

Processo administrativo nº [•]/202[•]/SEPLAGTD-SEPE

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•]/202[•]

**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, ENGLOBALANDO OBRAS E SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, GESTÃO CONDOMINIAL E DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

[•] de 202[•]

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. COMPOSIÇÃO DO FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT) .....	4
3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	6
4. METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DOS ID .....	14
5. INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO.....	15
6. INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO.....	52
APÊNDICE – AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE.....	62

## **1. INTRODUÇÃO**

O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, descrito neste ANEXO, objetiva aferir a qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, abarcando tanto dimensões relacionadas 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 através 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 (ID) apresentados nesse ANEXO. Os ID 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 ID 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, é representativa da satisfação geral em relação a esses SERVIÇOS.

O FT também tem a função de ajustar a remuneração da CONCESSIONÁRIA, que será parcialmente proporcional ao seu desempenho, de acordo com o estabelecido no ANEXO 9 DO CONTRATO – MECANISMOS DE PAGAMENTO. Se o resultado apurado em um determinado período para os índices estiver aquém dos níveis de serviço esperados, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a 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 ali previstas.

## **2. COMPOSIÇÃO DO FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT)**

O FT é composto da apuração e da ponderação de dois subíndices e seus ID: o Fator de Desempenho (FD) e o Fator de Ponderação (FP).

O Fator de Desempenho (FD) é composto por ID 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 ID:

- I. Operacional & Zeladoria (IZ): ID 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): ID que aferem o bem-estar e o desenvolvimento social e comunitário proporcionado aos LOCATÁRIOS SOCIAIS no âmbito da CONCESSÃO; e
- III. Sustentabilidade (IS): ID que aferem as práticas de sustentabilidade e transparência da CONCESSIONÁRIA.

Para compor o cálculo do FD, serão verificados 10 (dez) ID, conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 1.

Tabela 1: Indicadores do Fator de Desempenho (FD)

FATOR DE DESEMPENHO				
PESO DA CATEGORIA DE INDICADOR	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	NOTA
	<b>IZ</b>	<b>Operacional &amp; Zeladoria</b>		<b>100%</b>
40%	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%
	<b>IB</b>	<b>Bem-Estar, Desenvolvimento Socioeconômico &amp; Social</b>		<b>100%</b>
40%	IB-TSD	Trabalho Técnico Social e de Desenvolvimento Comunitário - Garantir a promoção de Atividades Comunitárias, Formativas e Acompanhamento das Famílias	Semestral	50%
	IB-PSL	Pesquisa de Satisfação LOCATÁRIO SOCIAL	Anual	30%
	IB-TCI	Tempestividade da comunicação da inadimplência	Semestral	20%
	<b>IS</b>	<b>Sustentabilidade e Transparência</b>		<b>100%</b>
20%	IS-CPC	Atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação	Semestral	20%
	IS-RER	Relatório de Execução e Resultados	Anual	60%
	IS-CFN	Capacitação de funcionários	Anual	20%

20 Fator de Ponderação (FP) é composto por ID 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) ID, conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 2.

Tabela 3: Indicadores do Fator de Ponderação (FP)

FATOR DE PONDERAÇÃO				
PESO DA DIMENSÃO	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO ID
100%	FP-ALS	Adimplência dos contratos de locação social	Semestral	35%

FATOR DE PONDERAÇÃO				
PESO DA DIMENSÃO	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO ID
	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%

4Ao longo da CONCESSÃO, os ID 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 ID e do FT presentes neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá contar com um VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, que tem sua contratação regradada 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 CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE considerará o pior resultado para o cômputo deste(s) indicador(es), obtendo-se a nota mínima.

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

Semestralmente, o VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá emitir um RELATÓRIO DE DESEMPENHO no qual deverá justificar e demonstrar, através de registros (fotos, registros de medição, fonte de dados etc.), sempre que aplicável, todas as não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante a aferição dos IDs e do FT.

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 em que houve impossibilidade de aferição.

A CONCESSIONÁRIA poderá questionar a nota obtida, 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**

O FT será calculado semestralmente, nos meses de julho e dezembro, ao longo da FASE 3 da CONCESSÃO, 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 de cada semestre, a aferição dos seus ID será contabilizada, para fins de cálculo do FT, no RELATÓRIO DE DESEMPENHO do mesmo semestre. Caso a emissão ocorra a partir do quarto mês de cada 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 a nota 4 (quatro).

### 3.2. METODOLOGIA DE CÁLCULO DO FT, FD E FP

Cada ID tem sua fórmula e metodologia de cálculo, conforme apresentado no detalhamento específico do ID nos próximos capítulos deste ANEXO, juntamente com os dados necessários para sua aferição, pontuação e a unidade em que deve ser expresso.

