



**PROCESSO SEI 6011.2021/0002488-8**

**CONSULTA PÚBLICA CP/017/2022/SGM-SEDP**

**CONCORRÊNCIA N° [●]/2022**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA PROVISÃO DE MORADIAS COMO SERVIÇO, ENGLOBALANDO A IMPLANTAÇÃO DE 3 (TRÊS) EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DE INTERESSE SOCIAL E A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO PREDIAL, DE GESTÃO OPERACIONAL E DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DE BENEFICIÁRIOS.

**ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**



## Sumário

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS .....	3
CAPÍTULO II - ÍNDICADORES DE DESEMPENHO.....	6
CAPÍTULO III – DO AGENTE TÉCNICO DE APOIO E SUA CONTRATAÇÃO .....	18

CONSULTA PÚBLICA

## **CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS**

### **1. INTRODUÇÃO**

**1.1** O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (“SMD”), disciplinado neste ANEXO, destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (“FD”).

**1.2** Em linhas gerais, o FD é composto pela apuração de três dimensões de desempenho principais, tais sejam (i) Bem-Estar, (ii) Zeladoria e (iii) Gestão da Informação.

**1.3** A cada dimensão, serão apresentados INDICADORES DE DESEMPENHO (“IDs”), caracterizados como o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO e neste ANEXO em especial.

**1.4** Os IDs são representados por um número (nota), quantificado de acordo com as avaliações determinadas nesse documento, referentes aos principais tópicos de atuação da CONCESSIONÁRIA.

**1.5** O FD impacta a remuneração da CONCESSIONÁRIA, conforme previsto no ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DE CONTRAPRESTAÇÃO. 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 MENSAL EFETIVA.

**1.6** O FD será calculado semestralmente, nos meses de julho e dezembro, respeitando os períodos de aferição de cada ID transcritos no Capítulo II - Procedimento de Avaliação de Desempenho, deste ANEXO.

**1.7** As aferições dos IDs que resultarão no cálculo do FD terão início a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS referente aos EMPREENDIMENTOS concluídos.

**1.8** Quando a emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS de determinado EMPREENDIMENTO ocorrer:

**1.8.1** Até os primeiros três meses de cada semestre, a aferição dos IDs será contabilizada, para fins de cálculo do FD, no RELATÓRIO DE DESEMPENHO do mesmo semestre.

**1.8.2** Após os primeiros três meses de cada semestre, a aferição dos IDs será contabilizada, para fins de cálculo do FD, no semestre posterior. Enquanto não houver aferição dos IDs para elaboração do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, o FD a ser considerado deverá ser 1 (um).

**1.9** As dimensões a serem aferidas, com o detalhamento e o peso dos referidos indicadores, seguem dispostas na **Tabela 1**.

**Tabela 1: Indicadores de Desempenho**

<b>Dimensão</b>	<b>Indicador</b>	<b>Sigla</b>	<b>Peso Indicador</b>	<b>Peso Dimensão</b>
Bem-Estar	Satisfação do BENEFICIÁRIO quanto ao atendimento do Programa	IB01	15,0%	40%
	Qualidade e disponibilidade das atividades de interesse coletivo	IB02	10,0%	
	Qualidade e disponibilidade dos serviços prestados no âmbito dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS	IB03	5,0%	
	Qualidade e disponibilidade do apoio à autonomia socioeconômica	IB04	10,0%	
Zeladoria	Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais	IZ01	10,0%	50%
	Manutenção da qualidade físico-estrutural dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS, de lazer e uso comum	IZ02	10,0%	
	Qualidade e disponibilidade do serviço de limpeza	IZ03	10,0%	
	Qualidade e disponibilidade do serviço de vigilância	IZ04	10,0%	
	Qualidade e tempestividade na reabilitação das UNIDADES DE MORADIA	IZ05	10,0%	
Gestão da Informação	Atualidade e disponibilidade das informações do CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO	II01	5,0%	10%
	Atualidade e disponibilidade das informações no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	II02	5,0%	

**1.10** A metodologia necessária para aferição dos IDs, que possibilitará o cálculo do FD será apresentada neste ANEXO.

**1.11** Os cálculos deverão ser realizados considerando-se duas casas decimais, além das regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

**1.12** A eventual redução do valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA decorrente da aplicação deste ANEXO não se confunde com as penalidades previstas no CONTRATO, de sorte que a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA não exime o PODER CONCEDENTE

do dever de fiscalizar o cumprimento do CONTRATO e de aplicar, quando e se for o caso, as penalidades ali previstas.

**1.13** Ao longo da CONCESSÃO, os IDs poderão ser revistos pelo PODER CONCEDENTE, quando se mostrarem ineficientes para aferir o padrão de qualidade dos serviços prestados, face a ocorrência de fato importante que o justifique, nos termos do CONTRATO.

**1.14** Para aferição dos indicadores e cálculo do FD, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar um AGENTE TÉCNICO DE APOIO, cuja contratação está regradada e explicitada no Capítulo 7 deste ANEXO.

**1.15** Cada indicador da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO terá a sua aferição realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, mediante insumos coletados da CONCESSIONÁRIA e/ou PODER CONCEDENTE ou aferidos em visitas de campo a depender da particularidade de cada indicador.

**1.16** Caso o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima a cada indicador em que houve impossibilidade de aferição.

**1.17** Caso o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima a cada indicador em que houve impossibilidade de aferição.

