- i. Ética e Integridade;
- ii. Estrutura de Governança;
- iii. Engajamento dos Stakeholders.

5.9.3. O cumprimento da obrigatoriedade de publicação do RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO E RESULTADOS e sua completude será verificado por meio da análise do relatório publicado no SGI.

5.9.4. O percentual de cumprimento e completude dos temas elencados receberá a seguinte ponderação:

5.9.4.1. Cumprimento integral dos elementos exigidos pelo ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e dos temas dispostos no item 5.9.2 e subitens: nota 1,00, de modo que o ISRER será 1,00;

5.9.4.2. Cumprimento parcial dos elementos exigidos pelo ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA ou dos temas dispostos no item 5.9.2 e subitens: nota 0,70, de modo que o ISRER será 0,70;

5.9.4.3. Não Cumprimento dos elementos exigidos pelo ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA ou dos temas dispostos no item 5.9.2 e subitens ou não publicação do RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO E

RESULTADOS, inclusive publicação fora do prazo exigido: nota 0,00, de modo que o ISRER será 0,00.

5.9.5. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, a partir do acesso ao SIG ou compartilhamento pela CONCESSIONÁRIA e comprovação de publicação do RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO E RESULTADOS, avaliar a completude e atendimento aos elementos exigidos.

5.10. ISCFN = Capacitação de Funcionários

Tem como objetivo incentivar a realização de ações de capacitação dos funcionários da CONCESSIONÁRIA visando a qualificação da mão de obra para a execução dos SERVIÇOS da CONCESSÃO.

5.10.1. A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação sobre execução de capacitações e treinamentos para seus funcionários, conforme estabelecido a seguir.

5.10.1.1. Aplicação de no mínimo 25 (vinte e cinco) horas de capacitação por funcionário, por ano, dentre aqueles envolvidos na operação dos serviços nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO.

5.10.1.2. O número de funcionários a serem capacitados deverá tomar como base o registro de funcionários diretos consolidada do ano operacional anterior (cadastro de funcionários) e os funcionários terceirizados.

5.10.1.3. É aceitável a aplicação em 80% (oitenta por cento) dos funcionários registrados, a fim de dar margem para desligamentos e substituições de funcionários ao longo do ano.

5.10.1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá comprovar aplicação de treinamento por meio de ementa e conteúdo programático oferecido, material utilizado na capacitação, lista de inscrição, lista presença, liste de aprovação e registros fotográficos da execução da capacitação.

5.10.1.5. Ao final de cada capacitação, a CONCESSIONÁRIA deverá aplicar avaliação de satisfação junto aos funcionários a fim de registrar pontos positivos para serem replicados e pontos de melhoria para serem aprimorados em capacitações futuras.

5.10.2. Os parâmetros a serem analisados trata-se da verificação das capacitações realizadas conforme quantitativo de funcionários a ser capacitado para o período.

5.10.3. O percentual de cumprimento deverá ser calculado a partir dos documentos compartilhados pela CONCESSIONÁRIA, a ser avaliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

5.10.4. Com base nos documentos apresentados, será gerado o índice percentual de cumprimento das capacitações (PCC), que corresponderá à relação entre a quantidade de Funcionários com Capacitação realizada na quantidade necessária (FC) pela quantidade de Funcionários a ser capacitada (F):

$$PCC = \frac{FC}{F \times 0,8}$$

Em que:

PCC = Percentual de Cumprimento das capacitações;

FC = Quantidade de Funcionários com Capacitação realizada na quantidade necessária, conforme item 5.10.1 e subitens;

F = Quantidade de Funcionários a ser capacitada, conforme item 5.10.1 e subitens.

5.10.5. Com base no percentual de cumprimento do PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PGRS) é definida a aferição do IZGRS, conforme Tabela 16.

Tabela 16: Sistema de Pontuação IZGRS

Critério	IZGRS
$PCC \geq 0,95$	1,00
$0,9 \leq PCC < 0,95$	0,90
$0,85 \leq PCC < 0,90$	0,80
$0,80 \leq PCC < 0,85$	0,70

Critério	IZGRS
PCC < 0,80	0,00

5.10.6. A fonte de dados para o cálculo deste ID são os documentos e comprovações compartilhadas pela CONCESSIONÁRIA, com o registro da realização das capacitações.

5.10.7. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE a partir dos documentos e comprovações enviados pela CONCESSIONÁRIA apurar e consolidar o cálculo deste ID na periodicidade estabelecida, conforme Tabela 2.