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

#### a) Metodologia de cálculo do FATOR TOTAL DE DESEMPENHO (FT)

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

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

$$FT = \frac{\sum FD_n}{ELC} + \frac{\sum FP_n}{ELC}$$

Em que:

- FT: FATOR TOTAL E DESEMPENHO, que compreende a somatória dos Fatores de Desempenho (FD) e de Ponderação (FP) de cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, e que deverá ser aplicado à fórmula de cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA, conforme exposto no ANEXO 9 DO CONTRATO – MECANISMOS DE PAGAMENTO
- FD<sub>n</sub>: Fator de Desempenho do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n"
- FP<sub>n</sub>: Fator de Ponderação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n"



- ELC: Quantidade de EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL com TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS, considerando no máximo 4 (quatro)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> A CONCESSÃO envolve 4 (quatro) EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, a saber: ÁREA DA CONCESSÃO 1 – Pátio 304; ÁREA DA CONCESSÃO 2 – Dantas Barreto; ÁREA DA CONCESSÃO 3 – Riachuelo Saudade; e ÁREA DA CONCESSÃO 5 – Cabanga Norte.

**b) Metodologia de cálculo do Fator de Desempenho por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL (FD<sub>n</sub>)**

O valor do FD<sub>n</sub> variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o valor mínimo e 1 (um), o máximo.

O cálculo do Fator de Desempenho (FD) será feito com base na seguinte fórmula:

$$FD_n = (40\% * IZ_n) + (40\% * IB_n) + (20\% * IS_n)$$

Em que:

- FD<sub>n</sub>: Fator de Desempenho do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n".
- IZ<sub>n</sub>: Categoria dos IDs Operacional & Zeladoria do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n".
- IB<sub>n</sub>: Categoria dos IDs Bem-Estar & Desenvolvimento Social do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n".
- IS<sub>n</sub>: Categoria dos IDs Sustentabilidade e Transparência do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL "n".

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<sub>n</sub>)**

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

Em que:

IZ-MTPn: Qualidade da manutenção e conservação predial (áreas comuns, lazer e infraestrutura predial) do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

IZ-TAEn: Tempestividade do Atendimento Emergencial do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

IZ-LCEn: Limpeza e conservação das áreas verdes e comuns do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

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

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

$$IB_n = \frac{(50\%*IB-TTSn)+(30\%*IB-PSLn)+(20\%*IB-TCIn)}{4}$$

Em que:

IB-TSDn: Trabalho Técnico Social e de Desenvolvimento Comunitário - Garantir a promoção de Atividades Comunitárias, Formativas e Acompanhamento das Famílias no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

IB-PSLn: Pesquisa de Satisfação LOCATÁRIO SOCIAL no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

IB-TCIn: Tempestividade da comunicação da inadimplência no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

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

$$IS_n = \frac{(20\% * IS - CPCn) + (60\% * IS - RERn) + (20\% * IS - CFNn)}{4}$$

IS-CPCn: Atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

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

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

**c) Metodologia de cálculo do Fator de Ponderação por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL (FPn)**

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 máximo.

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

$$FPn = \frac{(35\% * FP - ALSn) + (25\% * FP - GELn) + (40\% * FP - GPAn)}{20}$$

Em que:

- FP<sub>n</sub>: Fator de Ponderação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL do Empreendimento Habitacional “n”.
- FP-ALS<sub>n</sub>: Indicador Adimplência dos contratos de LOCAÇÃO SOCIAL do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

- FP-GEL<sub>n</sub>: Indicador Geração de empregos locais pela CONCESSÃO e inclusão social no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.
- FP-GPAn: Indicador Garantir participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades formativas e atividades de interesse coletivo no EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL “n”.

#### **4. METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DOS IDs**

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 irá variar 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 1 (um) mês após a última medição do referido ID, um Plano de Ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

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 e aprovação do plano pelo PODER CONCEDENTE.

## 5. INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO

### 5.1. CATEGORIA OPERACIONAL & ZELADORIA (IZ)

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

##### **Objetivos:**

Monitorar a execução e a qualidade da manutenção e conservação predial dos EMPREENDIMENTO 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.

Entende-se como bom nível de conservação a inexistência de não conformidade, verificada através 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 das atividades planejadas no plano de manutenção preventiva dentro do período.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IZ:** 30%.

**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.

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 das 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 5: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, itens de avaliação.

<b>Item de Avaliação</b>	<b>Peso</b>
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 interno às unidades residenciais que não sejam causados por falhas provenientes de estrutura de 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 (NC), levando em consideração a incidência e o nível de gravidade destas NC no estado de conservação das instalações e dos conjuntos sob análise, conforme detalhamento disposto no APÊNDICE deste ANEXO.

Tabela 6: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, itens de não conformidade.