## CAPÍTULO II – INDICADORES DE DESEMPENHO

### 2 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**2.1** No seu conjunto, os IDs traduzem, de modo sintético, os aspectos mais relevantes a serem considerados para a aferição da qualidade dos serviços de construção e operação prestados pela CONCESSIONÁRIA, permitindo, desta forma, construir um sistema claro, racional e transparente de avaliação.

**2.2** Os IDs são tipicamente expressos por relações entre variáveis. A cada INDICADOR será especificado os dados necessários para sua aferição, a unidade em que deve ser expresso e a respectiva metodologia de cálculo.

**2.3** Os dados para cálculo dos indicadores podem ser gerados diretamente pela CONCESSIONÁRIA (dados internos) e/ou PODER CONCEDENTE e entregues, posteriormente, ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou aferidos pelo próprio AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

**2.4** Todas as metodologias podem ser alteradas futuramente pelo PODER CONCEDENTE, mediante justificativa que demonstre o cumprimento mais efetivo do objetivo de aferição do INDICADOR em questão.

**2.5** A nota do FATOR DE DESEMPENHO (FD) é dada pela seguinte expressão:

$$FD = \sum_{i=1}^4 (0,1 * IB_i) + \sum_{i=1}^5 (0,1 * IZ_i) + \sum_{i=1}^2 (0,05 * II_i)$$

Onde:

- **FD** é o FATOR DE DESEMPENHO da Concessionária;
- **IB<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores de Bem-Estar;
- **IZ<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores de Zeladoria;
- **II<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores de Gestão da Informação;

**2.6** O FD variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

**2.7** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo ID por 2 (dois) semestres 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.

**2.8** Caso o plano de ação descrito no subitem 2.7 não seja apresentado pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo estipulado, a nota do referido ID deverá ser 0 (zero) nas avaliações subseqüentes, até a apresentação e aprovação do plano.

**2.9** Independente da obrigatoriedade de disponibilização de Plano de Ação em virtude do exposto no item 2.7, deverá o AGENTE TÉCNICO DE APOIO manter a aferição semestral de todos os indicadores no âmbito da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

**2.10** O cálculo do FD será semestral, sendo que a avaliação dos INDICADORES obedecerá a temporalidade descrita nos cartões de cada INDICADOR. O cálculo dos INDICADORES com frequência de aferição inferior a 6 (seis) meses, será realizado por média aritmética simples das notas aferidas durante o período.

### **3 DIMENSÃO DE BEM-ESTAR**

**3.1** Esta dimensão busca traduzir a qualidade de vida, bem-estar e desenvolvimento proporcionada aos BENEFICIÁRIOS no âmbito da CONCESSÃO.

**3.2** Deverão ser aferidos a qualidade, tempestividade, regularidade e conformidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e os seguintes INDICADORES:

**3.3** Indicador de Satisfação do BENEFICIÁRIO quanto ao atendimento do Programa (IB<sub>01</sub>)

**3.3.1** O IB<sub>01</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a abrangência e qualidade do apoio ao BENEFICIÁRIO durante seu acolhimento no Programa de acordo com sua percepção pessoal, seguindo critérios de julgamento estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**3.3.2** A avaliação do IB<sub>01</sub> será feita através de pesquisa de opinião realizada com os BENEFICIÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regrada nos itens 7 e 8, 9 e 10 deste ANEXO e pelas avaliações do Canal de Ouvidoria.

**3.3.3** Na pesquisa, os BENEFICIÁRIOS deverão avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral.

**1.17.1** A CONCESSIONÁRIA deverá incluir no Canal de Ouvidoria um mecanismo de avaliação da qualidade do apoio e atendimento prestado após cada chamado, tais avaliações serão relatadas semestralmente, como previsto no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

Satisfação do Beneficiário quanto ao atendimento do Programa		IB01				
<b>Dimensão:</b> Bem-Estar	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%				
<b>Objetivo:</b> Avaliação geral da satisfação dos beneficiários quanto a qualidade geral do Programa		<b>Fonte dos dados:</b> Pesquisa de Satisfação do Usuário e Avaliação NPS do Canal de Ouvidoria				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Instituto de Pesquisa				
<b>Início da Aferição:</b> Após ocupação do empreendimento		<b>Valor de Referência:</b> 90% - Em notas acima de 9 não haverá penalização				
<b>Área de Avaliação:</b> Atendimento ao beneficiário		<b>Pontuação: PSU e NPS</b>				
		<b>Ótimo</b> N* >= 9	<b>Bom</b> 7>=N<9	<b>Regular</b> 5>=N<7	<b>Ruim</b> 3>=N<5	<b>Péssimo</b> 0>=N<3
<b>Parâmetros de Análise:</b> -> PSU: a Pesquisa de Satisfação do Usuário afere a avaliação dos beneficiários quanto ao Programa como um todo e será executada por uma empresa independente. Para fins de aferição deste indicador, será utilizado como parâmetro as notas atribuídas nas PSUs. -> Canal de Ouvidoria: referente as avaliações dos atendimentos do Canal de Ouvidoria, na metodologia NPS <sup>1</sup> , entregues no Relatório Semestral Gerencial de Atividades.						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB01 = Média [(Avaliações "bom" ou "ótimo" PSU / Total PSU) * 0,7; Média Notas NPS * 0,2] / 0,9						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida na PSU e NPS						

### 3.4 Indicador da qualidade e disponibilidade das Atividades de Interesse Coletivo (IB<sub>02</sub>)

<sup>1</sup> O Net Promoter Score é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos usuários. REICHELDT (2003), Harvard Business Review.