Apêndice – Suporte à identificação e avaliação de Não Conformidade (NConf)

O presente APÊNDICE descreve elementos que deverão ser considerados para a identificação de não conformidades (NConf).

1. Disposições Gerais sobre a avaliação de não conformidade

As definições dos termos utilizados no presente ANEXO seguem as definições da norma ABNT NBR 5462 – Confiabilidade e Manutenibilidade, a ABRAMAN (Associação Brasileira de Manutenção), conforme o livro “A falha não é uma opção”, do Eng. José Wagner Braidotti Jr, e com a norma do IBAPE (Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia) Nacional referente ao grau de criticidade de falhas e anomalias.

1.1. Definições

Para avaliação das não conformidades, são adotadas as seguintes definições:

Tabela 17: Definições relativas às não conformidades

Item	<p>Qualquer parte, componente, dispositivo, subsistema, unidade funcional, equipamento ou sistema que possa ser considerado individualmente.</p> <p>Interpretação: unidade identificável dentro de um sistema, cuja existência e características funcionais podem ser avaliadas de forma individual. A definição não implica, por si só, qualquer juízo de condição (normal, defeituosa ou falha).</p> <p>Exemplo: Instalações Elétricas, Elevadores, etc..</p>
Defeito ou falha parcial	<p>Qualquer desvio de uma característica de um ITEM em relação aos seus requisitos.</p> <p>Interpretação: qualquer alteração das condições do ITEM que não impeça o desempenho da sua função, mesmo que parcialmente.</p> <p>Exemplo: aquecimento que não interfere na capacidade do ITEM, vibração que também não interfere na capacidade do item de desempenhar sua função.</p>
Falha ou falha completa	<p>Término da capacidade de um ITEM de desempenhar a função requerida.</p> <p>Interpretação: qualquer ocorrência que impede totalmente o ITEM de desempenhar sua função a que foi destinado.</p>

	Exemplo: quebra do eixo da bomba, impedindo completamente a continuidade do bombeamento (da funcionalidade da bomba).
Causa de falha	Circunstâncias relativas ao projeto, fabricação ou uso que conduzem à FALHA.

1.2. Classificação quanto ao grau de criticidade

A classificação quanto à criticidade de um defeito ou falha deve ser realizada levando em consideração aspectos técnicos, como probabilidade de causar acidentes, custo de reparo, grau de deterioração, comprometimento do valor imobiliário e perda do desempenho desejado.

Para os fins do presente ANEXO adota-se a Norma de Inspeção Predial Nacional, aprovada em outubro de 2012, do Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia-Nacional (IBAPE Nacional), que classifica os defeitos e falhas nos seguintes graus de risco:

- **CRÍTICO:**
 - risco de provocar danos contra a saúde e segurança das pessoas e do meio ambiente;
 - perda excessiva de desempenho e funcionalidade causando possíveis paralisações;
 - aumento excessivo de custo de manutenção e recuperação; comprometimento sensível de vida útil.
- **MÉDIO:** risco de provocar a perda parcial de desempenho e funcionalidade da edificação sem prejuízo à operação direta de sistemas, e deterioração precoce.
- **MÍNIMO:** risco de causar pequenos prejuízos à estética ou atividade programável e planejada, sem incidência ou sem a probabilidade de ocorrência dos riscos críticos e regulares, além de baixo ou nenhum comprometimento do valor imobiliário.

2. Descrição das Patologias e de Mensuração das Não Conformidades

2.1. Instalações Elétricas

i. Fiação exposta, sem proteção

Critério de avaliação: não poderá haver nenhuma fiação exposta pertencente às instalações elétricas das edificações. Toda a fiação deverá estar embutida em eletrodutos internos ou externos a estruturas e/ou vedações com a sua proteção isolante intacta.

Tolerância: Não há. Não pode ocorrer a identificação de inconformidades.

ii. Aterramento em falha funcional (parcial ou completa)

Critério de avaliação: atendimento às recomendações das normas NR-10 e ABNT NBR- 5419-3 [1 – 2], que serão verificadas através de inspeção que sigam, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- I. Avaliar a integridade e as condições físicas (verificar se existe conexões corroídas, cabos de aterramento soltos, danificados ou inexistentes etc.).
- II. Medir a resistência ôhmica de aterramento e da sua continuidade.
- III. Medir a resistividade do solo em locais urbanizados (asfalto, concreto etc.), verificando se a resistência medida está compatível com o arranjo e as dimensões do sistema de aterramento.
- IV. Verificar a interligação dos subsistemas de aterramento das edificações, através de ligação equipotencial de baixa impedância.

