



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 02.000196/2026-60

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2026

ANEXO 8 DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO PATROCINADA, PARA IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE 4 (QUATRO) EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL E 2 (DOIS) EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DESTINADOS À POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA E AO MERCADO POPULAR, NO MUNICÍPIO DO RECIFE, ENGLOBANDO OBRAS E SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, GESTÃO CONDOMINIAL E DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

Fevereiro/2026



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	5
2	COMPOSIÇÃO DO FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT)	7
3	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	9
4	METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DOS IDs	18
5	INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO.....	19
6	INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO (FP).....	61
	APÊNDICE – AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE.....	72



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004
ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Indicadores do Fator de Desempenho (FD)	8
Tabela 2: Indicadores do Fator de Ponderação (FP)	8
Tabela 3: Peso dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL no FT	17
Tabela 4: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, itens de avaliação	21
Tabela 5: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, itens de não conformidade	22
Tabela 6: Sistema de Pontuação IZ-MTP “a”	23
Tabela 7: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL	25
Tabela 8: Sistema de Pontuação IZ-MTP “b”	26
Tabela 9: Aferição do nível de criticidade das solicitações dos Chamados de Emergência	29
Tabela 10: Sistema de Pontuação IZ-TAE	30
Tabela 11: Sistema de Pontuação IZ-LCE “a”	33
Tabela 12: Sistema de Pontuação IZ-LCE “b”	35
Tabela 13: Sistema de Pontuação IZ-GRS	37
Tabela 14: Sistema de Pontuação IB-TSD I	42
Tabela 15: Sistema de Pontuação IB-TSD II	48
Tabela 16: Sistema de Pontuação IB-PSB	52



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tabela 17: Sistema de Pontuação IS-RER	54
Tabela 18: Sistema de Pontuação IS-CFN “a”	58
Tabela 19: Sistema de Pontuação IS-CFN “b”	59
Tabela 20: Sistema de Pontuação FP-ALS.....	62
Tabela 21: Sistema de Pontuação FP-GEL “a”	65
Tabela 22: Sistema de Pontuação FP-GEL “b”	66
Tabela 23: Sistema de Pontuação FP-GPA	70



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

1 INTRODUÇÃO

O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, descrito neste ANEXO, objetiva aferir a qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, abrangendo dimensões relacionadas tanto às finalidades da LOCAÇÃO SOCIAL como aos impactos e externalidades socioeconômicas das atividades por ela desenvolvidas na CONCESSÃO.

A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio da apuração e cálculo do FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT), que será representado por um número adimensional (nota), quantificado de acordo com as avaliações dos INDICADORES DE DESEMPENHO (IDs), apresentados neste ANEXO, que estão agrupados entre o Fator de Desempenho (FD) e o Fator de Ponderação (FP).

Os IDs inseridos no FD fazem a aferição das prerrogativas da atuação da CONCESSIONÁRIA, relacionadas à infraestrutura predial e aos serviços de manutenção, bem-estar e desenvolvimento social e comunitário, bem como as práticas de sustentabilidade e transparência. Os IDs do FP são medidas de reconhecimento do alcance dos objetivos de melhoria da qualidade de vida e do desenvolvimento socioeconômico proporcionado pela CONCESSÃO no entorno e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. Deste modo, tanto FD como FP balizam a relação entre PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.

Os IDs são caracterizados como um conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição, peso e periodicidade para a avaliação da qualidade dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA.

No seu conjunto, os IDs traduzem, de modo sintético, os aspectos mais relevantes da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, permitindo, desta forma, construir um sistema claro, racional e transparente de avaliação. Assim, a nota (valor) obtida no FT resultado da apuração de FD e ponderação de FP, é representativa da satisfação geral em relação a esses SERVIÇOS.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

O FT também tem a função de ajustar a remuneração da CONCESSIONÁRIA, que será proporcional ao seu desempenho, de acordo com o estabelecido no ANEXO 9 do CONTRATO. Se o resultado apurado em um determinado período para os índices estiver aquém dos níveis de serviço esperados, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à aplicação de penalidades na forma de desconto na CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA.

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 previstas.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

2 COMPOSIÇÃO DO FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT)

O FT resulta da combinação de dois subíndices – o Fator de Desempenho (FD) e o Fator de Ponderação (FP) – obtidos a partir da apuração e ponderação de seus respectivos indicadores (IDs).

O Fator de Desempenho (FD) é composto por IDs que avaliam a performance da CONCESSIONÁRIA na execução de seus 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 SOCIAL e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. O FD é composto por três dimensões de IDs:

- I. Operacional & Zeladoria (IZ): IDs que aferem a qualidade dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA relacionados à infraestrutura predial e aos serviços de zeladoria nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- II. Bem-Estar, Desenvolvimento Socioeconômico & Social (IB): IDs que aferem o bem-estar e o desenvolvimento social e comunitário proporcionado aos LOCATÁRIOS SOCIAIS no âmbito da CONCESSÃO; e
- III. Sustentabilidade (IS): IDs que aferem as práticas de sustentabilidade e transparência da CONCESSIONÁRIA.

Para compor o cálculo do FD, serão verificados 9 (nove) IDs, conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 1.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tabela 1: Indicadores do Fator de Desempenho (FD)

FATOR DE DESEMPENHO				
PESO DA CATEGORIA DE INDICADOR	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR (ID)	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	NOTA
	IZ	Operacional & Zeladoria		100%
60%	IZ-MTP	Qualidade da manutenção e conservação predial (áreas comuns, lazer e infraestrutura predial)	Semestral	30%
	IZ-TAE	Tempestividade do Atendimento Emergencial	Semestral	20%
	IZ-LCE	Limpeza e conservação das áreas verdes e comuns do empreendimento	Semestral	25%
	IZ-GRS	Gestão de resíduos sólidos	Semestral	25%
	IB	Bem-Estar, Desenvolvimento Socioeconômico & Social		100%
30%	IB-TSD I	Garantir a promoção de Atividades Formativas	Semestral	30%
	IB-TSD II	Garantir Atendimento e Acompanhamento Psicossocial aos LOCATÁRIOS SOCIAIS	Semestral	30%
	IB-PSB	Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS	Anual	40%
	IS	Sustentabilidade e Transparência		100%
10%	IS-RER	Relatório de Execução e Resultados	Anual	65%
	IS-CFN	Capacitação de funcionários	Anual	35%

O Fator de Ponderação (FP) é composto por IDs que reconhecem o alcance dos objetivos e do desenvolvimento socioeconômico proporcionado pela CONCESSÃO no entorno e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. A nota do FP é revertida em bonificação na nota final do FT.

Para compor o cálculo do FP, serão verificados 3 (três) IDs, conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 2.

Tabela 2: Indicadores do Fator de Ponderação (FP)



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

FATOR DE PONDERAÇÃO				
PESO DA DIMENSÃO	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR (ID)	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO ID
100%	FP-ALS	Adimplência dos contratos de locação social	Semestral	35%
	FP-GEL	Geração de empregos locais e inclusão social	Anual	25%
	FP-GPA	Garantir participação dos Locatários Sociais nas atividades formativas e atividades de interesse coletivo	Semestral	40%

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, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS.

As orientações e fórmulas para aferição de cada ID são expressas nos capítulos a seguir.

3 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para a aferição de todos os IDs e do FT presentes neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá contar com um VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, que tem sua contratação regrada e explicitada no ANEXO 14 DO CONTRATO – DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

A avaliação dos IDs terá sua aferição realizada pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE mediante insumos, dados e documentos coletados da CONCESSIONÁRIA e aferidos em visitas de campo aos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, a depender da particularidade do que está sendo analisado, de acordo com periodicidade determinada na metodologia referente a cada um dos IDs.

Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos IDs estabelecidos. Caso este requisito não seja atendido por razões atribuíveis à



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS

GC-SEPLAG-004

CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE considerará o pior resultado para o cômputo desse(s) indicador(es), obtendo-se a nota mínima.

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá acompanhar a performance da CONCESSIONÁRIA, verificando sua adequação aos IDs.

Semestralmente, correspondente ao mês subsequente ao fechamento, o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá emitir um RELATÓRIO DE DESEMPENHO no qual deverá justificar e demonstrar, por meio de registros (fotos, registros de medição, fonte de dados etc.), sempre que aplicável e seguindo as regras estabelecidas para cada indicador, todas as não conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante a aferição dos IDs e do FT. O prazo máximo para elaboração do relatório é de 60 dias, tendo o PODER CONCEDENTE até 10 dias úteis para a contestação da CONCESSIONÁRIA, e esta terá até 10 dias úteis para apresentar justificativa.

Caso o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as avaliações conforme disposto nos IDs, será atribuída a nota máxima a cada ID com impossibilidade de aferição.

A CONCESSIONÁRIA poderá questionar a nota obtida, no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da data de recebimento desta, pedindo revisão da avaliação, desde que apresente e demonstre o atendimento ao item apontado pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, devendo o PODER CONCEDENTE validar e atestar.

3.1 INÍCIO E PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A verificação do desempenho da CONCESSIONÁRIA, e o cálculo do FT, será iniciada na FASE 2 do primeiro EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL que receber o TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS e seguirá sendo computada semestralmente ao longo da FASE 2 da



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

CONCESSÃO, incluindo cada novo EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL que receber o TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS e respeitando os períodos de aferição de cada ID.

As aferições dos IDs terão início a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS referente a cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL concluído.

Quando a emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS de determinado EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL ocorrer nos primeiros três meses do semestre, a aferição dos seus IDs será contabilizada, para fins de cálculo do FT, no RELATÓRIO DE DESEMPENHO do mesmo semestre. Caso a emissão ocorra a partir do quarto mês do semestre, a contabilização dos IDs aferidos se dará apenas no cálculo do FT do semestre posterior. Enquanto não houver aferição dos IDs para fins de elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, o FT a ser considerado deverá corresponder à nota 1 (um).

Para os IDs que tiverem um período de apuração superior ao semestral, tais como anual, a nota dada, quando da sua aferição, será considerada por dois períodos de avaliação do FT da CONCESSIONÁRIA, que tem apuração semestral.

3.2 METODOLOGIA DE CÁLCULO DE FT, FD E FP

Cada ID possui fórmula própria e metodologia específica de cálculo, conforme detalhado nos capítulos seguintes deste ANEXO, juntamente com os dados necessários para sua aferição, critérios de pontuação e a unidade de medida aplicável.

Cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL terá seu FD e FP, com seus respectivos IDs, avaliados individualmente, com exceção dos indicadores SERVIÇO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO – Garantir a promoção de Atividades Comunitárias e Formativas (IB-TSD I) e SERVIÇO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO – Garantir a promoção de Acompanhamento das Famílias (IB-TSD II), que serão calculados para a totalidade dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

O valor atribuído a cada ID varia de “0” (zero) a “4” (quatro) pontos, conforme metodologia apresentada no detalhamento específico de cada indicador. A avaliação deverá ser expressa em números inteiros dentro desse intervalo.

Os valores resultantes dos cálculos de aferição do FD, FP e FT, obedecerão aos seguintes intervalos:

- Fator de Ponderação (FP): variará entre 0 (zero) e 0,2 (dois décimos), sendo 0 o valor mínimo e 0,2 o valor máximo;
- Fator de Desempenho (FD): variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 o valor mínimo e 1 o valor máximo, admitindo-se até duas casas decimais e aplicando-se as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891;
- Fator Técnico (FT): variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 o valor mínimo e 1 o valor máximo, igualmente considerando até duas casas decimais e observando-se as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

3.2.1 Metodologia de cálculo do Fator de Desempenho por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL (FD_n)

O cálculo do Fator de Desempenho (FD) de cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL será dado por meio da seguinte fórmula:

$$FD_n = (60\% * IZ_n) + (30\% * IB_n) + (10\% * IS_n)$$

Em que:

- FD_n: Fator de Desempenho do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n".



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- IZ_n : Categoria dos IDs Operacional & Zeladoria do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.
- IB_n : Categoria dos IDs Bem-Estar & Desenvolvimento Social do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.
- IS_n : Categoria dos IDs Sustentabilidade e Transparência do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

O valor do FD_n variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o valor mínimo, e 1 (um), o máximo.

O cálculo de cada Categoria de ID é apresentado abaixo, e o detalhamento de cada ID, nos próximos capítulos.

Categoria dos IDs Operacional & Zeladoria do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”
(IZ_n)

$$IZ_n = \frac{(30\% * IZ - MTP_n) + (20\% * IZ - TAE_n) + (25\% * IZ - LCE_n) + (25\% * IZ - GRS_n)}{4}$$

Em que:

- $IZ - MTP_n$: Qualidade da manutenção e conservação predial (áreas comuns, lazer e infraestrutura predial) do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”;
- $IZ - TAE_n$: Tempestividade do Atendimento Emergencial do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”;
- $IZ - LCE_n$: Limpeza e conservação das áreas verdes e comuns do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”;



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- IZ-GRS_n: Gestão de resíduos sólidos do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

Categoria dos IDs Bem-Estar & Desenvolvimento Social do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n” (IB)

$$IB = \frac{(30\% * IB - TSD I) + (30\% * IB - TSD II) + (40\% * IB - PSB)}{4}$$

Em que:

- IB-TSD I: Garantir a promoção de Atividades Formativas;
- IB-TSD II: Garantir Atendimento e Acompanhamento Psicossocial dos LOCATÁRIOS SOCIAIS; e
- IB-PSB: Pesquisa de Satisfação LOCATÁRIO SOCIAL no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

A aferição dos indicadores IB será para o conjunto de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO; sendo assim, a nota desses indicadores será igual em todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

Categoria dos IDs Sustentabilidade e Transparência do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n” (IS_n)

$$IS_n = \frac{(65\% * IS - RERn) + (35\% * IS - CFNn)}{4}$$



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

IS-RER_n: Relatório de Execução e Resultados do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

IS-CFN_n: Capacitação de funcionários no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

3.2.2 Metodologia de cálculo do Fator de Ponderação por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL (FP_n)

O cálculo do Fator de Ponderação (FP_n) por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL será feito a partir da seguinte fórmula:

$$FP_n = \frac{(35\% \times IALS_n) + (25\% \times IGEL_n) + (40\% \times IGPA_n)}{20}$$

Em que:

- FP_n: Fator de Ponderação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL do Empreendimento Habitacional “n”.
- IALS_n: Indicador Adimplência dos contratos de LOCAÇÃO SOCIAL do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.
- IGEL_n: Indicador Geração de empregos locais pela CONCESSÃO e inclusão social no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.
- IGPA_n: Indicador Garantir participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades formativas e atividades de interesse coletivo no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

O valor máximo do FP variará entre 0 (zero) e 0,2 (dois décimos); sendo 0 (zero) o valor mínimo, e 0,2 (dois décimos) o valor máximo.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

3.2.3 Metodologia de cálculo do FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT)

O cálculo do FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT) da CONCESSIONÁRIA será dado da seguinte maneira durante o período em que os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL estiverem sendo implementados:

$$FT = \sum_1^n FD_n + \sum_1^n FP_n$$

Em que:

- FT: FATOR TOTAL E DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, que compreende a somatória dos Fatores de Desempenho (FD) e Fatores de Ponderação (FP) de cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, sendo a nota máxima igual a 1 (um);
- FD_n : Fator de Desempenho do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n" com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS;
- FP_n : Fator de Ponderação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n" com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, que somente será considerado nos casos em que o FD_n for menor que 1 (um), no limite máximo de ser igual a 1 (um); e
- ELC: Quantidade de EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS.

A partir do momento em que todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL forem concluídos e tiverem o TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, o cálculo do FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT) da CONCESSIONÁRIA será dado por meio da seguinte fórmula, que considera um peso diferente para cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, de acordo com a quantidade de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS

GC-SEPLAG-004

$$FT = [(FD_1 + FP_1) \times 14\%] + [(FD_2 + FP_2) \times 14\%] + [(FD_3 + FP_3) \times 12\%] + [(FD_4 + FP_4) \times 60\%]$$

$$FT = [(FD_1 + FP_1) \times 14\%] + [(FD_2 + FP_2) \times 14\%] + [(FD_3 + FP_3) \times 12\%] \\ + [(FD_4 + FP_4) \times 60\%]$$

Em que:

- FT: FATOR TOTAL DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, que compreende a somatória dos Fatores de Desempenho (FD) e de Ponderação (FP) de cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, sendo a nota máxima igual a 1 (um);
- FD_n : Fator de Desempenho do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n" com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, conforme especificado na tabela abaixo; e
- FP_n : Fator de Ponderação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n" com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, que somente será considerado nos casos em que o FD_n for menor que 1 (um), no limite máximo de ser igual a 1 (um).

Tabela 3: Peso dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL no FT

ÁREA DA CONCESSÃO "n"	EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL	Peso do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL no FT
1	Pátio 304	14%
2	Riachuelo Saudade	14%
3	Dantas Barreto	12%
4	Cabanga Norte	60%

O valor do FT variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o valor mínimo, e 1 (um) o valor máximo. O FP será somado na fórmula do FT somente nos casos em que o FD for menor que 1 (um), no limite máximo até o FT ser igual a 1 (um).



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

4 METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DOS IDs

Cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL terá seus IDs avaliados individualmente, exceto no caso dos Indicadores de Bem-Estar & Desenvolvimento Socioeconômico e Social que se aplicam ao conjunto dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

Cada ID tem sua fórmula e metodologia de cálculo, conforme será apresentado nos capítulos a seguir, além da indicação dos dados necessários para sua aferição, pontuação e a unidade de medida em que deve ser expresso.

O valor total da avaliação de cada ID varia entre “0” (zero) e “4” (quatro) pontos, conforme cálculo a ser demonstrado em cada ID. Todos os cálculos necessários para aferição dos IDs, apresentados neste ANEXO, deverão ser realizados em número inteiro.

No seu conjunto, os IDs traduzem, de modo sintético, os aspectos mais relevantes da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, permitindo, desta forma, construir um sistema claro, racional e transparente de avaliação da CONCESSÃO.

As metodologias de aferição dos IDs podem ser alteradas futuramente pelo PODER CONCEDENTE, mediante justificativa que demonstre o cumprimento mais efetivo do objetivo de aferição do índice em questão, observadas as regras estabelecidas no CONTRATO e em comum acordo com a CONCESSIONÁRIA.

Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 2 (dois) para um mesmo ID por 2 (dois) ciclos de aferição consecutivos, ela deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 30 (trinta) dias após a última medição do referido ID, um Plano de Ação para mitigar e corrigir os problemas identificados, considerando que o PODER CONCEDENTE terá 10 dias úteis para avaliação e apontamentos, e a CONCESSIONÁRIA terá igual período para eventuais ajustes.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

A efetividade do Plano de Ação será medida tendo como base o resultado alterado nos próximos períodos de aferição pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

Caso o Plano de Ação descrito no subitem acima não seja apresentado pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo estipulado, a nota do referido ID deverá ser 0 (zero) nas avaliações subsequentes, até a apresentação do plano ao PODER CONCEDENTE e sua aprovação.

5 INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO

5.1 CATEGORIA OPERACIONAL & ZELADORIA (IZ)

5.1.1 IZ-MTP – QUALIDADE DA MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO PREDIAL (ÁREAS COMUNS, LAZER E INFRAESTRUTURA PREDIAL)

5.1.1.1 Objetivos:

Monitorar a execução e a qualidade da manutenção e conservação predial dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL ao longo da CONCESSÃO.

A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação dos seguintes quesitos:

a. Aferição do plano de manutenção dos empreendimentos: aferir se o Plano de Manutenção, contido no Plano de Gestão e Operação conforme o ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, está sendo cumprido da maneira adequada, atendendo à sua programação de execução e garantindo, assim, a segurança e efetividade dos procedimentos realizados na manutenção corretiva, preditiva e preventiva dos empreendimentos.

b. Aferição do nível de conservação dos empreendimentos: medir o nível de conservação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Entende-se como bom nível de conservação a inexistência de não conformidade, verificada por meio do acompanhamento em campo das atividades de manutenção contidas no Plano de Manutenção, seja por amostragem, seja sobre a totalidade das atividades do Plano de Manutenção, a critério do responsável pelo acompanhamento (VERIFICADOR DE CONFORMIDADE).

Os parâmetros a serem analisados são a quantidade de atividades executadas em relação à quantidade de atividades planejadas no plano de manutenção preventiva dentro do período.

5.1.1.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

5.1.1.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.1.1.4 Representatividade no IZ

30%.