**3.4.1** O IB<sub>02</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a frequência na realização e qualidade das atividades desenvolvidas por meio da aderência às disposições do Anexo III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e propostas do CONSELHO DE CONVÍVIO SOCIAL na definição e promoção das ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO. Considera-se como meta a realização de 02 (duas) ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO POR SEMANA por EMPREENDIMENTO HABITACIONAL, com duração de 1 (uma) hora, conforme termos estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

Qualidade e disponibilidade das Atividades de Interesse Coletivo			IB02				
<b>Dimensão:</b> Bem-Estar	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%					
<b>Objetivo:</b> Atestar a frequência e qualidade das atividades de interesse coletivo promovidas, além da inclusão do Conselho de Convívio Social ("CCS") na definição e formulação destas ações.		<b>Fonte dos dados:</b> Disponibilização das informações no Canal Público de Divulgação e nos Relatórios Semestrais Gerenciais de Atividade					
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Dados disponibilizados pela Concessionária e coletados pelo Agente Técnico					
<b>Início da Aferição:</b> Após ocupação do empreendimento		<b>Valor de Referência:</b> 80% - Em notas acima de 8 não haverá penalização					
<b>Área de Avaliação:</b> Inclusão social		<b>Pontuação: -</b>					
		<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	
		-	-	-	-	-	
<b>Parâmetros de Análise:</b> A contabilização se dará através das informações disponibilizadas no Canal Público de Divulgação, quais sejam as Listas de Presença das atividades de interesse coletivo; Programação Mensal das Atividades; Listas de Presença nas reuniões do CCS; Atas das reuniões do CCS e compatibilização das diretrizes expostas em Ata com a programação oferecida.							
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB02 = média [ (∑ Nº atividades desenvolvidas no empreendimento i) / 156 ; (∑ Nº reuniões do CCS no empreendimento i) / 6 ] / 0,8							
<b>Observação:</b> Para um somatório do nº de atividades desenvolvidas nos empreendimentos acima de 156, considerar 156. Para um somatório do nº de reuniões do CCS desenvolvidas nos empreendimentos acima de 6, considerar 6.							

### 3.5 Indicador da qualidade e disponibilidade dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS (IB<sub>03</sub>)

**3.5.1** O IB<sub>03</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a qualidade e disponibilidade do serviço prestado no âmbito dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS oferecidos na área da FACHADA SOCIAL dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS, conforme critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

Qualidade e disponibilidade dos serviços no âmbito dos Equipamentos Sociais Associados		IB03				
<b>Dimensão:</b> Bem-Estar	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a disponibilidade, qualidade e acessibilidade da operação dos equipamentos sociais associados propostos no Plano de Ocupação em consonância com os encargos previstos em Contrato.		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória, análise dos documentos comprobatórios				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária				
<b>Início da Aferição:</b> Após ocupação do empreendimento		<b>Valor de Referência:</b> 100%				
<b>Área de Avaliação:</b> Inclusão social e autonomia socioeconômica		<b>Pontuação: PSU</b>				
		<b>Ótimo</b> N* >= 9	<b>Bom</b> 7 >= N < 9	<b>Regular</b> 5 >= N < 7	<b>Ruim</b> 3 >= N < 5	<b>Péssimo</b> 0 >= N < 3
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio quanto a qualidade, disponibilidade e funcionamento dos Equipamentos Sociais Associados, no que concerne, qualidade e disponibilidade dos instrutores, disponibilidade de materiais de trabalho, horário de atendimento, capacidade de atendimento, dentre outros.						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB03 = Nota do Laudo de Avaliação / 10						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação						

### 3.6 Indicador da disponibilidade do apoio à autonomia socioeconômica (IB<sub>04</sub>)

**3.6.1** O IB<sub>04</sub> foi elaborado para aferir a abrangência no apoio à capacitação dos BENEFICIÁRIOS, de acordo com a realização das atividades do plano de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL, cujas diretrizes são descritas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**3.6.2** Considera-se como meta disponibilizar aos beneficiários 300 vagas a cada semestre, em cursos de capacitação, conforme estabelecido no mesmo ANEXO III do CONTRATO.

Qualidade e disponibilidade do apoio à Autonomia Socioeconômica		IB04				
<b>Dimensão:</b> Bem-Estar	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a oferta de vagas aos beneficiários em cursos de capacitação em consonância ao disposto no Caderno de Encargos da Concessionária		<b>Fonte dos dados:</b> Disponibilização do material de divulgação das vagas ofertadas				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária				

<b>Início da Aferição:</b> Segundo semestre pós ocupação do empreendimento	<b>Valor de Referência:</b> 100%				
<b>Área de Avaliação:</b> Autonomia socioeconômica	<b>Pontuação:</b>				
	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
	-	-	-	-	-
<b>Parâmetros de Análise:</b> As vagas deverão ser disponibilizadas semestralmente, em quantidades lineares.					
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB04 = [ Vagas Ofertadas no semestre / 300 ] -> Total de vagas preenchidas sobre o total de vagas previstas para serem ofertadas no semestre					
<b>Observação:</b> → IB04 não poderá ser maior que 1.					