Tolerância: Não há. Todos os sistemas instalados deverão atender plenamente às normas citadas.7

iii. SPDA em falha funcional (parcial ou completa)

Critério de avaliação: atendimento do SPDA (Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas) às condições definidas na norma técnica ABNT NBR 5419, conforme as diretrizes abaixo:

- I. o SPDA deverá estar conforme o projeto;
- II. todos os componentes do SPDA deverão estar em bom estado, e as conexões e fixações, firmes e livres de corrosão;
- III. o valor da resistência de aterramento deverá ser compatível com o arranjo e com as dimensões do subsistema de aterramento, e com a resistividade do solo. Excetuam-se desta exigência os sistemas que usam as fundações como eletrodo de aterramento.
- IV. todas as construções acrescentadas à estrutura posteriormente à instalação original deverão estar integradas no volume a proteger, mediante ligação ao SPDA ou ampliação deste;
- V. a resistência também poderá ser calculada a partir da estratificação do solo e com uso de um programa adequado. Neste caso ficará dispensada a medição da resistência de aterramento.

Tolerância: Não há. Todos os sistemas instalados deverão atender plenamente às normas citadas.

iv. Infraestrutura elétrica em desacordo com demanda de carga

Critério de avaliação: será aferida a demanda de carga dos quadros principais e de distribuição das edificações para a verificação do equilíbrio esperado do projeto elétrico nas fases da instalação. Caso a distribuição esteja fora de padrões da norma e do projeto, com o sistema elétrico em carga, estará caracterizada uma não conformidade. A previsão de carga e de todo o circuito de proteção deverá obedecer às prescrições da ABNT NBR 5410, item 4.2.1.2 A. Toda a documentação com relação às instalações elétricas deverá estar devidamente atualizada (*as built*).

Tolerância: Não há. Todos os quadros elétricos deverão estar em devido equilíbrio com a carga instalada e deverão atender plenamente às condições técnicas exigidas.

2.2. Instalações de Combate a Incêndio

i. Falta de Extintores ou Extintores com prazo vencido

Critério de avaliação: a falta de extintor de incêndio em local pré-determinado pelo plano de prevenção e combate a incêndio, extintor fora prazo de validade e o não atendimento de qualquer outro parâmetro definido na NBR 1296 - Inspeção, manutenção e recarga em extintores de incêndio e no PROCEDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO DE EXTINTORES DE INCÊNDIO, portarias Inmetro 206/2011, 05/2011, 486/2010 e 500/2011 Códigos – 3295 / 3310 / 3311, além das normas referenciadas neste documento (NBR 15808 e 10721) serão consideradas não conformidades, não havendo qualquer nível de tolerância.

Tolerância: Não há. Qualquer irregularidade identificada será considerada não conformidade. Será contabilizada uma não conformidade para cada extintor em estado irregular identificado durante a inspeção.

ii. Sistemas de Alarme com acionamento em FALHA PARCIAL ou COMPLETA

Critério de avaliação: funcionamento dos sistemas de alarmes sonoros e luzes de emergência. Qualquer sistema de alarme ou luz de emergência que apresente FALHA PARCIAL ou COMPLETA acionados para simulação será considerado uma não conformidade. A quantidade de não conformidades será igual à quantidade de sistemas de alarme e luzes de emergência que apresentem falha durante a inspeção. Normas utilizadas como referência de sistemas de alarme de incêndio: NR 23 - Proteção contra Incêndios e ABNT NBR 17240.

Tolerância: Não há. Qualquer sistema de alarme ou luz de emergência que apresente FALHA PARCIAL ou COMPLETA será considerado como uma não conformidade.

iii. Brigada de incêndio inadequadamente treinada

Critério de avaliação: treinamento dos profissionais que compõem a brigada de incêndio do empreendimento, de acordo com a programação de capacitação definida no plano de prevenção e

combate a incêndios. Durante a inspeção, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a programação de treinamento e demonstrar o cumprimento desta através de certificados, listas de presença e atestados de aprovação da equipe nos cursos respectivos, sendo que a quantidade de descumprimentos identificados durante a inspeção será igual à quantidade de não conformidades.