ITENS	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE (MESES)	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	Câmeras de vigilância em falha			
C	Instalações de Segurança e Vigilância	3	Presença de vazamentos e rompimentos			
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	Pavimentação Interna e Calçamento	12	Existência de trincas e/ou buracos no pavimento			
		12	Existência de trincas e/ou buracos no calçamento			

### Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:

#### A1. 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 5: 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

**B1. 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:

Tabela 6: Aferição do nível de conservação dos EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL

ITEM	NOTA
Se o subitem se apresentar em conformidade (inexistência de não conformidade)	A nota deverá ser "1,0"
Se o subitem apresentar até 1 (uma) não conformidade de nível mínimo	A nota deverá ser "0,7"
Se o subitem apresentar mais do que 1 (uma) não conformidade de nível mínimo	A nota deverá ser "0,5"
Se o subitem apresentar até 1 (uma) não conformidade de nível médio	A nota deverá ser "0,4"
Se o subitem apresentar mais de 1 (uma) não conformidade de nível médio	A nota deverá ser "0,2"
Se o subitem apresentar não conformidade de nível crítico	Todas as notas de todos os subitens deste item serão "0"

A nota anual de cada subitem será a média aritmética das medições no ano, quando este for medido mais de uma vez ao ano.

A média dos itens será a média aritmética das notas de seus subitens.

Fórmula de cálculo do Nível de Conservação (NC):

$$NC (\%) = \frac{\sum_{i=0}^N AiWi}{\sum_{i=0}^N Wi}$$

Em que:

- $A_i$  = Nota obtida na avaliação de cada item (entre 0 e 1);

- $W_i$  = Peso da nota da avaliação de cada item (de 1 a 3);
- $i$  = representa cada item de avaliação (de 1 a 7).

Tabela 7: Sistema de Pontuação IZ-MTP “b”

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação b</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:  $(a + b)/2$

#### **Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

A verificação e vistorias dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL deverão ser feitas pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE através 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.

A aferição também deverá ser feita através do acesso a relatórios gerados pelo Sistema de Gestão Integrado (SGI). A execução dessas atividades poderá ser checada através 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.

#### **Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

A equipe da CONCESSIONÁRIA responsável pela inspeção das 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 as informações e dados para aferição do ID.

## **b) IZ-TAE - TEMPESTIVIDADE DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL**

### **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.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IZ:** 20%

### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

A avaliação do IZ-TAE será feita através da verificação dos chamados de emergência atendidos dentro do prazo de 6 (seis) horas. Entende-se como Chamado de Emergência situações que, caso não atendidas em tempo, acarretem grandes dificuldades, desconforto ou perigo aos moradores, impedindo que estes executem suas atividades diárias normalmente. Entende-se por prazo de atendimento o período contabilizado do momento do recebimento do Chamado de Emergência no Canal de Ouvidoria até a chegada de profissional habilitado ao local onde ocorreu a emergência.

A aferição será realizada através 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 PODER CONCEDENTE.

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

### **Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

$$P_{tace} = \frac{\Sigma CE_p}{\Sigma CE_r} \times 100\%$$

Em que:

- $P_{tace}$ : percentual de tempestividade de atendimento dos Chamados de Emergência;
- $CE_p$ : total dos Chamados de Emergência atendidos dentro do prazo estabelecido (6h);
- $CE_r$ : total de Chamados de Emergência recebidos.

Tabela 8: Sistema de Pontuação IZ-TAE

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

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

A equipe da CONCESSIONÁRIA fará inspeção nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, conforme os parâmetros a serem analisados e emitirá relatórios, dados e informações.

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

**c) IZ-LCE - LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DAS ÁREAS VERDES E COMUNS DO EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL**

**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 (ID-PSB).

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IZ:** 25%.

**Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

*A1. Atendimento à programação de limpeza:*



A aferição é feita através da inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas programadas para serem limpas, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo de verificar visualmente se a área, ambiente ou setor inspecionado foi adequadamente higienizado. As inspeções *in loco* somente serão feitas nas áreas constantes da programação de limpeza pré-elaborada, em conformidade com o Plano de Limpeza do Plano de Gestão e Operação da CONCESSÃO.

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

**B1. Qualidade da limpeza e conservação das áreas verdes e comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL:**

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

- a. Limpeza e higiene das instalações, espaços e serviços nas áreas comuns da área da concessão;
- b. Manutenção e conservação das áreas verdes (paisagismo, gramados, canteiros, árvores) nas áreas comuns do condomínio, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

**Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

**A2. 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.

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

Em que:

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

Tabela 9: Sistema de Pontuação IZ-LCE “a”

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

**B2. Qualidade da limpeza e conservação das áreas verdes e comuns dos EMPREENDIMENTOS**

**DE LOCAÇÃO SOCIAL:**

A avaliação do LOCATÁRIO SOCIAL nos quesitos “a” e “b” 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.

Tabela 10: Sistema de Pontuação IZ-LCE “b”

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação b</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

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

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

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

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

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.

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

#### **d) IZ-GRS - GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

##### **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 à processo de reciclagem.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IZ:** 25%.

##### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

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. 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.