#### 4 DESEMPENHO DA DIMENSÃO DE ZELADORIA

**4.1** A dimensão de zeladoria é referente aos encargos da CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços de GESTÃO PREDIAL e GESTÃO OPERACIONAL dos EMPREENDIMENTOS. Tal dimensão foi elaborada para aferir a qualidade e conformidade das obrigações da CONCESSIONÁRIA quanto a infraestrutura predial e os serviços de zeladoria ligados aos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.2** Indicador da manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais (IZ<sub>01</sub>)

**4.2.1** O IZ<sub>01</sub> foi elaborado para aferir a qualidade em que são mantidas as infraestruturas prediais no geral, incluindo, mas não se limitando ao funcionamento e a segurança dos sistemas hidrossanitários (sistema de esgoto, rede de águas pluviais, abastecimento de água, extintores), sistemas elétricos, sistema de monitoramento CFTV, sistemas de abastecimento a gás, sistema de vigas, dentre outros, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.2.2** A avaliação do IZ<sub>01</sub> é feita através da aferição técnica da qualidade das infraestruturas, através de vistoria *in loco* pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO em cada um dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.

**4.2.3** Ao Laudo de Visita será aferido uma nota dentro da escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) “péssimo” e 10 (dez) “excelente”.

**4.2.4** Para a elaboração do Laudo, além da visita *in loco*, recomenda-se que sejam considerados na composição da nota a qualidade no atendimento aos Chamados de Emergência relacionados à temática, como estabelecido no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.2.4.1** A avaliação é realizada através da parte dos chamados de emergência que são atendidos dentro do prazo de 6 (seis) horas. Entende-se como Chamado de Emergência situações que, caso não resolvidas em tempo, acarretam grandes dificuldades ou perigo aos BENEFICIÁRIOS e seus FAMILIARES, impedindo que estes executem suas atividades diárias normalmente.

**4.2.4.2** A aferição será realizada através dos números de protocolos de ligações recebidas no Canal de Ouvidoria, endereçados ao tópico 'Atendimento Emergencial', , que não foram resolvidos dentro do período máximo de 6 (seis) horas, os quais deverão ser registrados tempestivamente no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO, contendo data e hora de recebimento e resolução, junto com um descritivo das medidas tomadas, conforme termos estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais			IZ01				
<b>Dimensão:</b> Zeladoria	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%					
<b>Objetivo:</b> Aferir a manutenção da qualidade, do funcionamento e da segurança de todos os sistemas e infraestruturas prediais (Ex: elevadores, monitoramento CFTV, alarme de incêndio, sistema elétrico, sistema hidrossanitário, iluminação, bombas, infraestrutura no geral)		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória, análise dos documentos comprobatórios					
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária					
<b>Início da Aferição:</b> Após a emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras		<b>Valor de Referência:</b> 100%					
<b>Área de Avaliação:</b> Infraestrutura		<b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b>					
		<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	
		N* = 10	7>=N<10	5>=N<7	3>=N<5	0>=N<3	
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio quanto a qualidade e funcionamento das infraestruturas e sistemas prediais, através de verificações <i>in loco</i> .							
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IZ01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10							
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação							

**4.3** Indicador da manutenção da qualidade dos equipamentos sociais, de lazer e uso comum (IZ<sub>02</sub>)

**4.3.1** O IZ<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a qualidade da infraestrutura e equipamentos das áreas de uso comum e lazer (playground, salão de festas, mobiliários) e dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS disponibilizados nas áreas de FACHADA SOCIAL dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS.

**4.3.2** A avaliação do IZ<sub>02</sub> será realizada através da aferição técnica da qualidade das infraestruturas, através de vistoria *in loco* pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO em cada um dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.

**4.3.3** Ao Laudo de Visita será aferido uma nota dentro da escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) “péssimo” e 10 (dez) “excelente”.

Manutenção da qualidade dos equipamentos sociais associados, de lazer e uso comum		IZ02				
<b>Dimensão:</b> Zeladoria	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a manutenção da qualidade, do funcionamento e da segurança das estruturas de lazer, equipamentos sociais e de uso comum (Ex: laboratórios de iniciação digital, oficina de gastronomia e marcenaria, <i>playground</i> , equipamentos de ginástica, salão de festas, mobiliário, etc)		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória; análise dos documentos comprobatórios				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária				
<b>Início da Aferição:</b> Após a emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras		<b>Valor de Referência:</b> 100%				
<b>Área de Avaliação:</b> Infraestrutura		<b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b>				
		<b>Ótimo</b> N* = 10	<b>Bom</b> 7>=N<10	<b>Regular</b> 5>=N<7	<b>Ruim</b> 3>=N<5	<b>Péssimo</b> 0>=N<3
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio quanto a qualidade, manutenção e funcionamento dos equipamentos de uso comum e equipamentos sociais, através de verificações <i>in loco</i> .						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IZ02 = Nota do Laudo de Avaliação / 10						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação						

#### 4.4 Indicador da qualidade e disponibilidade do Serviço de Limpeza (IZ<sub>03</sub>)

**4.4.1** O IZ<sub>03</sub> foi elaborado para aferir a manutenção da higiene e limpeza nas áreas comuns dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.4.2** A avaliação do IZ<sub>03</sub> é realizada através de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO em cada um dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.

**4.4.3** Ao Laudo de Visita será aferido uma nota dentro da escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) “péssimo” e 10 (dez) “excelente”.