Tolerância: Não há. Todos os profissionais que compõem a brigada de incêndio do empreendimento devem estar treinados e apresentarem os comprovantes e certificações definidas.

iv. Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em Falha Parcial ou Completa

Critério: funcionamento dos *sprinklers* e outros atuadores de combate a incêndio, dando-se prioridade aos instalados nos ambientes com maior densidade populacional, de acordo com o plano de prevenção e combate a incêndios. Será considerada não conformidade no caso em que a quantidade de *sprinklers* e outros atuadores de combate a incêndio seja superior a 5% da quantidade testada. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da tolerância, cada *sprinkler* ou atuador de combate a incêndio em estado de falha será considerado como uma não conformidade.

Exemplo: se a quantidade identificada de *sprinklers* em estado de falha for 20 e o limite de tolerância para esse componente for 12, serão contabilizadas 8 não conformidades.

Tolerância: até 5% do total dos *sprinklers* e de outros atuadores de combate a incêndio inspecionados.

2.3. Instalações de Segurança e Vigilância/Controle de Acesso

i. Câmeras de vigilância em FALHA PARCIAL ou COMPLETA

Critério de avaliação: funcionamento das câmeras de vigilância do CFTV, de acordo com o plano de segurança patrimonial e controle de acesso. Será considerado não conformidade no caso em que a quantidade de câmeras que apresentem FALHA PARCIAL ou COMPLETA seja superior a 2% da quantidade instalada e ativa. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da tolerância, cada 1 ponto

percentual acima de 2% das câmeras de vigilância em estado de falha será considerado como uma não conformidade.

Exemplo: se a quantidade identificada de câmeras em estado de falha for 4 e o limite de tolerância para esse componente for 2, serão contabilizadas 2 não conformidades.

Tolerância: até 2% do total das câmeras de vigilância.

2.4. Instalações Hidráulicas

i. Presença de vazamentos ou rompimentos

Critério de avaliação: presença de qualquer vazamento nos sistemas de água fria, esgoto e águas pluviais das edificações ou rompimento de mangueiras hidráulicas. Não deverá haver a presença de vazamentos.

Tolerância: Não há. Qualquer rompimento ou vazamento detectado durante a inspeção será considerado como não conformidade, sendo quantificado o número de não conformidades de acordo com o número de rompimentos ou vazamentos identificados.

ii. Presença de entupimentos

Critério de avaliação: presença de qualquer entupimento nos sistemas de água fria, esgoto e águas pluviais das edificações. Não deverá haver a presença de entupimentos.

Tolerância: Não há. Qualquer entupimento detectado durante a inspeção será considerado como não conformidade, sendo quantificado o número de não conformidades de acordo com o número de entupimentos identificados.

iii. Falta de limpeza e higiene dos reservatórios de água

Critério de avaliação: atestados de limpeza e higiene dos reservatórios de água potável do empreendimento, devendo estes estar atendendo plenamente às exigências da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, de 28/09/2017, ANEXO XX - DO CONTROLE E DA VIGILÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E SEU PADRÃO DE POTABILIDADE (Origem: PRT MS/GM 2914/2011).

Tolerância: Não há. A falta do atendimento pleno às exigências da Portaria de Consolidação nº 5 ou a não apresentação de qualquer atestado será considerada uma não conformidade, sendo que a quantidade de não conformidades será igual à quantidade de não atendimentos ou ausência de atestados.

2.5. Obras Civis

i. Presença de trincas e/ou fissuras em revestimentos e em elementos estruturais

Critério de avaliação: trincas e/ou fissuras em revestimentos e em elementos estruturais das edificações do empreendimento. A inspeção deverá ser visual.

Tolerância: Não há. Qualquer trinca ou fissura em revestimentos e em elementos estruturais das edificações visualmente identificada durante a inspeção será considerada uma não conformidade, sendo que a quantidade de não conformidades será igual à quantidade de trincas e fissuras identificadas.

ii. Presença de umidade nas paredes, forros e elementos estruturais

Critério de avaliação: presença de umidade decorrente de falha dos sistemas de instalação hidráulica ou por mau funcionamento e/ou por falta de manutenção dos sistemas de impermeabilização. Qualquer umidade decorrente de uma das falhas acima citadas e identificada durante a inspeção visual será considerada como não conformidade.

Tolerância: Não há. Qualquer umidade decorrente de uma das falhas citadas identificada durante a inspeção visual será considerada como uma não conformidade, sendo que a quantidade de não conformidades será igual à quantidade de trincas e fissuras identificadas.

