

CONSULTA PÚBLICA nº CP/03/2023/SEPLAGTD-SEPE

Processo administrativo SEI nº 02.010216/2023-68

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	11
5. INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO.....	12
6. INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO.....	49
APÊNDICE – AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE.....	55

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 subíndices e 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 selecionados 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 IDs que avaliam a performance da CONCESSIONÁRIA na execução dos SERVIÇOS, considerando o alcance de resultados e dos produtos esperados, conforme apresentados no ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. O FD é composto por três dimensões de ID:

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

Para compor o cálculo do FD, serão verificados 11 (onze) IDs, conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 1.

Tabela 1: Indicadores do Fator de Desempenho (FD)

FD – INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO				
PESO DA DIMENSÃO	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO DO ID
40%	IZ	Operacional / Zeladoria		
	IZ-MTP	Manutenção e conservação predial (áreas comuns, lazer e infraestrutura predial)	Semestral	25%
	IZ-TAE	Tempestividade do Atendimento Emergencial	Semestral	15%
	IZ-LCE	Limpeza e conservação das áreas verdes e comuns do empreendimento	Semestral	20%
	IZ-GRS	Gestão de resíduos sólidos	Semestral	25%
	IZ-TCI	Tempestividade da comunicação da inadimplência	Semestral	15%

FD – INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO				
PESO DA DIMENSÃO	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO DO ID
40%	IB	Social e Desenvolvimento Socioeconômico / Bem-estar		
	IB-CPC	Atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação	Trimestral	15%
	IB-PSB	Pesquisa de Satisfação do LOCATÁRIO SOCIAL quanto ao atendimento do Projeto	Anual	30%
	IB-GPF	Garantir a proporção de 20% de atendimento da faixa 1 na LOCAÇÃO SOCIAL	Anual	25%
	IB-TSD	Trabalho Técnico Social e Desenvolvimento Comunitário - Garantir atividades coletivas e visitas regulares	Trimestral	30%
20%	IS	Sustentabilidade		
	IS-RER	Relatório de Execução e Resultados	Anual	70%
	IS-CFN	Capacitação de funcionários	Anual	30%

2O Fator de Ponderação (FP) é composto por IDs que reconhecem o alcance dos objetivos e do desenvolvimento socioeconômico proporcionado pela CONCESSÃO no entorno e na gestão da adimplência 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 2 (dois) IDs, conforme dimensões, pesos e periodicidade expressos na Tabela 2.

Tabela 3: Indicadores do Fator de Ponderação (FP)

FP - INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO				
PESO DA DIMENSÃO	SIGLA	CATEGORIA DO INDICADOR	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO ID
100%	FP-ALS	Adimplência dos contratos de locação social	Trimestral	70%
	FP-GEL	Geração de empregos locais e inclusão social	Anual	30%

4Ao 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.

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

3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para os cálculos necessários para aferição dos IDs e do FT apresentados neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar um VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, que tem sua contratação regada 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 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 justificar e demonstrar, no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, através de registros (fotos, registros de medição etc.), sempre que aplicável, todas as não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas.

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.

Para os IDs que tiverem um período de apuração inferior ao semestral (trimestral, por exemplo), será calculada a média aritmética das aferições realizadas dentro do semestre. Já para os indicadores que tiverem um período de apuração superior ao semestral (anual, por exemplo), será considerado o valor da última aferição anual realizada.

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 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 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 4 (quatro).

3.2. METODOLOGIA DE CÁLCULO DO FT, FD E FP

Cada ID tem sua fórmula e metodologia de cálculo, conforme apresentado em sua tabela específica no próximo capítulo 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 cálculo do Fator Total de Desempenho (FT) será feito com base na seguinte fórmula:

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

Onde:

- FT: FATOR TOTAL E DESEMPENHO, que compreende a somatória dos Fatores de Desempenho (FD) e de Ponderação (FP) de todos os EMPREENDIMENTOS 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_n : Fator de Desempenho "n"
- FP_n : Fator de Ponderação "n"

b) Metodologia de cálculo do Fator de Desempenho (FD)

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

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

Onde:

- FD_n : Fator de Desempenho do Empreendimento Habitacional "n".
- IZ_n : Indicador Operacional / Zeladoria do Empreendimento Habitacional "n".
- ID_n : Indicador Social e Desenvolvimento Socioeconômico / Bem-estar do Empreendimento Habitacional "n".
- IS_n : Indicador Sustentabilidade do Empreendimento Habitacional "n".