Qualidade e disponibilidade do Serviço de Limpeza			IZ03				
<b>Dimensão:</b> Zeladoria	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%					
<b>Objetivo:</b> Aferir a qualidade e tempestividade das rotinas de higiene e limpeza das áreas comuns incluindo jardinagem, remoção do lixo, dedetização, varrição, dentre outros serviços necessários para a manutenção da limpeza.		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória; análise dos documentos comprobatórios					
<b>Início da Aferição:</b> Após a ocupação do empreendimento		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária					
<b>Área de Avaliação:</b> Higiene e Limpeza		<b>Valor de Referência:</b> 100%					
		<b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b>					
		<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	
		N* = 10	7>=N<10	5>=N<7	3>=N<5	0>=N<3	
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio quanto a qualidade, regularidade e disponibilidade do serviço de limpeza nas dependências da área da concessão. Para a elaboração do Laudo, deverão ser analisados cronogramas das equipes de limpeza, nº de funcionários, frequência das ações de limpeza por meio de vistoria <i>in loco</i> .							
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IZ03 = Nota do Laudo de Avaliação / 10							
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação							

#### 4.5 Indicador da qualidade e disponibilidade do Serviço de Vigilância (IZ<sub>04</sub>)

**4.5.1** O IZ<sub>04</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a qualidade e disponibilidade do Serviço de Vigilância nas áreas comuns dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS e no trato com os beneficiários, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.5.2** A avaliação do IZ<sub>04</sub> será feita por meio de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO em cada um dos EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS e por meio de pesquisa de opinião realizada com os BENEFICIÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regrada nos itens 8 e 10 deste ANEXO.

**4.5.3** As vistorias acima devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.

**4.5.4** Na pesquisa, os BENEFICIÁRIOS deverão avaliar a qualidade do tratamento despendido pelos vigilantes em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral.

Qualidade e Disponibilidade do Serviço de Vigilância		IZ04				
<b>Dimensão:</b> Zeladoria	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral (PSU) Trimestral ( <i>Visita in loco</i> )	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a qualidade e disponibilidade do funcionamento das câmeras de monitoramento, acesso às imagens de segurança, a rotina dos vigilantes, quantidade de ocorrências relacionadas à segurança condominial		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória; análise dos documentos comprobatórios				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária				
<b>Início da Aferição:</b> Após ocupação dos empreendimentos		<b>Valor de Referência:</b> 90% - Em notas acima de 9 não haverá penalização				
<b>Área de Avaliação:</b> Vigilância e Monitoramento		<b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b>				
		<b>Ótimo</b> N = 10	<b>Bom</b> 7>=N<10	<b>Regular</b> 5>=N<7	<b>Ruim</b> 3>=N<5	<b>Péssimo</b> 0>=N<3
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio quanto à qualidade e disponibilidade do funcionamento das câmeras de monitoramento, acesso às imagens de segurança, a rotina dos vigilantes, quantidade de ocorrências relacionadas à segurança condominial, desenvolvimento de ações para a coibição do vandalismo através de verificações <i>in loco</i> .						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IZ04 = Nota do Laudo de Avaliação / 0,9						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação						

**4.6** Indicador da qualidade e tempestividade na reabilitação das UNIDADES DE MORADIA (IZ<sub>05</sub>)

**4.6.1** O IZ<sub>05</sub> foi elaborado para aferir a qualidade e tempestividade da reabilitação da UNIDADES DE MORADIA após a troca de BENEFICIÁRIO, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.6.2** A avaliação do IZ<sub>05</sub> será realizada através do encaminhamento, pela CONCESSIONÁRIA ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO dos Laudos de Vistoria para aferição da conformidade das UNIDADES DE MORADIA quando da entrega das chaves aos BENEFICIÁRIOS, nos quais deverão constar o registro fotográfico e descritivo das instalações. Todos os Laudos deverão estar assinados pelos BENEFICIÁRIOS quanto à anuência do seu conteúdo.

**4.6.3** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO pautará sua nota no conteúdo de todos os Laudos de Vistoria emitidos no período referente a aferição, sendo esta semestral.

Qualidade e tempestividade na Reabilitação das unidades de moradia			IZ05				
<b>Dimensão:</b> Zeladoria	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10%					
<b>Objetivo:</b> Aferir a qualidade da manutenção e reabilitação das UHs, quando da troca entre beneficiários. (Ex: pintura, manutenção da infraestrutura, pleno funcionamento da linha branca)		<b>Fonte dos dados:</b> Laudo de vistoria referente a entrega da UH ao Beneficiário					
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária					
<b>Início da Aferição:</b> Após ocupação dos empreendimentos		<b>Valor de Referência:</b> 100%					
<b>Área de Avaliação:</b> Infraestrutura		<b>Pontuação:</b>					
		<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	
		-	-	-	-	-	
<b>Parâmetros de Análise:</b> No momento de entrega da unidade habitacional ao beneficiário, deverá ser emitido um Laudo de Vistoria pela Concessionária, onde constará relatório fotográfico a ser assinado pelo Beneficiário com a indicação do mesmo pela "conformidade" da UH recebida. Laudos que prejudiquem a habitabilidade ou que não estejam em linha com o relatado no documento ou com as diretrizes definidas no Anexo III do Contrato – Caderno de Encargos da Concessionária, deverão ser considerados em "não conformidade", até que o problema seja resolvido e outro Laudo seja emitido e assinado sem qualquer tipo de observação.							
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IZ05 = Nº de Laudos de Vistoria "em conformidade" / Total de Laudos de Vistoria emitidos							
<b>Observação:</b>							

**5 DESEMPENHO DA DIMENSÃO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO**



**5.1** A dimensão de gestão da informação é referente aos encargos da CONCESSIONÁRIA na prestação de contas dos serviços OBJETO da contratação, discriminados no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Tal dimensão foi elaborada para conferir o acompanhamento das ações no âmbito do CONTRATO, de forma a atingir a conformidade das obrigações da CONCESSIONÁRIA, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**5.2** A avaliação do Indicador da atualidade e disponibilidade das informações (II<sub>01</sub>)

concernentes a atuação da CONCESSIONÁRIA no desenvolvimento das ações definidas segundo diretrizes estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA será feita mediante verificação do CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO.