##### **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, a qual mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do período previsto:

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

em que:

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

Tabela 11: Sistema de Pontuação IZ-GRS

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
$P_{proc} \geq 90\%$	4
$70\% \leq P_{proc} < 90\%$	3
$50\% \leq P_{proc} < 70\%$	2
$25\% \leq P_{proc} < 50\%$	1
$P_{proc} < 25\%$	0

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

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

**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)**

### **e) IB-TSD - Trabalho Técnico Social e de Desenvolvimento Comunitário - Garantir a promoção de Atividades Comunitárias, Formativas e Acompanhamento das Famílias**

#### **Objetivos:**

Monitorar o nível de cumprimento do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a partir da promoção de atividades formativas de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e Cursos Livres de Capacitação disponibilizados aos LOCATÁRIOS SOCIAIS realizadas, com disponibilidade e frequência satisfatórias conforme disposto no PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e também a partir da promoção de atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário e de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. 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.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** A partir de completado um semestre da data de início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IB-TDS:** 50%.

#### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (PTTSDC) nos termos do ANEXO 7 DO CONTRATO, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador IB-TSD será baseada no nível de cumprimento do PTTSDC, o qual terá como referência metas a serem cumpridas, que serão definidas quando da elaboração do próprio projeto junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

O cumprimento do PTTSDC corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento de suas metas, o qual deverá ser calculado pelo SGI, com apoio da equipe social. 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 ainda informações detalhadas sobre as atividades realizadas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS tais como fotos, atas e listas de presença.

O cumprimento do PTTSDC e aferição do IB-TSD abrangerá:

A. Total de atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e Cursos Livres de Capacitação realizados no semestre

B. Total de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico e de Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário realizadas pela equipe do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO no semestre.

**Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

A. Total de atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e Cursos Livres de Capacitação realizadas realizados no semestre

Tabela 12: Sistema de Pontuação IB-TSDa

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
≤ do que 138	0
= 139	1
> do que 140	2

Isto considerando o estabelecido como parâmetros mínimos no ANEXO 7 - CADERNO DE ENCARGOS, que considera a participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em atividades Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar ao longo do período de vigência do “Instrumento Particular de Contrato de Locação Social”. Assim, devendo anualmente contemplar ao menos 50% dos



LOCATÁRIOS SOCIAIS. A oferta de Cursos Livres de Capacitação deve ser mais ampla com um parâmetro de no mínimo uma (1) oferta por mês ao longo do ano.

B. Total de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico e de Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário realizadas pela equipe do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO no semestre.

Tabela 13: Sistema de Pontuação IB-TSDb

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
≤ do que 165	0
= 166	1
> do que 167	2

Isto considerando o estabelecido como parâmetros mínimos no ANEXO 7 – CADERNO DE ENCARGOS, 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”. Assim, devendo anualmente contemplar ao menos 50% dos LOCATÁRIOS SOCIAIS. A oferta de atividades coletivas de caráter cultural, esportivo e de conscientização sobre direitos e a oferta das atividades coletivas que abarcam assessoramento e formações com foco no desenvolvimento comunitário, que deve ocorrer no mínimo três vezes (3) ao ano, cada.

**Nota final do indicador ID-TSD será:  $(a + b)/2$ .**

Além disso, é importante destacar que a Pesquisa de Satisfação também abará o cumprimento e a qualidade do PTTSDC. Em caso de divergência entre os dados registrados no SGI e as informações coletadas na Pesquisa de Satisfação, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE com apoio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE e da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência.

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

- a. Relatórios emitidos pelo SGI, elaborados pela equipe do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO; e
- b. Prontuários dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

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

**f) a) IB-PSB - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO LOCATÁRIO SOCIAL**

**Objetivos:**

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.

**Periodicidade de Mensuração:** Anual.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IB:** 30%

**Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

A1. Aplicação de pesquisa de satisfação com os LOCATÁRIOS SOCIAIS para avaliar seu nível de satisfação sobre os EMPREENDIMENTO 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), em que 1 (um) é péssimo e 10 (dez) é ótimo.

A Pesquisa de Satisfação deverá contemplar todas as categorias dos IDs do Fator de Desempenho (FD): Operacional & Zeladoria (IZ); Bem-Estar, Desenvolvimento Socioeconômico & 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. da qualidade dos SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- II. da qualidade da manutenção, limpeza e conservação das áreas comuns e verdes dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- III. da tempestividade do Atendimento Emergencial;
- IV. da qualidade e gestão dos resíduos sólidos;
- V. dos Sistemas de Segurança Eletrônica;
- VI. da qualidade do atendimento, resolução e prontidão acerca das demandas registradas na central de atendimento e ouvidoria;
- VII. da tempestividade e qualidade da comunicação da inadimplência, considerando a disponibilidade e acessibilidade de informações para pagamento da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL;
- VIII. da qualidade, atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação;
- IX. da adequação dos espaços para a realização das atividades de TRABALHO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;

- X. da qualidade e disponibilidade das ações de visita domiciliar e entrevista, das atividades coletivas e dos cursos realizados pela Equipe dos SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E TRABALHO SOCIAL; e
- XI. da qualidade, posturas e condutas da Equipe dos SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E TRABALHO SOCIAL.

Os temas avaliados poderão ser revistos ao longo do período da CONCESSÃO, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA e 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.

B1. Canal de Ouvidoria: referente às avaliações dos atendimentos do Canal de Ouvidoria, na metodologia NPS (Net Promoter Score), entregues no Relatório Semestral Gerencial de Atividades.