No qual:

$$IZ_n = \frac{(20\% * IZ - MTP_n) + (15\% * IZ - TAEn) + (20\% * IZ - LCE_n) + (25\% * IZ - GRS_n) + (15\% * IZ - TCI_n)}{4}$$

$$ID_n = \frac{(15\% * ID - CPC_n) + (30\% * ID - PSB_n) + (25\% * ID - GPF_n) + (30\% * ID - TSD_n)}{4}$$

$$IS = \frac{(70\% * IS - RER_n) + (30\% * IS - CFN_n)}{2}$$

c) Metodologia de cálculo do Fator de Ponderação (FP)

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

O cálculo do Fator de Ponderação (FP) será feito a partir da seguinte fórmula:

$$FP = \frac{(70\% * FP - ALS_n) + (30\% * FP - GEL_n)}{40}$$

Onde:

- FP_n : Fator de Ponderação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL do Empreendimento Habitacional "n".
- $FP-ALS_n$: Indicador Adimplência dos contratos de locação social do Empreendimento Habitacional "n".
- $FP-GEL_n$: Indicador Geração de empregos locais pela Concessão e inclusão social do Empreendimento Habitacional "n"

4. METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DOS IDs

Cada ID tem sua fórmula e metodologia de cálculo, conforme será apresentado a seguir, além da indicação dos dados necessários para sua aferição, pontuação e a unidade 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.

Todas as metodologias 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.

Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 2 (dois) para um mesmo ID por 2 (dois) ciclos de aferição consecutivos, 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.

5. INDICADORES DO FATOR DE DESEMPENHO

5.1. DIMENSÃO OPERACIONAL / ZELADORIA (IZ)

a) IZ-MTP - 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: 25%.

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.

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 Civis (excluindo reparos interno às unidades residenciais que não sejam causados por falhas provenientes de estrutura de edificação)	1
Mobiliário Urbano / áreas comuns	1

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 Civis	12	Presença de tricas/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	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	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"

Sistema de Pontuação	
----------------------	--

Critério	Pontuação b
NC ≥ 90%	4
85% ≤ NC < 90%	3
80% ≤ NC < 85%	2
70% ≤ 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:

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE ou quem for o responsável pela inspeção das instalações e edificações dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, conforme os parâmetros a serem analisados.

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: 15%

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:

$$P_{tace} = \frac{\sum CEP}{\sum CP} \times 100\%$$

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

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

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:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.

c) IZ-LCE - LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DAS ÁREAS VERDES E COMUNS DO EMPREENDIMENTO

Objetivos:

Monitorar a qualidade e o cumprimento dos serviços de limpeza das áreas comuns e de conservação de áreas verdes contidas nas áreas condominiais e 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: 20%.

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.

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

Em que:

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

Tabela 9: 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

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”

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

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, e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

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

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{proc} \geq 90\%$	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.

e) IZ-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 IZ: 15%.

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 12: Sistema de Pontuação IZ-TCI

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
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.

5.2. DIMENSÃO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO / BEM-ESTAR

a) IB-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: Trimestral.

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

Representatividade no IB: 15%

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 13: Sistema de Pontuação IB-CPC

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$IB_{CPC} \leq 10\%$	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.

CONSULTA PÚBLICA

b) IB-PSB - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO LOCATÁRIO SOCIAL QUANTO AO ATENDIMENTO DO PROJETO

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 dimensões dos indicadores de desempenho ((i) Operacional / Zeladoria (IZ); (ii) Social e Desenvolvimento Socioeconômico / Bem-estar (IB); e (iii) Sustentabilidade (IS)) do Fator de Desempenho (FD).