Atualidade e disponibilidade das informações do Canal Público de Divulgação				II01		
<b>Dimensão:</b> Gestão da Informação	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 5%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a atualidade, tempestividade e veracidade das informações fornecidas no Canal Público de Divulgação Pública do Programa de acordo com as diretrizes relacionadas no Anexo III do Contrato - Caderno de Encargos da Concessionária.		<b>Fonte dos dados:</b> Canal Público de Divulgação				
<b>Início da Aferição:</b> Após emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Agente Técnico de Apoio				
<b>Área de Avaliação:</b> Dados e Informações		<b>Valor de Referência:</b> 100%				
		<b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b>				
		<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
		N* = 10	7>=N<10	5>=N<7	3>=N<5	0>=N<3
<b>Parâmetros de Análise:</b> O Agente Técnico de Apoio verificará a disponibilidade das informações no site referentes à vacância das UHs; disponibilização da programação mensal das atividades de interesse coletivo; disponibilização de vagas em cursos livres; divulgação dos Relatórios anuais de Sustentabilidade e de Resultados; Atas das Reuniões de CCS; Listas de Presença; etc. Além disso poderá ser realizada uma vistoria amostral para a confirmação da veracidade das informações.						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IC01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação						

**5.3** Indicador da atualidade e disponibilidade das informações no Sistema de Gestão Integrado (II<sub>02</sub>)

**5.4** O II<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a veracidade e atualidade das informações concernentes a atuação da CONCESSIONÁRIA disponibilizadas no Sistema de Gestão Integrado

no desenvolvimento das ações definidas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

Atualidade e disponibilidade das informações no Sistema de Gestão Integrado			II02		
<b>Dimensão:</b> Gestão da Informação	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 5%			
<b>Objetivo:</b> Aferir qualidade, tempestividade, atualidade e veracidade das informações inseridas no Sistema de Gestão Integrado ("SGI"), de acordo com as diretrizes relacionadas no Anexo III do Contrato - Caderno de Encargos da Concessionária.		<b>Fonte dos dados:</b> Sistema de Gestão Integrado			
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Agente Técnico de Apoio			
<b>Início da Aferição:</b> Após emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras		<b>Valor de Referência:</b> 90% - Notas acima de 9 não sofrerão incidência desse indicador.			
<b>Área de Avaliação:</b> Dados e Informações		<b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b>			
		<b>Ótimo</b> N* = 10	<b>Bom</b> 7>=N<10	<b>Regular</b> 5>=N<7	<b>Ruim</b> 3>=N<5
<b>Parâmetros de Análise:</b> O Agente Técnico de Apoio deverá realizar uma pesquisa amostral, na qual realizará a análise das informações prestadas no SGI. Para isso, o Agente deverá realizar contato telefônico ou visita <i>in loco</i> afim de verificar a veracidade das informações disponibilizadas no Sistema.					
<b>Metodologia de Cálculo:</b> ICO4 = Nota do Laudo de Avaliação / 9					
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação					

### CAPÍTULO III – DO AGENTE TÉCNICO DE APOIO E SUA CONTRATAÇÃO

#### 6 FUNÇÕES DO AGENTE TÉCNICO DE APOIO

**6.1** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO é responsável pela verificação, aferição, cálculo e reporte ao PODER CONCEDENTE da qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA através da aferição dos índices que compõe o FATOR DE DESEMPENHO.

**6.2** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

**6.3** As contratações do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA não impedem que o PODER CONCEDENTE realize a aferição do ID ou eventuais vistorias por conta própria. Nesse caso, verificadas contradições, inexatidões ou outras incorreções, com as devidas fundamentações técnicas, prevalecerão as medições do PODER CONCEDENTE sobre aquelas do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA, podendo o PODER

CONCEDENTE, ainda, requerer à CONCESSIONÁRIA a seleção e contratação de novo(s) AGENTE TÉCNICO DE APOIO e empresa especializada em pesquisa.

**6.4** Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos ID, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA, segundo os termos de suas contratações.

## **7 DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DO AGENTE TÉCNICO DE APOIO**

**7.1** Com base nas diretrizes previstas abaixo, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e o INSTITUTO DE PESQUISA serão contratados pela CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 12 (doze) meses contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, sob pena de aplicação das penalidades previstas no CONTRATO.

**7.2** As seleções e contratações do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA, a despeito de seguirem as normas de direito privado, aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, devem ser realizadas pela CONCESSIONÁRIA em procedimentos distintos, com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, bem como aos seguintes parâmetros:

- a)** Publicação de edital de chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços de AGENTE TÉCNICO DE APOIO, ou INSTITUTO DE PESQUISA no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA e em 2 (dois) jornais de grande circulação com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da data de seleção;
- b)** Previsão, no edital de chamamento público, de requisitos de qualificação técnica relativos à demonstração de experiência prévia em atividades de fiscalização de contrato, auditoria operacional e certificação de processos para o caso do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, experiência prévia em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do INSTITUTO DE PESQUISA; e
- c)** Adoção de critério de seleção com base apenas em técnica ou técnica e preço.