#### Amostra da pesquisa

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil e à renda 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.

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.

**Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

$$PSatb = \frac{\sum_b \sum_i x_{ib}}{n_i n_b}$$

Em que:

- $P_{satb}$  = pontuação do indicador de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- $x_{ib}$  = Nota do indicador i, do LOCATÁRIO SOCIAL b;
- $n_i$  = Total de indicadores;
- $n_b$  = Total de LOCATÁRIOS SOCIAIS que responderam à pesquisa.

Tabela 17: Sistema de Pontuação IB-PSB

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
$P_{satb} \geq 8,0$	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

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

- a. Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- b. Questionários de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS; e
- c. Avaliação NPS (Net Promoter Score) do Canal de Ouvidoria.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir da pesquisa de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

#### **g) IB-TCI - TEMPESTIVIDADE DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

##### **Objetivos:**

Aferir a prontidão e a qualidade da gestão da inadimplência, sobretudo com relação à comunicação com o LOCATÁRIO SOCIAL e aviso da situação ao PODER CONCEDENTE.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IB:** 20%.

##### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer as medidas a serem tomadas em caso de não pagamento, para cobrar o LOCATÁRIO SOCIAL da mesma maneira e manter a transparência, clareza e objetividade na gestão do pagamento.

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE analisará a gestão de comunicação da CONCESSIONÁRIA em relação aos LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES e ao PODER CONCEDENTE, por meio dos relatórios sobre a inadimplência e sobre o TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a serem elaborados pela CONCESSIONÁRIA. Deverão ser verificadas pelo menos as seguintes informações: se o tempo de aviso da inadimplência ao LOCATÁRIO SOCIAL está sendo cumprido conforme estabelecido no ANEXO 7 CONTRATO - CADERNO ENCARGOS CONCESSIONÁRIA, a disponibilidade de acompanhamento dos LOCATÁRIOS INADIMPLENTES pela equipe social, se o tempo de aviso da inadimplência ao PODER CONCEDENTE está sendo cumprido conforme o ANEXO 7 CONTRATO - CADERNO ENCARGOS CONCESSIONÁRIA, o cumprimento dos prazos estabelecidos no CONTRATO. Além disso, poderá ser realizada uma vistoria amostral para a confirmação da veracidade das informações por meio de apoio do SGI.

**Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

$N_{Itci}$  = Nota do Laudo de Avaliação da tempestividade de comunicação da inadimplência, dada pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

Tabela 15: Sistema de Pontuação IB-TCI

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
$N_{Itci}$ = Muito satisfatório / Ótimo	4
$N_{Itci}$ = Satisfatório / Muito Bom	3
$N_{Itci}$ = Neutro / Bom / Regular	2
$N_{Itci}$ = Insatisfeito / Ruim	1
$N_{Itci}$ = Muito Insatisfatório / Péssimo	0

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

- a. Dados, informações e relatórios de controle da inadimplência da CONCESSIONÁRIA.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.



### **5.3. CATEGORIA SUSTENTABILIDADE E TRANSPARÊNCIA (IS)**

#### **a) IS-CPC - ATUALIDADE E DISPONIBILIDADE DAS INFORMAÇÕES DO CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO**

##### **Objetivos:**

Aferir a atualidade, tempestividade e veracidade das informações fornecidas no Canal Público de Divulgação da CONCESSÃO, de acordo com as diretrizes relacionadas no ANEXO 7 DO CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no Is:** 20%

##### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE verificará a veracidade e a disponibilidade das informações no site e nos aplicativos da CONCESSIONÁRIA referentes à vacância das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, disponibilização da programação mensal das atividades de interesse coletivo nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, disponibilização de vagas em cursos livres para os LOCATÁRIOS SOCIAIS, divulgação dos Relatórios Anuais de Execução e Resultados, Atas das Reuniões de condomínio, Listas de Presença, Disponibilidade e acesso à Ouvidoria, entre outros. Além disso, poderá ser realizada uma vistoria amostral para a confirmação da veracidade das informações no Canal Público de Divulgação da CONCESSÃO.

##### **Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

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

Tabela 16: Sistema de Pontuação IS-CPC

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
$IB_{CPC} \leq 10\%$	4
$25\% \geq IB_{CPC} > 10\%$	3
$40\% \geq IB_{CPC} > 25\%$	2
$50\% \geq IB_{CPC} > 40\%$	1
$IB_{CPC} > 50\%$	0

Onde:

$IB_{CPC}$  = razão\* entre a quantidade de quesitos que não atendem à veracidade requerida em relação à quantidade total de quesitos considerados no relatório.

\* Na hipótese em que o resultado do cálculo da razão resulte em um número decimal, o arredondamento do valor resultante deverá ser sempre para cima.

#### **Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

- Vistoria do Canal Público de Divulgação da CONCESSÃO;
- Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA.