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

- I. da qualidade dos SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL (segurança, limpeza, portaria) dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- II. da qualidade da manutenção e conservação das áreas comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- III. da tempestividade do Atendimento emergencial;
- IV. da limpeza e conservação das áreas verdes;
- V. da qualidade e gestão dos resíduos sólidos;
- VI. dos Sistemas de Segurança Eletrônica;
- VII. da qualidade do atendimento, resolução e prontidão acerca das demandas registradas na central de atendimento e ouvidoria;
- VIII. da tempestividade e qualidade da comunicação da inadimplência;
- IX. da qualidade, atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação;
- 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;
- XI. da qualidade, posturas e condutas da Equipe dos SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO E TRABALHO SOCIAL;
- XII. da forma de gestão, se ela atende a todos de forma inclusiva e participativa;
- XIII. da capacitação e qualidade do serviço prestado dos diversos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
- XIV. entre outros.

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.

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 ID-PSB

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

c) IB-GPF - GARANTIR A PROPORÇÃO DE 20% DE ATENDIMENTO DA FAIXA 1 NA LOCAÇÃO SOCIAL

Objetivos:

Aferir a manutenção do caráter de inclusão e interesse social da CONCESSÃO ao longo do tempo de execução dos SERVIÇOS, de acordo com as diretrizes iniciais relacionadas às faixas e respectivas porcentagens de atendimento de famílias em situação de vulnerabilidade e/ou risco social.

A FAIXA 1 de Renda Familiar corresponde às FAIXAS A, B e C, conforme estabelecido no CONTRATO. **Periodicidade de Mensuração:** Anual

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

Representatividade no IB: 25%.

Forma de medição / Parâmetros de Análise:

Diante da pressão dada pela elevada taxa de insegurança habitacional no Município é necessário garantir esse indicador como elemento de *accountability* social da CONCESSÃO.

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar relatórios com informações sobre o acompanhamento e atendimento social da CONCESSÃO nos termos do ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS, com aprovação do PODER CONCEDENTE.

A medição do indicador IB-GPF será baseada na porcentagem de atendimento da Faixa 1 da CONCESSÃO, que deverá ser calculada pelo SGI, com apoio da equipe social e dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA. O SGI deverá gerar relatórios mensais com as faixas e respectivas porcentagens de atendimento de famílias em situação de vulnerabilidade e/ou risco social.

O VERIFICADOR DE CONFORMIDADE analisará as proporções dos perfis de renda das famílias atendidas pela CONCESSÃO referentes à ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL em relação ao estabelecido como diretriz inicial de distribuição das unidades por faixa de renda

constante no CONTRATO e ANEXO 7. Além disso, poderá ser realizada uma vistoria amostral para a confirmação da veracidade das informações.

Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:

P_{igpfx} = Porcentagem de atendimento da Faixa 1

Tabela 15: Sistema de Pontuação IB-GPF

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{igpfx} = \text{Muito satisfatório} = 20\% \leq P_{igpfx}$	4
$P_{igpfx} = \text{Satisfatório / Muito Bom} = 15\% > P_{igpfx} > 19,9\%$	3
$P_{igpfx} = \text{Neutro / Bom / Regular} = 10\% > P_{igpfx} > 14,9\%$	2
$P_{igpfx} = \text{Insatisfeito / Ruim} = 5\% > P_{igpfx} > 9,9\%$	1
$P_{igpfx} = \text{Muito Insatisfatório / Péssimo} = 4,9\% > P_{igpfx}$	0

Meios de Verificação / Fonte dos dados:

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

- Vistoria amostral;
- Prontuários e Cadastros das famílias pela Equipe dos SERVIÇOS DO TRABALHO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA.

Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:

VERIFICADOR DE CONFORMIDADE a partir dos relatórios enviados pela CONCESSIONÁRIA.

**d) IB-TSD - TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO -
GARANTIR ATIVIDADES COLETIVAS E VISITAS REGULARES**

Objetivos:

Monitorar o nível de cumprimento do Projeto de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS OCUPAÇÃO, cujas atividades, ações, grupos e cursos disponibilizados aos LOCATÁRIOS SOCIAIS deverão ser realizadas com qualidade, disponibilidade e frequência satisfatórias conforme disposto no Plano e por meio da percepção e satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, a ser aferida por meio da Pesquisa de satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

Periodicidade de Mensuração: Trimestral.

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

Representatividade no IB: 30%.

Forma de medição / Parâmetros de Análise:

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Projeto de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO 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 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.