**7.3** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e o INSTITUTO DE PESQUISA deverão atender aos seguintes requisitos:

- a)** ter, pelo menos, 5 (cinco) anos de experiência comprovada na execução dos serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria e fiscalização para o caso do AGENTE TÉCNICO DE

APOIO, experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas de opinião para o caso do INSTITUTO DE PESQUISA;

- b)** os serviços deverão ser comprovados em atividades iguais ou análogas àquelas a serem executadas no âmbito do CONTRATO;
- c)** apresentar plano de trabalho, demonstrando a metodologia a ser aplicada na condução dos trabalhos de acompanhamento das atividades da CONCESSIONÁRIA e seus subcontratados; e
- d)** contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições listadas neste ANEXO.

**7.4** Para efeito de comprovação de experiência requisitada no subitem anterior, deverá(ão) ser apresentado(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.

**7.5** No caso de alterações societárias e nos casos de fusão, incorporação ou desmembramento de empresas, somente serão considerados os atestados que comprovem de modo inequívoco a transferência definitiva de acervo técnico.

**7.6** Os especialistas que compõem as equipes técnicas do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e do INSTITUTO DE PESQUISA deverão possuir vínculo profissional em uma das seguintes modalidades:

- a)** por relação de emprego, comprovada mediante apresentação da Carteira de Trabalho e de Ficha de Registro de Empregados, devidamente atualizados;
- b)** como sócio, comprovado por meio da apresentação de seu estatuto ou contrato social;
- c)** como administrador, comprovado por meio de apresentação de prova de eleição dos administradores em exercício, devidamente arquivada no registro empresarial ou cartório competente; ou
- d)** por meio de contrato de prestação de serviço.

**7.7** Não poderão ser contratadas como AGENTE TÉCNICO DE APOIO, ou como INSTITUTO DE PESQUISA as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

- a)** controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou das pessoas, físicas ou

jurídicas, sociedade e fundos de investimentos que compõem a CONCESSIONÁRIA;

- b)** cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c)** que prestem serviços independentes de auditoria e/ou pesquisa de satisfação no âmbito deste CONTRATO;
- d)** que possuam contrato(s), ainda que com objeto diverso, vigente(s) ou cujo(s) prazo(s) de vigência tenha(m) se encerrado há 12 (doze) meses, com a CONCESSIONÁRIA ou com pessoas, físicas ou jurídicas, sociedades e fundos de investimentos que compõem a CONCESSIONÁRIA;
- e)** que possuam contrato(s) vigente(s) com o PODER CONCEDENTE, no âmbito do Plano Municipal de Desestatização – PMD, de modo a comprometer a sua imparcialidade no exercício das atividades; e
- f)** não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência; não encontrar-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº 9.605, de 12.02.1998.

**7.8** Os processos de seleção e contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA devem ser acompanhados em sua integralidade pelo PODER CONCEDENTE, que deve ter acesso aos instrumentos de seleção e às minutas dos contratos a serem firmados com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO e com o INSTITUTO DE PESQUISA, previamente à sua seleção e contratação.

**7.9** O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, durante o processo de seleção, solicitar da(s) participante(s) informações adicionais para manifestação da sua anuência.

**7.10** O PODER CONCEDENTE se manifestará, no prazo máximo de 10 (dez) dias, acerca da adequação da empresa apresentada pela CONCESSIONÁRIA, cabendo à CONCESSIONÁRIA formalizar, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

**7.11** Na formalização dos contratos entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, o PODER CONCEDENTE figurará como interveniente anuente da avença.

**7.12** Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, ou do INSTITUTO DE PESQUISA, as respectivas contratações deverão ser imediatamente desfeitas pela CONCESSIONÁRIA, não excluindo a aplicação das penalidades previstas no CONTRATO à CONCESSIONÁRIA.

**7.13** Sem prejuízo do disposto no subitem acima, o PODER CONCEDENTE pode, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a seleção e contratação de novo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou INSTITUTO DE PESQUISA.

**7.14** Os contratos a serem celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, não poderão exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverão ser promovidas a rotatividade entre as empresas e os profissionais a serem contratados.

**7.15** Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado entre o AGENTE TÉCNICO DE APOIO a CONCESSIONÁRIA, ou entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, deverá ser iniciado o procedimento de seleção de novo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, INSTITUTO DE PESQUISA.

**7.16** Quando das contratações do AGENTE TECNICO DE APOIO e do INSTITUTO DE PESQUISA, a CONCESSIONÁRIA fará constar, em cada um dos contratos, a obrigação da entidade contratada atender integralmente ao disposto no CONTRATO da CONCESSÃO e seus respectivos ANEXOS.

## **8 CONTRATOS COM AGENTE TÉCNICO DE APOIO E INSTITUTO DE PESQUISA**

**8.1** A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma estabelecida no CONTRATO, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE os Termos de Referência, com os critérios de seleção na modalidade melhor técnica ou técnica e preço, para a contratação e as Minutas de Contratos a serem celebrados com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e com o INSTITUTO DE PESQUISA, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

**8.1.1** O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, acerca da adequação dos Termos de Referência e das Minutas dos Contratos, cabendo à CONCESSIONÁRIA formalizar a entrega destes documentos em tempo hábil para cumprimento

dos prazos previstos nesse ANEXO, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste CONTRATO.

**8.2** Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) a descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA;
- b) os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- c) duração do contrato limitada a 5 (cinco) anos;
- d) condições de sigilo e de propriedade das informações; e
- e) relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

**8.3** As Minutas de Contratos deverão prever que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o INSTITUTO DE PESQUISA, atuarão com independência e imparcialidade.