5.1.1.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:

a. Aferição do plano de manutenção dos empreendimentos:

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Plano de Manutenção, nos termos do ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador será baseada no nível de cumprimento das metas do Plano de Manutenção, que serão definidas quando da elaboração do próprio plano.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

O cumprimento do indicador corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento do Plano de Manutenção, analisando a quantidade de atividades executadas em relação à quantidade de atividades planejadas dentro do período. 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.

b. Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL:

Serão avaliados 7 (sete) itens distintos por meio de vistorias técnicas/inspeções, cada um com um determinado peso na avaliação final, estabelecidos conforme tabela a seguir. Os critérios e forma de avaliação das não conformidades em cada subitem são detalhados no APÊNDICE deste ANEXO.

Tabela 4: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, itens de avaliação

Item de Avaliação	Peso
Instalações Elétricas (limitado aos quadros elétricos das unidades residenciais, inclusive)	3
Instalações de Combate a Incêndios	3
Instalações de Segurança e Vigilância	3
Instalações Hidráulicas (limitado à entrada/saída de água/esgoto das unidades residenciais, inclusive)	2
Obras Civas (excluindo reparos internos às unidades residenciais que não sejam causados por falhas provenientes da estrutura da edificação)	1
Mobiliário Urbano / áreas comuns	3
Pavimentação Interna e Externa ao Condomínio (vias de passagem de veículo e calçamento para pedestre)	1

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

As vistorias, para cada um dos temas, deverão identificar as não conformidades (NCs), levando em consideração a incidência e o nível de gravidade dessas NCs no estado de conservação das



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

instalações e dos conjuntos sob análise, conforme detalhamento disposto no APÊNDICE deste ANEXO.

Tabela 5: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, itens de não conformidade

ITENS	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE (MESES)	SUBITEM / NÃO CONFORMIDADE	GRAU DE CRITICIDADE		
				MÍNIMO	MÉDIO	CRÍTICO
A	Instalações Elétricas	6	Fiação exposta, sem proteção			
		12	Aterramento em falha funcional			
		12	SPDA em falha funcional			
		12	Infraestrutura elétrica em desacordo com demanda de carga			
B	Instalações de Combate a Incêndio	6	Falta de extintores ou extintores com prazo vencido			
		12	Sistema de alarme com acionamento em falha			
		12	Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em falha			
		12	Presença de vazamentos e rompimentos			
C	Instalações de Segurança e Vigilância	3	Câmeras de vigilância em falha			
D	Instalações Hidráulicas	3	Presença de entupimentos			
		6	Falta de limpeza e higiene dos reservatórios d'água			
E	Obras Civas	12	Presença de trincas/fissuras em revestimentos das áreas comuns e em elementos estruturais			
		12	Presença de umidade nas paredes, forros e em elementos estruturais das áreas comuns			
F	Mobiliário Urbano / áreas comuns	6	Mobiliário urbano indisponível ou em mau estado de conservação			
G		12	Existência de trincas e/ou buracos no pavimento			



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

	Pavimentação Interna e Calçamento	12	Existência de trincas e/ou buracos no calçamento			
--	-----------------------------------	----	--	--	--	--

5.1.1.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

a. Aferição do plano de manutenção dos empreendimentos:

Com base nos relatórios mensais gerados pelo SGI, será gerado o índice do Percentual de Cumprimento do Plano de Manutenção, que corresponderá à relação entre a quantidade de serviços executados (SE) pela quantidade de serviços planejados (SP):

$$PMP = \frac{\# SE \text{ no período}}{\# SP \text{ no período}} \times 100\%$$

Em que:

- PMP = Percentual de Cumprimento do Plano de Manutenção;
- SE = Serviços de manutenção previstos no Plano de Manutenção e executados;
- SP = Serviços de manutenção planejados no Plano de Manutenção.

Tabela 6: Sistema de Pontuação IZ-MTP “a”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação a
PMP ≥ 95%	4
90% ≤ PMP < 95%	3
85% ≤ PMP < 90%	2
80% ≤ PMP < 85%	1
PMP < 80%	0

O cumprimento das ações do Plano de Manutenção será fiscalizado por meio de vistorias de campo pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

b. Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL:

A nota da avaliação de cada item seguirá a seguinte escala de 0 (zero) a 1 (um), conforme os critérios abaixo:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tabela 7: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL

ITEM	NOTA
Se o item apresentar os subitens em conformidade (inexistência de não conformidade)	A nota deverá ser “1,0”
Se o item apresentar até 1 (um) subitem com não conformidade de nível mínimo	A nota deverá ser “0,7”
Se o item apresentar mais do que 1 (um) subitem com não conformidade de nível mínimo	A nota deverá ser “0,5”
Se o item apresentar até 1 (um) subitem com não conformidade de nível médio	A nota deverá ser “0,4”
Se o item apresentar mais de 1 (um) subitem com não conformidade de nível médio	A nota deverá ser “0,2”
Se o item apresentar até 1 (um) subitem com não conformidade de nível crítico	A nota de todos os subitens deste item será “0”

Nos subitens com avaliação semestral, a nota semestral de cada item será a média aritmética das medições no semestre, quando este for medido mais de uma vez ao semestre. Nos subitens com periodicidade de avaliação trimestral, a avaliação do semestre em análise considerará a média aritmética das aferições realizadas dentro do semestre. Nos subitens com periodicidade de avaliação anual, a avaliação do semestre em análise considerará a última nota ao subitem.

Fórmula de cálculo do Nível de Conservação (NC):

$$NC (\%) = \frac{\sum_{i=0}^N A_i W_i}{\sum_{i=0}^N W_i}$$

Em que:

- A_i = Nota obtida na avaliação de cada item;
- W_i = Peso da nota da avaliação de cada item;
- i = cada item de avaliação de A a G.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tabela 8: Sistema de Pontuação IZ-MTP “b”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação b
NC $\geq$ 90%	4
85% $\leq$ NC < 90%	3
80% $\leq$ NC < 85%	2
70% $\leq$ NC < 80%	1
NC < 70%	0

Nota final do indicador IZ-MTP será: (a x 30%)+(b x 70%)

5.1.1.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

A verificação e as vistorias dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL deverão ser feitas pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE por meio do acompanhamento em campo das atividades de manutenção preventiva, seja por amostragem, seja sobre a totalidade das atividades do Plano de Manutenção, a critério do responsável pelo acompanhamento, com o objetivo de verificar se os procedimentos técnicos programados estão sendo cumpridos em conformidade, de acordo com o Plano de Manutenção. Estas inspeções também poderão ocorrer sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.

A aferição também deverá ser feita por meio do acesso a relatórios gerados pelo Sistema de Gestão Integrado (SGI). A execução dessas atividades poderá ser checada por meio dos dados de data e horário de execução, atividades efetivamente cumpridas, materiais utilizados, observações necessárias etc.

Como resultado da vistoria, o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá apresentar um relatório apontando as não conformidades identificadas e indicando as notas de cada item e subitem, calculando o Nível de Conservação (NC) obtido por meio da avaliação da vistoria técnica, utilizando a fórmula acima.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

5.1.1.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

A equipe da CONCESSIONÁRIA é responsável pelas instalações e edifícios dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, conforme os parâmetros a serem analisados, e emitirá relatórios, dados e informações.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE essas informações e dados para aferição do ID.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

5.1.2 IZ-TAE – TEMPESTIVIDADE DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL

5.1.2.1 Objetivos:

Aferir a prontidão no atendimento aos Chamados de Emergência dos LOCATÁRIOS SOCIAIS no Canal de Ouvidoria da CONCESSÃO, conforme estabelecido no ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.1.2.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

5.1.2.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.1.2.4 Representatividade no IZ

20%.

5.1.2.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:

A avaliação do IZ-TAE será feita por meio da verificação dos Chamados de Emergência atendidos conforme o nível de criticidade da solicitação. Entende-se como Chamado de Emergência situações que, caso não atendidas em tempo, acarretem grandes dificuldades ou perigo aos moradores, impedindo que estes executem suas atividades diárias normalmente, ou ao patrimônio dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, que danifiquem a estrutura existente. Entende-se por Prazo de Atendimento o período contabilizado do momento do recebimento do Chamado de Emergência no Canal de Ouvidoria até a resolução do problema.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

A aferição será realizada por meio dos números de protocolos de ligações recebidas no Canal de Ouvidoria, endereçados ao tópico 'Atendimento Emergencial', que serão formalizados num relatório semestral, elaborado e encaminhado pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE e ao PODER CONCEDENTE.

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá avaliar o atendimento posterior à chegada do profissional ao local. Caso se verifique a não resolução ou prazo acima do razoável para a criticidade, o evento não será considerado atendido.

Caso não seja recebido nenhum Chamado de Emergência no período de aferição, considerar-se-á a nota 4 (quatro) para esse Índice.

Os Chamados de Emergência serão avaliados a partir do nível de criticidade das solicitações, organizadas em 4 (quatro) níveis, cada um com um determinado peso na avaliação final, estabelecidos conforme tabela a seguir.

Tabela 9: Aferição do nível de criticidade das solicitações dos Chamados de Emergência

Item de Avaliação	PESO	GRAU DE CRITICIDADE		
		MÍNIMO	MÉDIO	CRÍTICO
Emergência – risco de morte com necessidade de atenção imediata e/ou risco patrimonial com grande afetação na UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL – deve ser atendido no prazo máximo de 1 hora e gerar acionamento imediato de órgãos públicos competentes.	1,5			
Urgente – com potencial ameaça à vida e sem risco de morte e/ou necessidade de cuidados estruturais e de infraestrutura das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL – deve ser atendido ou receber o devido encaminhamento no prazo máximo de 3 horas e gerar acionamento imediato de órgãos públicos competentes.	1			
Baixa Urgência – sem potencial de ameaça à vida e sem risco de morte e/ou necessidade de algum tipo de atenção predial em uma parte da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL – deve ser atendido ou receber o devido encaminhamento no prazo máximo de 6 horas.	1			



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Baixa Atenção – alguma necessidade de reparo ou atenção predial em uma parte da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL, sem impacto estrutural. Não há impacto à vida – o tempo de atendimento não é um fator crítico e deve ser atendido ou receber o devido encaminhamento no prazo máximo de 24 horas.	1			
---	---	--	--	--

5.1.2.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

A fórmula de cálculo do nível de atendimento aos Chamados de Emergência será:

$$P_{CE} = \frac{(1,5 \times CEe) + (1 \times CEu) + (1 \times CEB) + (1 \times CEa)}{CE_r} \times 100\%$$

Em que:

- P_{CE} : Percentual de Atendimento dos Chamados de Emergência;
- CEe : total de Chamados de Emergência de nível Emergência atendidos, com peso 1,5;
- CEu : total de Chamados de Emergência de nível Urgente atendidos, com peso 1;
- CEB : total de Chamados de Emergência de nível Baixa Urgência atendidos, com peso 1;
- CEa : total de Chamados de Emergência de nível Baixa Atenção atendidos, com peso 1;
- CE_r : total de Chamados de Emergência recebidos.