2.6. Mobiliário Urbano

i. Mobiliário urbano indisponível ou em mau estado de conservação

Critério de avaliação: qualquer mobiliário urbano (bancos, bebedouros, latas de lixo, paraciclos, placas de orientação etc.) que estiver indisponível por sua própria ausência (mobiliário retirado do local em que foi instalado), por falta de higienização apropriada suficiente para impedir seu uso ou em mau estado de conservação que ofereça qualquer tipo de risco ou desconforto para o USUÁRIO será considerado uma não conformidade. Especificamente para os bebedouros públicos, estes terão de oferecer água potável dentro das regras da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, de 28/09/2017, ANEXO XX - DO CONTROLE E DA VIGILÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E SEU PADRÃO DE POTABILIDADE. Já as placas de orientação deverão ser legíveis e sem a presença de elementos degradantes como falta de pintura, ferrugem e danos.

Tolerância: até 5% do total do mobiliário inspecionado.

2.7. Pavimentação Interna e Calçamento

i. Sinalização horizontal em mau estado de conservação

Critério de avaliação: A sinalização horizontal da pavimentação interna ao empreendimento não poderá ter avarias em sua condição de forma a prejudicar ou até mesmo de inviabilizar sua função informativa aos USUÁRIOS. Caso avarias desse nível sejam identificadas durante a inspeção, serão consideradas não conformidades.

Tolerância: Não há. Qualquer avaria que prejudique ou impeça o cumprimento da função informativa será considerada como não conformidade.

ii. Sinalização vertical indisponível ou em mau estado de conservação

Critério de avaliação: A sinalização vertical da área interna ao empreendimento (placas de sinalização afixadas em postes, paredes, colunas etc.) não poderá ter avarias em sua condição de forma a prejudicar ou até mesmo de inviabilizar sua função informativa aos usuários (e.g. placas tortas, amassadas, instaladas em posição errada, com pintura apagada, com poste de sustentação inclinado ou torto, ou mesmo a ausência da placa no local pré-determinado de sua instalação). Caso avarias desse nível sejam identificadas durante a inspeção, serão consideradas como não conformidades.

Tolerância: Não há. Qualquer avaria que prejudique ou impeça o cumprimento da função informativa será considerada como não conformidade.

iii. Existência de trincas e/ou buracos no pavimento

Critério de avaliação: o pavimento interno do empreendimento (asfalto e/ou concreto) não poderá apresentar buracos ou trincas que prejudiquem sua performance (e.g. dificuldades de tráfego de pedestres e/ou de veículos) e/ou venham a causar permissividade de infiltração de água e acelerar seu potencial deterioração com o tempo. Caso essas irregularidades sejam identificadas durante a inspeção, serão consideradas não conformidade.

Tolerância: admite-se, por área de 1.000 m², até 5 metros de irregularidades, considerando-se como irregularidades os bueiros e as trincas. Para fins de medição, cada bueiro corresponde a 1 metro linear de trinca. A somatória entre a quantidade de bueiros e os metros de trincas não poderá ultrapassar o total de 5 metros. O que exceder esse limite será considerado como não conformidade, sendo o excedente registrado integralmente como valor de não conformidade.

iv. Existência de trincas e/ou buracos no calçamento

Critério de avaliação: as calçadas do empreendimento não poderão apresentar trincas e/ou buracos que constituam risco de acidentes aos pedestres usuários, quando da vistoria realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

Tolerância: admite-se, por área de 1.000 m², até 3 metros de irregularidades, considerando-se como irregularidades os bueiros e as trincas. Para fins de medição, cada bueiro corresponde a 1 metro linear de trinca. A somatória entre a quantidade de bueiros e os metros de trincas não poderá ultrapassar o total de 5 metros. O que exceder esse limite será considerado como não conformidade, sendo o excedente registrado integralmente como valor de não conformidade.

2.8. Elevadores

i. Ausência de avaliação das condições e execução da manutenção adequada

Critério de avaliação: disponibilidade dos elevadores e realização da inspeção de manutenção. Qualquer mobiliário elevador que estiver indisponível ou para o qual não for realizada inspeção será considerado uma não conformidade. As placas de orientação deverão ser legíveis e sem a presença de elementos degradantes como ausência ou impossibilidade de leitura.

Tolerância: Todos os elevadores devem estar em pleno funcionamento e com os laudos de inspeção válidos. Qualquer indisponibilidade ou ausência será considerada como não conformidade.