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE deverá validar os relatórios publicados pela CONCESSIONÁRIA e verificar a veracidade de quesitos publicados no Canal Público de Divulgação da CONCESSÃO 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 dos quesitos do Canal Público de Divulgação da CONCESSÃO, conforme critério acima definido.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

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

## **a) IS-RER – RELATÓRIO DE EXECUÇÃO E RESULTADOS**

### **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.

**Periodicidade de Mensuração:** Anual.

**Início da Mensuração:** A partir de completado um ano da data de início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IS:** 60%.

### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

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 por verificação em campo pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

### **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

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>
$IS_{RER} \leq 10\%$	4
$25\% \geq IS_{RER} > 10\%$	3
$40\% \geq IS_{RER} > 25\%$	2
$50\% \geq IS_{RER} > 40\%$	1
$IS_{RER} > 50\%$	0

Onde:

$IS_{RER}$  = razão\* entre a quantidade de quesitos que não atendem às especificações requeridas no ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA em relação à quantidade total de quesitos considerados no relatório.

\* Na hipótese em que o resultado do cálculo da razão resulte em um número decimal, o arredondamento do valor resultante deverá ser sempre para cima.

#### **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, 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.

#### **Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

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

## **b) IS-CFN – CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS**

### **Objetivos:**

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.

**Periodicidade de Mensuração:** Anual.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no IS:** 20%.

### **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 de SERVIÇOS objeto da CONCESSÃO.

A capacitação poderá envolver distintas áreas temáticas de serviços, atender a áreas funcionais da CONCESSÃO, conscientizar e sensibilizar sobre 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 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 através de lista de inscrição, presença e aprovação. O total de funcionários é baseado em ficha de funcionários consolidada do ano operacional anterior (cadastro de funcionários).

**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.

#### **Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

**a. Capacitação de funcionários:**

$$P_{capf} = \frac{\# \text{ horas disponibilizadas/ano}}{\# \text{ total funcionários} * 8 \text{ horas}} \times 100\%$$

Em que:

- $P_{capf}$ : Pontuação da capacitação de funcionários.

Tabela 18: Sistema de Pontuação IS-CFN "a"

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

**b. Qualificação da equipe de treinamento / capacitação:**

$$P_{qept} = \overline{A_n} =$$

média aritmética de todas as notas registradas em todos os treinamentos ministrados (resolução das notas: 0,5)

em que:

-  $P_{qept}$ : Pontuação da qualidade da equipe de treinamento.

Tabela 19: Sistema de Pontuação IS-CFN "b"

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

Nota final do indicador IS-CFN será:  $(a + b)/2$

**Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

- apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, de comprovantes de despesas 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
- certificado por residente capacitado.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

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

## 6. INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO (FP)

### a) FP-ALS - ADIMPLÊNCIA DOS CONTRATOS DE LOCAÇÃO SOCIAL

#### **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.

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no FP:** 35%.

#### **Forma de Medição / Parâmetros de Análise:**

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

O Índice de Adimplência da Locação Social deverá ser aferido trimestralmente, devendo ser considerado, no cálculo da nota final do indicador, a média simples dos índices aferidos mensalmente nos relatórios de acompanhamento da Gestão da Inadimplência ao longo dos últimos 12 (doze) meses, conforme estabelecido no ANEXO 7 DO CONTRATO - CADERNO ENCARGOS CONCESSIONÁRIA.

#### **Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:**

$$Pinad = \frac{\# TPU_{in}}{\# TPU} \times 100\%$$

em que:

- $P_{inad}$ : Percentual de inadimplência;
- $TPU_{in}$ : número de TPU em estado de inadimplência;
- TPU: número total de TPUs.

Tabela 20: Sistema de Pontuação FP-ALS

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

**Meios de Verificação / Fonte dos Dados:**

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

- a. Relatórios da Gestão da Carteira, disponível no SGI.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.

## **b) FP-GEL – GERAÇÃO DE EMPREGOS LOCAIS E INCLUSÃO SOCIAL**

### **Objetivos:**

Incentivar a contratação de funcionários locais, que moram 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.

**Periodicidade de Mensuração:** Anual.

**Início da Mensuração:** a partir do início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no FP:** 25%.

### **Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

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 entorno no raio de 1km do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL e do próprio EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

*b. Promoção da inclusão social:* A inclusão social refere-se ao número de funcionários do sexo feminino, negros e deficientes físicos empregados pela CONCESSIONÁRIA.

O indicador será avaliado por meio da quantidade anual de funcionários, próprios ou terceirizados, da CONCESSIONÁRIA. O número será dado pela quantidade anual de funcionários mantidos pela CONCESSIONÁRIA nas atividades da CONCESSÃO. Serão quantificados os empregados no início de cada mês, somadas as admissões e descontadas as demissões no mesmo mês.

Para fins de contagem deste indicador, será computado como sendo funcionário aquele que tenha carteira assinada, comprovadamente com contrato válido por pelo menos 15 dias durante o referido mês. Para a contabilização dos trabalhadores terceirizados, será exigida a apresentação de contrato formal entre a CONCESSIONÁRIA e a empresa terceirizada, acompanhado dos dados e da função exercida por cada trabalhador terceirizado que trabalhe na ÁREA DA CONCESSÃO.