Tabela 10: Sistema de Pontuação IZ-TAE

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{tace} \geq 95\%$	4
$90\% \leq P_{tace} < 95\%$	3
$85\% \leq P_{tace} < 90\%$	2
$80\% \leq P_{tace} < 85\%$	1
$P_{tace} < 80\%$	0

5.1.2.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Relatório semestral com o registro formalizado de protocolos de ligações recebidas ou solicitações abertas pelo Canal de Ouvidoria, endereçados ao tópico 'Atendimento Emergencial', elaborado e encaminhado pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE e ao PODER CONCEDENTE.

5.1.2.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE as informações e dados para aferição do ID.

5.1.3 IZ-LCE – LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DAS ÁREAS VERDES E COMUNS DO EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL

5.1.3.1 Objetivos:

Monitorar a qualidade e o cumprimento dos serviços de limpeza das áreas comuns e de conservação de áreas verdes contidas nas áreas de uso comum dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação dos seguintes quesitos:

a. Atendimento à programação de limpeza: aferir se a programação de limpeza estabelecida no Plano de Limpeza, que engloba o Plano de Gestão e Operação da CONCESSÃO, está sendo cumprida de forma correta, garantindo a higiene das áreas comuns internas e externas dos condomínios dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

b. Qualidade da limpeza e conservação das áreas verdes e comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL: avaliar a qualidade dos serviços de limpeza e de conservação de áreas verdes do condomínio por meio da Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS (IB-PSB).



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

5.1.3.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

5.1.3.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.1.3.4 Representatividade no IZ

25%.

5.1.3.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:

a. Atendimento à programação de limpeza:

A aferição é feita por meio 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 pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, em conformidade com o Plano de Limpeza do Plano de Gestão e Operação da CONCESSÃO. Estas inspeções poderão ocorrer sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.

A aferição também deverá ser feita por meio do Sistema de Gestão Integrado (SGI), em que poderão ser consultadas as áreas que tenham sido higienizadas, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados em *smartphone* ou *tablet*, logo após o término dos serviços naquela determinada área planejada.

b. Qualidade da limpeza e conservação das áreas verdes e comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Deverá ser utilizado o questionário da Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, quando será capturada a percepção dos LOCATÁRIOS SOCIAIS sobre os seguintes serviços:

- i. Limpeza e higiene das instalações, espaços e serviços nas áreas comuns da ÁREA DA CONCESSÃO ao longo do ano;
- ii. Manutenção e conservação das áreas verdes (paisagismo, gramados, canteiros, árvores) nas áreas comuns do condomínio, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, ao longo do ano.

5.1.3.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

a. Atendimento à programação de limpeza:

A aferição deverá se basear na programação de limpeza estabelecida no Plano de Limpeza, a qual deverá indicar as áreas programadas e sua periodicidade de limpeza.

$$P_{pl} = \frac{\sum \text{limpezas programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{limpezas programadas no mês}} \times 100\%$$

Em que:

- P_{pl} = Percentual de cumprimento da programação de limpeza mensal

Tabela 11: Sistema de Pontuação IZ-LCE “a”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação a
$P_{pl} \geq 95\%$	4
$85\% \leq P_{pl} < 95\%$	3
$75\% \leq P_{pl} < 85\%$	2
$60\% \leq P_{pl} < 75\%$	1
$P_{pl} < 60\%$	0



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

b. Qualidade da limpeza e conservação das áreas verdes e comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL:

A avaliação do LOCATÁRIO SOCIAL nos quesitos “i” e “ii” acima deverá ser feita com base na avaliação por pontos de 1 (um) a 10 (dez), onde:

- $P_{avl} = 1$ (péssimo)
- $P_{avl} = 10$ (ótimo)

Em que:

- P_{avl} = Pontuação de avaliação da limpeza e conservação das áreas verdes e comuns do empreendimento durante o ano.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tabela 12: Sistema de Pontuação IZ-LCE “b”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação b
$P_{avl} \geq 8$	4
$7 \leq P_{avl} < 8$	3
$6 \leq P_{avl} < 7$	2
$5 \leq P_{avl} < 6$	1
$P_{avl} < 5$	0

A Pesquisa de Satisfação tem periodicidade de avaliação anual. A avaliação do semestre em análise considerará a última nota aferida.

A nota final do indicador IZ-LCE será: $(a + b) / 2$

5.1.3.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Relatório com resultados da Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- Relatórios mensais gerados pelo SGI, com dados referentes ao cumprimento da programação de limpeza do Plano de Limpeza;
- Dados coletados durante as inspeções de campo realizadas pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE;
- Registros fotográficos realizados pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo;
- Documento com a programação de limpeza, conforme o Plano de Limpeza, do condomínio.

5.1.3.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

A Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS deverá ser aplicada aos LOCATÁRIOS SOCIAIS pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE ou outra empresa contratada pela CONCESSIONÁRIA com esta devida finalidade, conforme detalhado no IB-PSB.

A avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE por meio das informações da pesquisa e outros dados coletados nas inspeções e enviados pela CONCESSIONÁRIA.

5.1.4 IZ-GRS – GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

5.1.4.1 Objetivos:

Monitorar a gestão de resíduos sólidos (coleta e destinação de resíduos) das áreas comuns e condominiais dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, 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 processo de reciclagem.

5.1.4.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

5.1.4.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.1.4.4 Representatividade no IZ

25%.

5.1.4.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade de aferição, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução dos procedimentos e poder verificar seu adequado cumprimento em cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL. Estas inspeções poderão ocorrer sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.

As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação dos procedimentos para gestão de resíduos sólidos.

5.1.4.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

O cálculo deverá se basear na relação entre a quantidade de procedimentos cumpridos adequadamente e a quantidade de procedimentos planejados no Plano de Gestão de Resíduos Sólidos que engloba o Plano de Gestão e Operação da CONCESSÃO, o que mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do período previsto:

$$P_{proc} = \frac{\# \text{procedimentos cumpridos no período}}{\# \text{procedimentos planejados no período}} \times 100\%$$

Em que:

- P_{proc} = Percentual de cumprimento dos procedimentos para gestão de resíduos.

Tabela 13: Sistema de Pontuação IZ-GRS

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{proc} \geq 95\%$	4
$80\% \leq P_{proc} < 95\%$	3
$65\% \leq P_{proc} < 80\%$	2
$50\% \leq P_{proc} < 65\%$	1
$P_{proc} < 50\%$	0



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

5.1.4.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- i. Relatórios mensais gerados pelo SGI, com dados referentes ao cumprimento dos procedimentos do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos;
- ii. Dados coletados durante as inspeções de campo realizadas pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE;
- iii. Registros fotográficos realizados pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo;
- iv. Documento com os procedimentos de gestão de resíduos sólidos do condomínio.

5.1.4.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e vistorias em campo.

5.2 CATEGORIA BEM-ESTAR & DESENVOLVIMENTO SOCIAL (IB)

5.2.1 IB-TSD I – GARANTIR A PROMOÇÃO DE ATIVIDADES FORMATIVAS

5.2.1.1 Objetivos

Monitorar o nível de cumprimento do PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a partir da promoção de atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e de Cursos Livres de Capacitação ofertadas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

A CONCESSIONÁRIA deve estimular oferta adequada à diversidade de perfis e demandas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e seus familiares nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Esse indicador é aferido para o total dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL em operação e unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tiverem completado 2 anos no semestre de referência.

Cabe mencionar que esta análise é complementada por meio da percepção e satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, a ser aferida na Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

5.2.1.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

5.2.1.3 Início da Mensuração

A partir de completado um semestre da data de início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.2.1.4 Representatividade no IB-TSD I

30%.

5.2.1.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (PTTSDC) nos termos do ANEXO 7 do CONTRATO, com aprovação do PODER CONCEDENTE, que definirá a metodologia de execução das atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar, bem como dos Cursos Livres de Capacitação a serem ofertados aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

A aferição do indicador IB-TSD I terá como base o percentual de participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e nos Cursos Livres de Capacitação ao longo da vigência do Instrumento Particular de Contrato de Locação Social dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

O cumprimento do IB-TSD I deverá ser calculado pelo SGI, com apoio da EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO. O SGI deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades sociais para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE. O relatório deverá conter ainda informações detalhadas sobre as atividades realizadas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS e meios de verificação tais como fotos, atas, certificados e listas de presença.

A aferição do IB-TSD I abrangerá:

a. Quantidade de unidades contempladas em ação formativa de “Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar” em relação ao total de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL ativas que tenham completado 2 (dois) anos de locação no semestre.

$$a = \left[\frac{\text{Unidades contempladas em ação formativa de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar}}{\text{Unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham completado 2 anos de locação no semestre}} \right] \times 100$$

Nota: Somente serão consideradas no cálculo do indicador as unidades que completarem 2 (dois) anos de locação no semestre de aferição. Caso alguma unidade tenha participado das atividades em semestres anteriores, essa participação será reconhecida, mas a unidade apenas ingressará no cálculo do indicador (numerador e denominador) no semestre em que atingir o marco de 2 (dois) anos de locação.

b. Quantidade de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham participado de algum Curso Livre ofertado no período de aferição em relação à 50% do total de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL.

$$b = \left[\frac{\text{Unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que participaram de Cursos Livres no período de aferição}}{50\% \text{ do Total de Unidades de LOCAÇÃO SOCIAL}} \right] \times 100$$



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Nos períodos de aferição em que não houver novos LOCATÁRIOS SOCIAIS completando 2 (dois) anos de locação, o indicador “a” assumirá automaticamente seu valor máximo. Nesses casos, a nota será calculada considerando o conjunto de LOCATÁRIOS SOCIAIS que já tenham completado 2 (dois) anos no semestre de referência, aplicando-se o resultado de forma uniforme a todos os Empreendimentos.

A CONCESSIONÁRIA deverá criar regramento de flexibilização e disciplina da agenda de Cursos Livres e atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar conforme os parâmetros aqui estabelecidos, para evitar turmas muito pequenas ou elevadas desistências.