O cumprimento do PTTSDC abrangerá as seguintes aferições:

A1. Percentual médio do total de participantes das atividades coletivas, sob o total de atividades coletivas realizadas, em relação ao total de LOCATÁRIOS SOCIAIS da CONCESSÃO; e

B1. Percentual do total de visitas domiciliares e entrevistas individuais realizadas pela equipe dos SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, para acompanhamento dos casos, em relação ao total de LOCATÁRIOS SOCIAIS da CONCESSÃO.

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.

Mecanismo de pontuação / Metodologia de Cálculo:

A1. Percentual médio do total de participantes das atividades coletivas, sob o total de atividades coletivas realizadas, em relação ao total de LOCATÁRIOS SOCIAIS da CONCESSÃO.

$$PA_{Col} = \left(\left(\frac{\text{soma do \# participantes no ano}}{\text{\# total de atividades coletivas}} \right) / \text{\# total de beneficiários} \right) * 100\%$$

Em que:

- PA_{Col} : Percentual de atividades coletivas.

Tabela 16: Sistema de Pontuação IB-TSD “a”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$95\% \leq PA_{Col}$	4
$95\% > PA_{Col} \geq 85\%$	3
$85\% > PA_{Col} \geq 75\%$	2
$75\% > PA_{Col} \geq 70\%$	1
$70\% > PA_{Col}$	0

B1. Percentual do total de visitas domiciliares e entrevistas individuais realizadas pela equipe dos SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO para acompanhamento dos casos, em relação ao total de LOCATÁRIOS SOCIAIS da CONCESSÃO.

$$P_{Vis} = \left(\frac{\text{soma do \# visitas e entrevistas no ano}}{\text{\# total de beneficiários}} \right) * 100\%$$

Em que:

- P_{Vis} : Percentual das atividades de visita domiciliar e entrevista.

Tabela 17: Sistema de Pontuação IB-TSD “b”

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

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

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 dos SERVIÇOS 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.

CONSULTA PÚBLICA

5.3. DIMENSÃO SUSTENTABILIDADE

a) IS-RER – Relatório de Execução e Resultados

Objetivos:

Incentivar a comunicação da Concessionária com a sociedade, moradores, LOCATÁRIOS SOCIAIS e partes interessadas (*stakeholders*) por meio de relatórios de execução e resultados a serem publicados anualmente no Canal de Comunicação Condominial e outros portais da CONCESSIONÁRIA, 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: 70%.

Forma de medição / Parâmetros de Análise:

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

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 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:

CONSULTA PÚBLICA

Tabela 18: Sistema de Pontuação IS-RER

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$IS_{RER} \leq 10\%$	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.

CONSULTA PÚBLICA

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: 30%.

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:

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

Em que:

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

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

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$95\% \leq P_{\text{capf}}$	4
$95\% > P_{\text{capf}} \geq 85\%$	3
$85\% > P_{\text{capf}} \geq 75\%$	2
$75\% > P_{\text{capf}} \geq 70\%$	1
$70\% > P_{\text{capf}}$	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 20: 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.

CONSULTA PÚBLICA

6. INDICADORES DO FATOR DE PONDERAÇÃO

a) FP-ALS - Adimplência da 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: Trimestral.

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

Representatividade no FP: 70%.

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 21: Sistema de Pontuação FP-ALS

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{inad} \leq 5,00\%$	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: 30%.

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 22: Sistema de Pontuação FP-GEL “a”

Sistema de Pontuação	
Critério	Pontuação
$P_{func} \geq 5\%$	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 23: 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.

CONSULTA PÚBLICA

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:

ITEM	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.
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 que não interfere na capacidade do ITEM, vibração que também não interfere na capacidade do item de desempenhar sua função.

FALHA ou FALHA COMPLETA	<p>Término da capacidade de um ITEM de desempenhar a função requerida.</p> <p>Interpretação: qualquer ocorrência que impede totalmente o ITEM de desempenhar sua função a que foi destinado.</p> <p>Exemplo: quebra do eixo da bomba, impedindo completamente a continuidade do bombeamento (da funcionalidade da bomba).</p>
CAUSA DE FALHA	Circunstâncias relativas ao projeto, fabricação ou uso que conduzem à FALHA.

1.2. Classificação quanto ao grau de criticidade

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

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

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

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 = razão entre quantidade de itens em falha e a quantidade de itens inspecionados => $R = 5/4 = 1,25$ => arredondamento para cima => **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 Civis

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.