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

### **Mecanismo de Pontuação / Metodologia de Cálculo:**

#### a. Contratação de funcionários locais:

$$P_{func} = \frac{\# Q_{mor}}{Q_{func}} \times 100\%$$

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 EH EMPRENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL
- $Q_{func}$ : quantidade total de funcionários do EMPRENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL .

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

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

b. Promoção da inclusão social:

$$P_{incl} = \frac{\# Q_{mor}}{Q_{func}} \times 100\%$$

Em que:

- $P_{incl}$ : percentual do nível de inclusão social do EH
- $Q_{mor}$ : quantidade de funcionários do sexo feminino, negros e deficientes físicos
- $Q_{func}$ : quantidade total de funcionários do EH

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

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

Nota final do indicador FP-GEL será:  $(a + b)/2$

**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 podem ser contabilizados para este indicador de bonificação.

**Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.

**c) FP-GPA – GARANTIA DE PARTICIPAÇÃO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS NAS ATIVIDADES FORMATIVAS E ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO**

**Objetivos:**

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 Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário, conforme disposto no PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

**Periodicidade de Mensuração:** Semestral.

**Início da Mensuração:** A partir de completo um ano da data de início da FASE 3 da CONCESSÃO.

**Representatividade no FP:** 40%.

**Forma de medição / Parâmetros de Análise:**

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO (PTTSDC) nos termos do ANEXO 7 DO CONTRATO, com

aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador **IS-GPA** será baseada no nível de cumprimento do PTTSDC, o qual terá como referência metas a serem cumpridas, que serão definidas quando da elaboração do próprio plano junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

O cumprimento do PTTSDC corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento de suas metas, o qual deverá ser calculado pelo SGI, com apoio da equipe social. 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 ainda informações sobre as atividades realizadas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS tais como fotos, atas e listas de presença.

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

#### **Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:**

Percentual médio dos LOCATÁRIOS SOCIAIS participantes Curso Livre de Capacitação ou Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário, sob o total de atividades coletivas realizadas, em relação ao total de LOCATÁRIOS SOCIAIS da CONCESSÃO.

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

$$P_{ACol} = \frac{\sum \# \text{participantes no ano}}{(\sum \# \text{participantes no ano} \times \# \text{vagas/turma})} \times 100\%$$

onde:

$P_{ACol}$ : Percentual de participação em atividades formativas e coletivas.

- $\Sigma \#$  participantes no ano: somatória dos participantes nas atividades ao longo do ano aferido. A contabilização de participantes somente irá considerar 1 participante por

unidade habitacional, mesmo que mais de um participe da atividade, o que é permitido caso haja vagas disponíveis nas turmas das atividades promovidas. O participante adicional da unidade habitacional não poderá ocupar a vaga do primeiro participante de outra unidade habitacional. Portanto, a quantidade de participantes será igual à quantidade de unidades habitacionais representadas na atividade e não necessariamente a quantidade de participantes.

- # vagas/turma: a quantidade de vagas por turma deverá ser, no mínimo, metade de unidades habitacionais ocupadas do empreendimento.
- $\Sigma$  # atividades coletivas no ano: somatória das atividades coletivas promovidas ao longo do ano aferido, sendo que a quantidade de atividades promovidas deverá ser capaz de disponibilizar vagas para a quantidade total de unidades habitacionais ocupadas do empreendimento, no mínimo em 6 atividades ao ano por UH.
- # total de UH ocupadas: quantidade total de unidades habitacionais ocupadas do empreendimento ao longo do ano aferido.

Tabela 23: Sistema de Pontuação FP-GPA

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

Exemplo: Dado o seguinte cenário do empreendimento:

- Empreendimento com 120 UH ocupadas (120 representantes de UH)

A CONCESSIONÁRIA deverá promover atividades, atendendo às seguintes condições mínimas

- 1 turma com 60 vagas por atividade ou 2 turmas com 30 vagas por atividade

- Cada UH deverá participar de pelo menos 6 atividades ao ano, ou seja, deverá haver minimamente 720 participações durante o ano aferido (6 atividades x 120 UH).
- Para atender a essa demanda mínima, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar 720 vagas durante o ano, podendo distribuí-las em 12 turmas de 60 participantes ou 24 turmas de 30 participantes
- Cada UH somente poderá ter um representante por atividade, sendo permitido participante adicional de uma mesma UH somente em caso da não utilização de todas as vagas disponíveis na turma. Nenhum participante adicional será contabilizado como participante para fins de aferição de indicadores.

No caso de terem sido promovidas 12 diferentes atividades ao longo do ano aferido, com disponibilização de 60 vagas por turma/atividade e uma participação total de 600 locatários (participantes, representantes das UH), teremos o seguinte percentual:

$$P_{ACol} = (600/720) \times 100\% = \mathbf{83,33\%}$$

Com esse percentual aplicado à tabela 17, a pontuação do IS-GPA será igual a **4** (pontuação máxima).