A CONCESSIONÁRIA será obrigada a ofertar no mínimo 3 (três) cursos diferentes ao longo do período, quantidade que pode ser alterada conforme avaliação e/ou interesse dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, cujo pedido ou solicitação deve ser feito até o 3º (terceiro) mês para ser contemplado no mesmo semestre.

Quando houver aferição do Fator de Desempenho do Contrato (periodicidade semestral) e esta não coincidir com a aferição do Indicador “Cursos Livres”, o valor deste será o último aferido. Caso não tenha ocorrido nenhuma aferição do indicador “Cursos Livres”, ele assumirá o valor máximo.

A CONCESSIONÁRIA poderá aplicar um desconto de até 50% (cinquenta por cento) sobre a quantidade de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL, consideradas no cálculo no indicador “b”, caso comprove que ofertou vagas de Cursos Livres suficientes para atender 50% das unidades, mas que, mesmo assim, não houve interessados. Para isso, deverá demonstrar que realizou a divulgação adequada, ofertou cursos compatíveis com a demanda (em horários, conteúdos e duração) e disponibilizou as vagas também aos demais Empreendimentos e aos moradores do entorno dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL. Uma vez comprovada a ausência de demanda, o desconto poderá ser aplicado, conforme verificação do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

O desconto poderá ser aplicado de forma proporcional, até o limite máximo de 50%, conforme os seguintes critérios de ponderação: (i) eficácia da divulgação das vagas (até 25%); (ii) adequação da oferta de cursos à demanda potencial, incluindo horários, conteúdos e duração (até 20%); e (iii) ampliação da oferta aos demais Empreendimentos e aos moradores do entorno (até 5%). A aplicação de qualquer percentual de desconto está condicionada à comprovação de que a CONCESSIONÁRIA ofertou vagas suficientes para atender 50% das unidades sociais, mas que, mesmo assim, não houve interessados, conforme verificação do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

5.2.1.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

O Sistema de Pontuação tem como parâmetro o estabelecido no ANEXO 7 DO CONTRATO, que considera a participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e nos Custos Livres ao longo do período de vigência do Instrumento Particular de Contrato de Locação Social.

Calculado da seguinte forma:

$$IB - TSD I = \left[\frac{(a + b)}{2} \right] * 100\%$$

Em que:

- a = [Unidades contempladas em ação formativa de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar ÷ pelo número de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham completado 2 anos de locação no semestre] x 100
- b = [Número de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham feito algum Curso Livre ofertado no período de aferição ÷ Por 50% do número de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL] x 100.

Tabela 14: Sistema de Pontuação IB-TSD I



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
IB-TSD I $\geq$ 80%	4
70% $\leq$ IB-TSD I < 80%	3
60% $\leq$ IB-TSD I < 70%	2
50% $\leq$ IB-TSD I < 60%	1
IB-TSD I < 50%	0

A nota do indicador IB-TSD I será igual para todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, já que seu cálculo abarca a totalidade das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO.

5.2.1.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Relatórios emitidos pelo SGI, elaborados pela EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- Prontuários dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- Listas de presenças e/ou Certificados de Conclusão.

5.2.1.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e visitas de campo.

5.2.2 IB-TSD II – GARANTIR ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO PSICOSSOCIAL AOS LOCATÁRIOS SOCIAIS

5.2.2.1 Objetivos



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Monitorar o nível de cumprimento do PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a partir da promoção de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico aos LOCATÁRIOS SOCIAIS e seus familiares pela EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

Aferir a oferta da EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO na atenção adequada à diversidade de perfis e demandas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e seus familiares nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL. Esse indicador é aferido para o total dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL em operação.

5.2.2.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

5.2.2.3 Início da Mensuração

A partir de completado um semestre da data de início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.2.2.4 Representatividade no IB-TSD II

30%.

5.2.2.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (PTTSDC) nos termos do ANEXO 7 DO CONTRATO, com aprovação do PODER CONCEDENTE, que definirá a metodologia de execução das atividades de Assistência Psicossocial junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

A aferição do indicador IB-TSD II terá como base o percentual de unidades atendidas, visitadas e acompanhadas com Assistência Psicossocial.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

O cumprimento do IB-TSD II deverá ser calculado pelo SGI, com apoio da EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO. O SGI deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do PTTSDC para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE. O relatório deverá conter informações detalhadas sobre a oferta de Visitas Domiciliares, a realização de Atendimentos e o Acompanhamento Psicossocial aos LOCATÁRIOS SOCIAIS ao longo do período de vigência do Instrumento Particular de Contrato de Locação Social, o que implica em registro regular das atividades com datas de entrevistas ou visitas, encaminhamentos, prontuários atualizados, entre outros.

A aferição do IB-TSD II abrangerá:

a. Quantidade de unidades atendidas e acompanhadas com Assistência Psicossocial ordinária em relação ao número de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham completado 2 anos de locação no semestre.

$$a = \left[\frac{\text{Unidades atendidas e acompanhadas com Assistência Psicossocial}}{\text{Unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham completado 2 anos de locação no semestre}} \right] \times 100$$

Nota: Somente serão consideradas no cálculo do indicador as unidades que completarem 2 (dois) anos de locação no semestre de aferição. Caso alguma unidade tenha sido atendida em semestres anteriores, essa participação será reconhecida, mas a unidade apenas ingressará no cálculo do indicador (numerador e denominador) no semestre em que atingir o marco de 2 (dois) anos de locação.

b. Quantidade de unidades visitadas e atendidas individualmente com Assistência Psicossocial em até 45 dias após solicitação em relação ao total de unidades que tiverem solicitado atendimento no período.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

$$b = \left[\frac{\text{Quantidade de unidades visitadas e atendidas individualmente com Assistência Psicossocial}}{\text{Total de Unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tiverem solicitado o atendimento no período}} \right] \times 100$$

Para garantir a cobertura ordinária de todas as famílias, a EQUIPE TÉCNICA SOCIAL deve realizar ao menos uma visita ao longo do período de 2 anos para cada unidade de LOCATÁRIO SOCIAL. O acompanhamento do LOCATÁRIO SOCIAL pode se desdobrar em mais de uma visita ou atendimento a depender da necessidade definida pela EQUIPE TÉCNICA SOCIAL, porém, para fins de aferição do item “a”, acima, só será contabilizada uma única vez dentro do mesmo semestre de referência e, no caso da aferição do item “b”, todos os acionamentos são contabilizados, tanto aqueles realizados por um LOCATÁRIO SOCIAL quanto os por iniciativa da EQUIPE TÉCNICA SOCIAL.

Cada unidade familiar pode receber Acompanhamento e Assistência Psicossocial ao longo dos 2 (dois) anos do contrato, totalizando 50% das unidades de LOCAÇÃO SOCIAL no ano ou 25% das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL no semestre.

A nota considerará o conjunto de LOCATÁRIOS SOCIAIS que tenham completado 2 anos no referido semestre. Em não havendo novos LOCATÁRIOS SOCIAIS, o indicador assumirá automaticamente seu valor máximo, e, caso não tenha ocorrido nenhuma aferição do indicador, este também assumirá o valor máximo.

5.2.2.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

O Sistema de Pontuação tem como parâmetro o estabelecido no ANEXO 7 DO CONTRATO, que considera o acompanhamento com visitas e/ou entrevistas individuais ou em grupo com os LOCATÁRIOS SOCIAIS para prestar Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico ao longo do período de vigência do Instrumento Particular de Contrato de Locação Social.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Cálculo do indicador:

$$IB - TDS II = \left\{ \frac{[a + b]}{2} \right\} * 100\%$$

Em que:

a = [Número de unidades atendidas e acompanhadas com Assistência Psicossocial ordinária ÷ pelo número de unidades de LOCAÇÃO SOCIAL que tenham completado 2 anos de locação no semestre] x 100

b = [Número de unidades visitadas e atendidas individualmente com Assistência Psicossocial em até 45 dias após solicitação ÷ pelo total de unidades que solicitaram atendimento no período] x 100



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tabela 15: Sistema de Pontuação IB-TSD II

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
IB-TSD I $\geq$ 95%	4
$90\% \leq$ IB-TSD I $<$ 95%	3
$85\% \leq$ IB-TSD I $<$ 90%	2
$80\% \leq$ IB-TSD I $<$ 85%	1
IB-TSD I $<$ 80%	0

A nota do indicador IB-TSD II será igual para todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, já que seu cálculo abarca a totalidade das unidades de LOCAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO.

5.2.2.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Relatórios emitidos pelo SGI, elaborados pela EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- Prontuários dos LOCATÁRIOS SOCIAIS; e
- Registro de chamados no Canal de Ouvidoria ou correlato.

5.2.2.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e visitas de campo.

5.2.3 IB-PSB – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO LOCATÁRIO SOCIAL

5.2.3.1 Objetivos



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em relação à qualidade dos SERVIÇOS disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

Avaliação geral da satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS quanto à qualidade geral da CONCESSÃO.

5.2.3.2 Periodicidade de Mensuração

Anual.

5.2.3.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.2.3.4 Representatividade no IB

40%.

5.2.3.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:

Aplicação de pesquisa de satisfação com os LOCATÁRIOS SOCIAIS para avaliar seu nível de satisfação sobre os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e os SERVIÇOS que estão sendo entregues pela CONCESSIONÁRIA.

Os questionários de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS deverão seguir a metodologia *Customer Satisfaction Score* (CSAT), com base na avaliação por pontos de 1 (um) a 10 (dez) para cada indicador avaliado pelo LOCATÁRIO SOCIAL que respondeu à pesquisa, em que 1 (um) é péssimo e 10 (dez) é ótimo.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

A Pesquisa de Satisfação deverá contemplar todas as categorias dos IDs do Fator de Desempenho (FD): Operacional & Zeladoria (IZ); Bem-Estar & Desenvolvimento Socioeconômico e Social (IB); e Sustentabilidade (IS).

Os itens inseridos na Pesquisa de Satisfação devem ser capazes de identificar a percepção dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos seguintes temas:

- I. qualidade dos SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- II. qualidade da manutenção, limpeza e conservação das áreas comuns e verdes dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- III. tempestividade do Atendimento Emergencial;
- IV. qualidade e gestão dos resíduos sólidos;
- V. Sistemas de Segurança Eletrônica;
- VI. qualidade do atendimento, resolução e prontidão acerca das demandas registradas na central de atendimento e ouvidoria;
- VII. tempestividade e qualidade da comunicação da inadimplência, considerando a disponibilidade e acessibilidade de informações para pagamento da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL;
- VIII. qualidade, atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação;
- IX. adequação dos espaços para a realização das atividades de TRABALHO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- X. qualidade e disponibilidade das ações de visita domiciliar e entrevista e das atividades de atendimento e acompanhamento psicossocial realizados pela Equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- XI. qualidade e disponibilidade das atividades formativas e dos cursos livres ofertados pela Equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- XII. qualidade e disponibilidade das atividades coletivas, de assessoramento e eventos comunitários ofertados pela Equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO; e
- XIII. qualidade, posturas e condutas da Equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

Os temas avaliados poderão ser revistos ao longo do período da CONCESSÃO, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.

A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada por canal acessível e com linguagem compreensível a todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS participantes considerando a amostra.

Amostra da pesquisa

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá realizar a Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil de renda e ao perfil etário, de gênero e raça/cor/etnia, entre outros aspectos tidos como prioritários no atendimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, além de contemplar todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

A amostra de respostas dos questionários, aplicados fisicamente ou por meio digital, deverá ter margem de erro de 5% (cinco por cento) e grau de confiança de 95% (noventa e cinco por cento), e deverá identificar em qual EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL o LOCATÁRIO SOCIAL reside.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar metodologia para a pesquisa em que demonstre o uso de ferramentas passíveis de auditoria, de forma a garantir imparcialidade no resultado do indicador.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Caso a pesquisa seja realizada por meio digital, serão válidas apenas as respostas de uma avaliação por LOCATÁRIO SOCIAL, sendo esta avaliação a primeira realizada no mês de cômputo do indicador.

5.2.3.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

$$P_{satb} = \frac{\sum b * \sum x_{ib}}{n_i * n_b}$$

Em que:

- P_{satb} = pontuação do indicador de satisfação de todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS participantes da pesquisa;
- x_{ib} = Nota do LOCATÁRIO SOCIAL b referente ao indicador i;
- i = Indicador i;
- b = LOCATÁRIO SOCIAL b;
- n_i = Quantidade total de indicadores com notas atribuídas;
- n_b = Quantidade total de LOCATÁRIOS SOCIAIS que tiverem respondido à pesquisa.

Tabela 16: Sistema de Pontuação IB-PSB

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{satb} \geq 8,0$	4
$7,0 \leq P_{satb} < 8,0$	3
$6,0 \leq P_{satb} < 7,0$	2
$5,0 \leq P_{satb} < 6,0$	1
$P_{satb} < 5,0$	0

5.2.3.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- i. Relatório com os resultados da Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- ii. Questionários de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

5.2.3.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir da Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

5.3 CATEGORIA SUSTENTABILIDADE E TRANSPARÊNCIA (IS)

5.3.1 IS-RER – RELATÓRIO DE EXECUÇÃO E RESULTADOS

5.3.1.1 Objetivos

Incentivar a comunicação da Concessionária com a sociedade, PODER CONCEDENTE, LOCATÁRIOS SOCIAIS e partes interessadas (*stakeholders*) por meio de Relatórios de Execução e Resultados a serem publicados anualmente no Canal Público de Divulgação da CONCESSÃO e outros portais públicos da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE, para relatar e prestar contas a respeito de sua atuação e de suas práticas sustentáveis e socioeconômicas.

5.3.1.2 Periodicidade de Mensuração

Anual.

5.3.1.3 Início da Mensuração

A partir de completado um ano da data de início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.3.1.4 Representatividade no IS

65%.

5.3.1.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e publicar o Relatório Anual de Execução e Resultados seguindo modelo e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, com apoio do SGI e demais dados da CONCESSÃO.

O Relatório Anual de Execução e Resultados deverá abranger temas e indicadores que reflitam os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da atuação da CONCESSIONÁRIA na CONCESSÃO, nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e no entorno.

O cumprimento do indicador será aferido por meio da análise do relatório publicado e da avaliação da veracidade dos quesitos nele apresentados por meio de amostragem, documentos e verificação em campo pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

5.3.1.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

A avaliação anual do indicador será constituída conforme critérios apresentados no quadro abaixo:

Tabela 17: Sistema de Pontuação IS-RER

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$IS_{RER} \leq 0,1$	4
$0,1 < IS_{RER} \leq 0,25$	3
$0,25 < IS_{RER} \leq 0,40$	2
$0,40 < IS_{RER} \leq 0,5$	1
$IS_{RER} > 0,5$	0

$$IS_{RER} = \frac{Q_{q_{nae}}}{Q_{t_q}}$$

Em que:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Q_{nae} = Quantidade de quesitos que não atendem às especificações do ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

Q_{tq} = Quantidade total de quesitos considerados no relatório.

Na hipótese em que o resultado do cálculo do IS_{RER} resulte em um número decimal, o arredondamento do valor resultante deverá ser sempre para cima.

5.3.1.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Anualmente, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE o Relatório Anual de Execução e Resultados, dentro do prazo máximo do semestre subsequente ao período avaliado, contendo as ações e as práticas sustentáveis realizadas, bem como os indicadores cumpridos pela CONCESSIONÁRIA no período.

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá validar o relatório publicado e verificar a veracidade de quesitos nele apresentados por meio de amostragem, análise do SGI, outros documentos que se fizerem necessários e verificação em campo. O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá, portanto, apontar o nível de veracidade e atendimento dos quesitos do relatório, conforme critério acima definido e de acordo com o ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.3.1.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e visitas de campo.

5.3.2 IS-CFN – CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

5.3.2.1 Objetivos



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

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.

Garantir que as atividades da CONCESSÃO sejam realizadas de acordo com procedimentos adequados e seguros, considerando cuidados com o atendimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, meio ambiente, biodiversidade e cuidados com o patrimônio histórico, cultural, religioso e arqueológico dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e entorno.

5.3.2.2 Periodicidade de Mensuração

Anual.

5.3.2.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

5.3.2.4 Representatividade no IS

35%.

5.3.2.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar investimentos na capacitação e no treinamento de seus funcionários diretos e com terceiros subcontratados para realização dos SERVIÇOS objeto da CONCESSÃO.

A capacitação poderá envolver distintas áreas temáticas de serviços, atender a áreas funcionais da CONCESSÃO, conscientizar e sensibilizar sobre o uso consciente dos recursos disponíveis, além de atividades análogas ao desenvolvimento sustentável, tais como: atendimento aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, gestão de resíduos sólidos, gestão da água e energia, conservação ambiental, legislação, primeiros socorros, saúde e bem-estar, ética, motivação, relações



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

interpessoais, comunicação, planejamento e gestão de negócio, assim como outras atividades que a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE acreditem ser pertinentes para a qualidade dos SERVIÇOS da CONCESSÃO.

A CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação dos seguintes quesitos:

a. Capacitação de funcionários: aplicação de no mínimo 8 horas de capacitação por funcionário por ano. A CONCESSIONÁRIA deverá comprovar aplicação de treinamento por meio de lista de inscrição, presença e aprovação.

O indicador será avaliado por meio da quantidade anual de funcionários mantidos nas atividades da CONCESSÃO, podendo ser próprios da CONCESSIONÁRIA ou terceirizados, tendo como base ficha de funcionários consolidada do ano operacional anterior (cadastro de funcionários). O mecanismo de computação dos funcionários seguirá a mesma premissa indicada no FP-GEL.

Quando a contratação ou demissão do funcionário ocorrer nos primeiros 6 (seis) meses do ano, ele será contabilizado para aferição do ID do mesmo ano. Caso a contratação ou demissão ocorra a partir do 7º (sétimo) mês do ano, a contabilização do funcionário se dará apenas no próximo cálculo do ID.

b. Qualificação da equipe de treinamento / capacitação: avaliação dos capacitadores/instrutores pelos alunos dos treinamentos aplicados no período. Os dados e as notas a serem verificadas deverão ser provenientes de fichas de avaliação aplicadas ao final dos treinamentos, preenchidas pelos alunos. A média aritmética de todas as avaliações feitas para os cursos do período (notas de 1 a 10, sendo 1 a menor nota e 10 a maior) será utilizada como valor final para avaliação.

5.3.2.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

a. Capacitação de funcionários:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

$$P_{Capf} = \frac{\# \text{ com 8 horas de capacitação no ano}}{\# \text{ total de funcionários no ano}} \times 100\%$$

Em que:

- P_{Capf} = Pontuação da capacitação de funcionários.

Tabela 18: Sistema de Pontuação IS-CFN “a”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$95\% \leq P_{Capf}$	4
$85\% \leq P_{Capf} < 95\%$	3
$75\% \leq P_{Capf} < 85\%$	2
$70\% \leq P_{Capf} < 75\%$	1
$70\% > P_{Capf}$	0

b. Qualificação da equipe de treinamento / capacitação:

$$P_{Qept} = \overline{A_n} = \frac{\sum N_{eqt}}{Q_{not}} \text{ (resolução das notas: 0,5)}$$

em que:

P_{Qept} : Pontuação dada à qualidade da equipe de treinamento.

$\sum N_{eqt}$: Somatório de todas as notas dadas (de 0 a 10) pelos alunos à equipe de treinamento dentro do período aferido;



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Q_{not} : Quantidade total de notas dadas à equipe de treinamento.

Tabela 19: Sistema de Pontuação IS-CFN “b”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$9,0 \leq P_{\text{Qept}}$	4
$7,5 \leq P_{\text{Qept}} < 9,0$	3
$6 \leq P_{\text{Qept}} < 7,5$	2
$5 \leq P_{\text{Qept}} < 6$	1
$5 > P_{\text{Qept}}$	0

A nota final do indicador IS-CFN será:

$$P_{IS-CFN} = \frac{P_{IS-CFN a} + P_{IS-CFN b}}{2}$$

Em que:

$P_{IS-CFN a}$ = Pontuação relacionada à Capacitação de funcionários;

$P_{IS-CFN b}$ = Pontuação relacionada à Qualificação da equipe de treinamento.

5.3.2.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, de comprovantes de despesas ou similares de contrapartida financeira dos cursos de capacitação dos funcionários;
- relatórios executivos contendo o tipo de curso administrado, a quantidade de alunos e a carga horária, assinatura de presença dos alunos, com registros fotográficos; e



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

c. certificado por funcionário capacitado.