#### **Meios de Verificação / Fonte dos dados:**

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

- a. Relatórios emitidos pelo SGI, elaborados pela equipe do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- b. listas de presenças;
- c. Certificados de conclusão;
- d. Registro fotográfico

#### **Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:**

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

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

#### 1.1. Definições

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

<b>ITEM</b>	Qualquer parte, componente, dispositivo, subsistema, unidade funcional, equipamento ou sistema que possa ser considerado individualmente.  Interpretação: qualquer alteração das condições do ITEM que não impeça o desempenho da sua função, mesmo que parcialmente.  Exemplo: aquecimento que não interfere na capacidade do ITEM, vibração que também não interfere na capacidade do item de desempenhar sua função.
<b>DEFEITO</b> <b>ou</b> <b>FALHA PARCIAL</b>	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 que não interfere na capacidade do ITEM, vibração que também não interfere na capacidade do item de desempenhar sua função.
<b>FALHA ou FALHA COMPLETA</b>	Término da capacidade de um ITEM de desempenhar a função requerida.  Interpretação: qualquer ocorrência que impede totalmente o ITEM de desempenhar sua função a que foi destinado.  Exemplo: quebra do eixo da bomba, impedindo completamente a continuidade do bombeamento (da funcionalidade da bomba).
<b>CAUSA DE FALHA</b>	Circunstâncias relativas ao projeto, fabricação ou uso que conduzem à FALHA.

## 1.2. Classificação quanto ao grau de criticidade

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

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

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

## 1.3. Regra de arredondamento para o cálculo de não conformidade

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:

$R = \text{razão entre quantidade de itens em falha e a quantidade de itens inspecionados} \Rightarrow R = 5/4 = 1,25 \Rightarrow \text{arredondamento para cima} \Rightarrow R = 2.$

#### **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.

Considera-se os seguintes aspectos principais:

1. Nível de exigência seguindo a prioridade abaixo:
  - Segurança dos usuários, funcionários e das instalações e equipamentos;
  - Funcionalidade das instalações e equipamentos;
  - 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 envolvidas e seu grau de risco; e
6. Parâmetros de amostragem normalmente utilizados no mercado de inspeção.

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

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

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

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**

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

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 alarmes sonoros 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.

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

**iii. Brigada de incêndio inadequadamente treinada**

Critério de avaliação: 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 cumprimento desta através de certificados, listas de presença e atestados de aprovação da equipe nos cursos respectivos, sendo que a quantidade de descumprimentos identificados durante a inspeção será igual à quantidade de não conformidades.

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 seja superior a 5% da quantidade testada. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da tolerância, cada *sprinkler* ou atuador de combate a incêndio em estado de falha será considerado como uma não conformidade.

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

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

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. Será considerado não conformidade no caso em que a quantidade de câmeras que apresentem FALHA PARCIAL ou COMPLETA seja superior a 2% da quantidade instalada e ativa. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da tolerância, cada 1% das câmeras de vigilância em estado de falha será considerado como uma não conformidade.

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

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

Tolerância: até 5% 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 como não conformidade, sendo quantificado o

número de não conformidades de acordo com o número de rompimentos ou vazamentos identificados.

**ii. Presença de entupimentos**

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

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

Tolerância: 0%. Qualquer entupimento detectado durante a inspeção será considerado como não conformidade, sendo quantificado o número de não conformidades de acordo com o número de entupimentos identificados.

**iii. Falta de limpeza e higiene dos reservatórios de água**

Critério de avaliação: a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à equipe de inspeção os atestados de limpeza e higiene dos reservatórios de água potável do empreendimento, e estes deverão estar atendendo 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 Cíveis**

**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 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 como não conformidade.

Amostragem: Não aplicável.

Tolerância: 0%. Qualquer umidade decorrente de uma das falhas citadas identificada durante a inspeção visual será considerada como uma não conformidade, sendo que a quantidade de não conformidades será igual à quantidade de trincas e fissuras identificadas.

**2.6. Mobiliário Urbano**

**i. Mobiliário urbano indisponível ou em mau estado de conservação**



Critério de avaliação: qualquer mobiliário urbano (bancos, bebedouros, latas de lixo, paraciclos, placas de orientação etc.) que estiver indisponível por sua própria ausência (mobiliário retirado do local em que foi instalado), por falta de higienização apropriada suficiente para impedir seu uso ou em mau estado de conservação que ofereça qualquer tipo de risco ou desconforto para o USUÁRIO será considerado uma não conformidade. Especificamente para os bebedouros públicos, estes terão de oferecer água potável dentro das regras da Portaria de Consolidação nº 5 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 5% do total do mobiliário inspecionado.

## **2.7. Pavimentação Interna e Calçamento**

### **i. Sinalização horizontal em mau estado de conservação**

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

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 considerado como não conformidade.

**ii. Sinalização vertical indisponível ou em mau estado de conservação**

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

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 considerado como não conformidade.

**iii. Existência de trincas e/ou buracos no pavimento**

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

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

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 como não conformidade 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 como não conformidade quantificada com o mesmo valor do excedente.