5.3.2.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e visitas de campo.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

6 INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO (FP)

6.1.1. IALS – ADIMPLÊNCIA DOS CONTRATOS DE LOCAÇÃO SOCIAL

6.1.1.1 Objetivos

Aferir o percentual de LOCATÁRIOS SOCIAIS adimplentes durante o período de avaliação.

Incentivar a CONCESSIONÁRIA a realizar ações e atividades para mitigar a inadimplência entre os LOCATÁRIOS SOCIAIS.

6.1.1.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

6.1.1.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

6.1.1.4 Representatividade no FP

35%.

6.1.1.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise

A avaliação do indicador será realizada por meio do número de LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES, segundo dados cadastrais cedidos mensalmente pela CONCESSIONÁRIA via SGI e dados dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, avaliados pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

O Índice de Adimplência da Locação Social deverá ser aferido anualmente, devendo ser considerada, no cálculo da nota final do indicador, a média simples dos índices aferidos



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

mensalmente nos relatórios de acompanhamento da Gestão da Inadimplência ao longo dos últimos 12 (doze) meses, conforme estabelecido no ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

6.1.1.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

$$P_{inad} = \frac{No. de ULS_{in}}{No. ULS} \times 100\%$$

em que:

- P_{inad} : = Percentual de inadimplência;
- ULS_{in} = número de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL em estado de inadimplência; e
- ULS : número total de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL.

Tabela 20: Sistema de Pontuação FP-ALS

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{inad} \leq 5,00\%$	4
$5,00\% < P_{inad} \leq 8,00\%$	3
$8,00\% < P_{inad} \leq 11,00\%$	2
$11,00\% < P_{inad} \leq 15,00\%$	1
$P_{inad} > 15\%$	0

6.1.1.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados os Relatórios da Gestão da Carteira, disponíveis no SGI.

6.1.1.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

6.1.2 IGEL – GERAÇÃO DE EMPREGOS LOCAIS E INCLUSÃO SOCIAL

6.1.2.1 Objetivos

Incentivar a contratação de funcionários locais, que morem no entorno ou no próprio EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

Fomentar a diversidade e promover o respeito às diferenças ao longo da sua cadeia operacional, com foco na promoção da inclusão, dignidade, equidade e liberdade.

6.1.2.2 Periodicidade de Mensuração

Anual.

6.1.2.3 Início da Mensuração

A partir do início da FASE 2 da CONCESSÃO.

6.1.2.4 Representatividade no FP

25%.

6.1.2.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise

O indicador será avaliado por meio da quantidade anual de funcionários mantidos nas atividades da CONCESSÃO, podendo ser próprios da CONCESSIONÁRIA ou terceirizados.

Será considerado como funcionário da CONCESSIONÁRIA aquele que tiver carteira assinada, com contrato de trabalho, ou contrato de prestação de serviços, válido por pelo menos 90 (noventa) dias durante o referido ano da verificação. Os contratos deverão apresentar os dados cadastrais do funcionário, incluindo pelo menos o endereço, raça/cor, gênero e se é portador de deficiência, além de cargo e função.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Para a contabilização dos funcionários terceirizados, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o contrato formal com a empresa terceirizada, a lista dos funcionários atuantes nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e o contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços do funcionário, contendo os dados cadastrais e a função exercida, válido por pelo menos 90 (noventa) dias durante o referido ano da verificação.

Os funcionários serão quantificados no início de cada ano, somadas as admissões e descontadas as demissões no mesmo ano.

A pontuação será dada em função da porcentagem anual de empregados da CONCESSIONÁRIA.

Neste indicador, a CONCESSIONÁRIA será avaliada por meio da verificação dos seguintes quesitos:

a. Contratação de funcionários locais: São considerados como empregos locais aqueles destinados aos moradores do próprio EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL e do entorno, no raio de 1km do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, sendo exigido o endereço fixo como dado cadastral.

b. Promoção da inclusão social: A inclusão social refere-se ao número de funcionários enquadrados em segmentos da população que são mais suscetíveis a sofrer danos, discriminação ou desvantagem devido a vários fatores, como suas circunstâncias sociais, econômicas, geográficas ou físicas, bem como os trabalhadores que têm mais probabilidade de perder o emprego e maiores dificuldades de conseguir emprego e renda. No âmbito da CONCESSÃO, consideram-se pessoas do sexo feminino, negros e pessoas com deficiência empregados pela CONCESSIONÁRIA.

Funcionários enquadrados em grupos vulneráveis em cargos de chefia e liderança terão maior peso na contagem do indicador.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

6.1.2.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:

a. Contratação de funcionários locais:

$$P_{func} = \frac{No.de Q_{mor}}{Q_{func}} \times 100\%$$

Em que:

- P_{func} : percentual do quadro de funcionários que são moradores do entorno ou do EMPRENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- Q_{mor} : quantidade de funcionários moradores do entorno e do próprio EMPRENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL que tenham trabalhado pelo menos 90 dias no ano;
- Q_{func} : quantidade total de funcionários do EMPRENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL que tenham trabalhado pelo menos 90 dias no ano, independentemente de estarem ativos ou desligados ao final do período de aferição.

Tabela 21: Sistema de Pontuação FP-GEL “a”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{func} \geq 5\%$	4
$4\% \leq P_{func} < 5\%$	3
$3\% \leq P_{func} < 2\%$	2
$2\% \leq P_{func} < 3\%$	1
$2\% > P_{func}$	0

b. Promoção da inclusão social:

$$P_{incln} = \frac{(1,5 \times \# Q_{gvl}) + (1 \times Q_{gv})}{\# Q_{func}} \times 100\%$$

Em que:



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- P_{incln} : percentual do nível de inclusão social no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”;
- Q_{gvl} : número de funcionários de grupos vulneráveis em cargos de chefia e liderança com pelo menos 90 dias no ano;
- Q_{gv} : número de funcionários enquadrados em grupos vulneráveis, descontados os que estão em cargos de chefia ou liderança, com pelo menos 90 dias no ano; e
- Q_{func} : número total de funcionários da CONCESSÃO que tenham trabalhado pelo menos 90 dias no ano, independentemente de estarem ativos ou desligados ao final do período.

Tabela 22: Sistema de Pontuação FP-GEL “b”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{incln} \geq 50\%$	4
$40\% \leq P_{incln} < 50\%$	3
$25\% \leq P_{incln} < 40\%$	2
$15\% \leq P_{incln} < 25\%$	1
$15\% > P_{incln}$	0

Nota final do indicador FP-GEL será:

$$P_{FP-GEL} = \frac{P_{IGELa} + P_{IGELb}}{2}$$

Em que:

P_{IGELa} = Pontuação relacionada à contratação de funcionários locais;



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

P_{IGELb} = Pontuação relacionada à promoção da inclusão social.

6.1.2.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados os seguintes meios de verificação:

- a. Registro da quantidade de funcionários da CONCESSIONÁRIA que trabalham na prestação de serviços concedidos;
- b. Registro da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos funcionários;
- c. Folha de pagamento dos funcionários;
- d. Contratos de terceirização (quando necessário);
- e. Registro detalhado dos funcionários das empresas terceirizadas que exerçam alguma função de prestação de serviços concedidos; e
- f. Declarações oficiais de órgãos do governo ou comprovantes de residência (conta de água, luz, telefone ou boleto bancário) de todos os funcionários e terceirizados que possam ser contabilizados para este indicador de bonificação.

6.1.2.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.

6.1.3 IGPA – GARANTIA DE PARTICIPAÇÃO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS NAS ATIVIDADES FORMATIVAS E ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO

6.1.3.1 Objetivos



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Incentivar o oferecimento de capacitações e atividades coletivas atraentes aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, a partir do monitoramento do nível de participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades formativas de Cursos Livres de Capacitação e nas atividades coletivas de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário, conforme disposto no PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

6.1.3.2 Periodicidade de Mensuração

Semestral.

6.1.3.3 Início da Mensuração

A partir de completo um ano da data de início da FASE 2 da CONCESSÃO.

6.1.3.4 Representatividade no FP

40%.

6.1.3.5 Forma de Medição / Parâmetros de Análise

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (PTTSDC) nos termos do ANEXO 7 do CONTRATO, com aprovação do PODER CONCEDENTE, que definirá a metodologia de execução das atividades de formativas e de interesse coletivo.

A aferição do indicador IGPA terá como base o percentual de participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos Cursos Livres de Capacitação e de Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário.

O cumprimento do IGPA deverá ser calculado pelo SGI, com apoio da EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO. O SGI deverá gerar relatórios mensais com o índice



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

percentual de participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades sociais para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE. O relatório deverá conter ainda informações detalhadas sobre as atividades realizadas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS e meios de verificação tais como fotos, atas, certificados e listas de presença.

Deste modo, deve considerar os LOCATÁRIOS SOCIAIS participantes de ao menos 1 (um) Curso Livre de Capacitação ou Atividade de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário, conforme o ANEXO 7, em relação ao total de LOCATÁRIOS SOCIAIS, por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.1.3.6 Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo

Percentual médio dos LOCATÁRIOS SOCIAIS participantes de Cursos Livres de Capacitação e de Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário, sob o total de atividades coletivas realizadas no ano, somado à quantidade de vagas oferecidas.

A fórmula abaixo demonstra o cálculo do percentual de participação de LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades formativas e nas atividades de interesse coletivo:

$$P_{Acol}(\%) = \frac{\sum \# \text{participantes no ano}}{(\sum \# \text{atividades no ano} + \sum \# \text{cursos no ano})} \times 100$$

Em que:

- P_{Acol} : Percentual de participação em atividades formativas e coletivas.
- $\sum \#$ participantes no ano: somatória dos participantes nas atividades ao longo do ano aferido. A contabilização de participantes somente considerará 1 participante por UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL, mesmo que mais de um participe da atividade, o que é permitido caso haja vagas disponíveis nas turmas das atividades promovidas. Portanto,



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

a quantidade de participantes será igual à quantidade de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL representadas na atividade, e não necessariamente a quantidade de participantes.

- Σ # cursos no ano: quantidade de vagas disponibilizadas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos Cursos Livres de Capacitação ao longo do ano aferido. A quantidade de vagas por turma / curso deverá ser, no mínimo, metade da quantidade de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.
- Σ # atividades no ano: quantidade de vagas disponibilizadas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário ao longo do ano aferido. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, no mínimo, 6 (seis) Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário no ano e disponibilizar, em cada atividade, ao menos 1 (uma) vaga por UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

Tabela 23: Sistema de Pontuação FP-GPA

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{ACol} \geq 80\%$	4
$70\% \leq P_{ACol} < 80\%$	3
$50\% \leq P_{ACol} < 70\%$	2
$30\% \leq P_{ACol} < 50\%$	1
$P_{ACol} < 30\%$	0

As atividades formativas e cursos livres realizados além do mínimo obrigatório, conforme disposto no ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS, não poderão reduzir o P_{ACol} , sendo, nesses casos, desconsiderados para efeito do indicador.

6.1.3.7 Meios de Verificação / Fonte dos Dados

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- i. Relatórios emitidos pelo SGI, elaborados pela EQUIPE TÉCNICA SOCIAL;



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- ii. Listas de presenças;
- iii. Certificados de conclusão;
- iv. Registro fotográfico.

6.1.3.8 Responsável pela coleta e disponibilização dos dados

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA e visitas de campo.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

APÊNDICE – AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE

O presente APÊNDICE descreve de que forma serão identificadas e avaliadas as não conformidades (NC) que compõem o Indicador IZ-MTP, conforme estabelecido no presente ANEXO.

As seções a seguir apresentam as definições e os critérios utilizados para identificação e mensuração das não conformidades.

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, da Associação Brasileira de Manutenção (ABRAMAN), conforme o livro *A falha não é uma opção*, do Eng. José Wagner Braidotti Jr., e da norma do Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia (IBAPE) Nacional referente ao grau de criticidade de falhas e anomalias.

1.1. Definições

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

ITEM	Qualquer parte, componente, dispositivo, subsistema, unidade funcional, equipamento ou sistema que possa ser considerado individualmente.
DEFEITO ou FALHA PARCIAL	Qualquer desvio de uma característica de um ITEM em relação aos seus requisitos. Interpretação: qualquer alteração das condições do ITEM que não impeça o desempenho da sua função, mesmo que parcialmente. Exemplo: aquecimento ou vibração que não interfere na capacidade do ITEM de desempenhar sua função.
FALHA ou FALHA COMPLETA	Término da capacidade de um ITEM de desempenhar a função requerida.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

	Interpretação: qualquer ocorrência que impeça totalmente o ITEM de desempenhar a função a que foi destinado. 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 (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.

1.3. Regra de arredondamento para o cálculo de não conformidade



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Na hipótese em que o resultado do cálculo da razão entre a quantidade inspecionada e a quantidade amostrada total resulte em um número decimal, o arredondamento do valor resultante deverá ser sempre para cima.

Exemplo:

$R = \text{razão entre quantidade de itens em falha e a quantidade de itens inspecionados} \Rightarrow R = 4/5 = 0,80 \Rightarrow \text{arredondamento para cima} \Rightarrow R = 1.$

1.4. Metodologia utilizada para definição dos percentuais de amostragem e tolerância

A metodologia utilizada para a definição dos percentuais de amostragem e tolerância agrega um conjunto de aspectos que devem ser levados em consideração quando da sua definição. Consideram-se os seguintes aspectos principais:

1. Nível de exigência seguindo a prioridade abaixo:
 - a. Segurança dos usuários, funcionários, instalações e equipamentos;
 - b. Funcionalidade das instalações e equipamentos;
 - c. Conforto dos usuários.
2. Quantidade de equipamentos e partes da mesma categoria, instalados nas edificações a serem inspecionadas;
3. Dificuldade de acesso aos itens a serem inspecionados e recursos disponíveis para execução da inspeção;
4. Experiências anteriores em equipamentos e instalações similares;
5. Histórico de falhas dos tipos de equipamentos e instalações envolvidos e seu grau de risco; e
6. Parâmetros de amostragem normalmente utilizados no mercado de inspeção.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Portanto, a metodologia para definição dos percentuais de amostragem e tolerância considerou os aspectos acima citados, tendo sido feita uma análise específica para cada uma das patologias definidas no item a seguir.

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.

Amostragem: não aplicável. Toda a instalação deverá ser vistoriada.

Tolerância: 0.

ii. Aterramento em falha funcional (parcial ou completa)

Critério de avaliação: o estado do sistema de aterramento não poderá deixar de atender, na sua totalidade, às recomendações das normas NR-10 e ABNT NBR-5419-3 [1 – 2], que serão verificadas por meio de inspeção que siga, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- I. Avaliar a integridade das condições físicas (verificar se existem conexões corroídas, cabos de aterramento soltos, danificados ou inexistentes etc.).
- II. Medir a resistência ôhmica de aterramento e da sua continuidade.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- 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, por meio de ligação equipotencial de baixa impedância.

Amostragem: não aplicável. Todos os sistemas e subsistemas de aterramento das edificações deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0. Todos os sistemas instalados deverão atender plenamente às normas citadas.

iii. SPDA em falha funcional (parcial ou completa)

Critério de avaliação: o estado do SPDA (Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas) não poderá deixar de atender, na sua totalidade, 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 estar 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. Excetua-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;



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

- 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.

Amostragem: não aplicável. Todos os sistemas instalados deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0. Todos os sistemas instalados deverão atender plenamente às condições exigidas.

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*).

Amostragem: não aplicável. Todos os quadros elétricos instalados deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0. 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



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Critério de avaliação: a falta de extintor de incêndio em local predeterminado 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.

Amostragem: não aplicável. Todos os extintores que façam parte do plano de prevenção e combate a incêndio deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0. 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: os sistemas de alarme sonoro e luzes de emergência serão acionados para simulação. Qualquer sistema de alarme ou luz de emergência que apresente FALHA PARCIAL ou COMPLETA 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.

Amostragem: não aplicável. Todos os sistemas de alarme e luzes de emergência deverão ser acionados como teste para verificação de seu funcionamento.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tolerância: 0. Qualquer sistema de alarme ou luz de emergência que apresente FALHA PARCIAL ou COMPLETA será considerado uma não conformidade.

iii. **Brigada de incêndio inadequadamente treinada**

Critério de avaliação: os profissionais que compõem a brigada de incêndio do empreendimento devem ser devidamente treinados, 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 seu cumprimento por meio 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.

Amostragem: não aplicável. Deverá ser analisada a documentação de capacitação referente a todos os membros da brigada de incêndio.

Tolerância: 0.

iv. **Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em FALHA PARCIAL ou COMPLETA**

Critério: serão testados os *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 em mau funcionamento seja superior a 5% da quantidade testada. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

tolerância, cada *sprinkler* ou atuador de combate a incêndio em estado de falha será considerado 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.

Amostragem: um mínimo de 20% da quantidade total de *sprinklers* e outros atuadores de combate a incêndio instalados nas edificações deverá ser inspecionado.

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: serão testadas todas as câmeras de vigilância ativas do CFTV, de acordo com o plano de segurança patrimonial e controle de acesso. Considerar-se-á 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% das câmeras de vigilância em estado de falha será considerado 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.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Amostragem: não aplicável. Todas as câmeras de vigilância deverão ser testadas durante a inspeção.

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

2.4. Instalações Hidráulicas

i. Presença de vazamentos ou rompimentos

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

Amostragem: não aplicável. Todo o sistema de água fria, esgoto e águas pluviais, bem como as mangueiras hidráulicas, deverá ser inspecionado.

Tolerância: 0. Qualquer rompimento ou vazamento detectado durante a inspeção será considerado 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: não deverá haver a presença de qualquer entupimento nos sistemas de água fria, esgoto e águas pluviais das edificações.

Amostragem: não aplicável. Todo o sistema de água fria, esgoto e águas pluviais deverá ser inspecionado.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tolerância: 0. Qualquer entupimento detectado durante a inspeção será considerado 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: a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à equipe de inspeção os atestados de limpeza e higiene dos reservatórios de água potável do empreendimento, e estes deverão atender plenamente às exigências da Portaria de Consolidação nº 5 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).

Amostragem: Não aplicável.

Tolerância: 0.

2.5. Obras Civas

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

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

Amostragem: não aplicável.

Tolerância: 0. Qualquer trinca ou fissura em revestimentos e em elementos estruturais das edificações visualmente identificada durante a inspeção será



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

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: não poderá haver a 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 não conformidade.

Amostragem: não aplicável.

Tolerância: 0. Qualquer umidade decorrente de uma das falhas citadas, identificada durante a inspeção visual, será considerada uma não conformidade, sendo que a quantidade de não conformidades será igual à quantidade de pontos de umidade identificados.

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



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Consolidação nº 5 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.

Amostragem: 100% para os bebedouros e um mínimo de 50% para os demais itens de mobiliário urbano instalados na ÁREA DE CONCESSÃO deverão ser inspecionados.

Tolerância: até 30% do total do mobiliário inspecionado. Qualquer avaria que prejudique ou impeça o cumprimento da função informativa será considerada não conformidade.

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 inviabilizar sua função informativa aos USUÁRIOS. Caso avarias desse nível sejam identificadas durante a inspeção, serão consideradas não conformidades.

Amostragem: não aplicável. Toda a sinalização visual horizontal da área interna ao empreendimento será inspecionada.

Tolerância: 0. Qualquer avaria que prejudique ou impeça o cumprimento da função informativa será considerada não conformidade.

ii. Sinalização vertical indisponível ou em mau estado de conservação



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

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 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 predeterminado de sua instalação). Caso avarias desse nível sejam identificadas durante a inspeção, serão consideradas não conformidades.

Amostragem: não aplicável. Toda a sinalização visual vertical da área interna ao empreendimento será inspecionada.

Tolerância: 0. Qualquer avaria que prejudique ou impeça o cumprimento da função informativa será considerada 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 sua potencial deterioração com o tempo. Caso essas irregularidades sejam identificadas durante a inspeção, serão consideradas não conformidade.

Amostragem: não aplicável. Todo o pavimento interno ao empreendimento será inspecionado.



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E LICITAÇÕES
GERÊNCIA GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS
GC-SEPLAG-004

Tolerância: até 5 trincas e/ou buracos. A somatória das irregularidades não poderá ser superior à tolerância. Caso o seja, a quantidade excedente será considerada não conformidade e quantificada com o mesmo valor do excedente.

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.

Amostragem: não aplicável. Todo o calçamento do empreendimento será inspecionado.

Tolerância: até 3 trincas e/ou buracos. A somatória das irregularidades não poderá ser superior à tolerância. Caso o seja, a quantidade excedente será considerada não conformidade e quantificada com o mesmo valor do excedente.