**8.4** Eventuais discordâncias quanto aos conteúdos produzidos pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

**8.5** Os contratos a serem celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, não poderão exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverão ser promovidas a rotatividade entre as empresas e os profissionais a serem contratados.

**8.6** A formalização dos contratos entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, e de eventuais aditivos dependerão da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE, o qual figurará como interveniente-anuente das respectivas avenças.

## **9 RELAÇÃO ENTRE AS PARTES**

**9.1** Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO e pelo INSTITUTO DE PESQUISA ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.





**9.2** Para aqueles serviços em que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e o INSTITUTO DE PESQUISA atuarão mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou o INSTITUTO DE PESQUISA cientificar a outra PARTE de imediato.

**9.3** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o INSTITUTO DE PESQUISA deverão gozar de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejarão a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

**9.4** A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE, ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e ao INSTITUTO DE PESQUISA acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos documentos e sistemas de acompanhamento e monitoramento das atividades prestadas no âmbito da CONCESSÃO, quando aplicável.

## **10 DIRETRIZES PARA PESQUISA COM BENEFICIÁRIOS**

**10.1** A CONCESSIONÁRIA deverá contratar INSTITUTO DE PESQUISA para realização de pesquisas junto aos BENEFICIÁRIOS destinadas a aferir níveis de satisfação referentes aos serviços prestados no âmbito de cada um dos EMPREENDIMENTOS que compõem o OBJETO da CONCESSÃO.

**10.2** A Pesquisa de Satisfação do Usuário ("PSU") a ser realizada com os BENEFICIÁRIOS do Programa, deverá ser realizada semestralmente, iniciando-se 6 (seis) meses após o início do processo de ocupação de cada EMPREENDIMENTO pelos BENEFICIÁRIOS conduzido pelo PODER CONCEDENTE.

**10.3** A Pesquisa de Satisfação do BENEFICIÁRIO deverá seguir as diretrizes e parâmetros definidos neste ANEXO e demais orientações indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

**10.4** A metodologia de pesquisa, a quantidade exata da amostra de BENEFICIÁRIOS, o plano de trabalho e outros elementos relacionados aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão ser sugeridos pelo INSTITUTO DE PESQUISA e validados antecipadamente pelo PODER CONCEDENTE, que poderá solicitar ajustes nos critérios adotados.

**10.5** A PSU deverá ser realizada sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo INSTITUTO DE PESQUISA deve garantir a representatividade da amostra frente



ao universo de BENEFICIÁRIOS e dos serviços realizados pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

**10.6** As PSUs realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

**10.7** As PSUs deverão gerar resultados quantitativos em cada um dos aspectos abordados, dentro do critério de 0 (zero) a 10 (dez);

**10.8** Além dos resultados quantitativos por aspecto abordado, cada PSU deverá, ainda, resultar em uma única média final, dentro do critério de 0 (zero) a 10 (dez);

**10.9** A coleta, análise e distribuição dos dados obtidos a partir das pesquisas com os BENEFICIÁRIOS deverão respeitar o disposto na legislação vigente, em especial a Lei Geral de Proteção dos Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

**10.10** Os resultados da Pesquisa de Satisfação do BENEFICIÁRIO deverão ser consolidados pela CONCESSIONÁRIA a cada semestre e enviados ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO como anexo do Relatório Semestral Gerencial de Atividades.

**10.11** O Relatório das Pesquisas com os BENEFICIÁRIOS deverá conter, no mínimo:

- f) Metodologia e período de realização da pesquisa;
- g) Plano amostral e ponderação quanto a sexo, idade, grau de instrução, perfil socioeconômico do entrevistado, nível de confiança e margem de erro;
- h) Questionário completo aplicado;
- i) Notas médias dos itens obrigatórios e adicionais investigados;
- j) Valor histórico dos itens investigados nos dois últimos períodos avaliados; e
- k) Nome dos pesquisadores responsáveis, acompanhados de assinatura com certificação digital.

**10.12** A Pesquisa de Satisfação do BENEFICIÁRIO deverá incluir eixos relativos a cada modalidade de serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, sendo de responsabilidade do

INSTITUTO DE PESQUISA a elaboração do formulário de perguntas para a realização das entrevistas com os BENEFICIÁRIOS. Em especial, a pesquisa deve obrigatoriamente abordar, no mínimo:

**1.17.2** Quanto ao TRABALHO TÉCNICO SOCIAL:

- a) Satisfação quanto à acessibilidade e atendimento prestado pelo serviço de assistência social oferecida no âmbito do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL;
- b) Satisfação quanto à qualidade, frequência e diversidade das ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO promovidas;
- c) Satisfação quanto à qualidade e disponibilidade dos equipamentos de lazer disponibilizados nas ÁREAS COMUNS.
- d) Qualidade da divulgação da disponibilidade de vagas ofertadas no âmbito da capacitação profissional oferecida pela CONCESSIONÁRIA conforme o plano de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL;
- e) Qualidade do ensino prestado no âmbito da capacitação profissional oferecida pela CONCESSIONÁRIA conforme o plano de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL;
- f) Satisfação quanto à qualidade e disponibilidade dos materiais, ferramentas e equipamentos dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS;
- g) Satisfação quanto a qualidade e disponibilidade dos instrutores dos EQUIPAMENTOS SOCIAIS ASSOCIADOS;

**1.17.3** Quanto ao GESTÃO PREDIAL E OPERACIONAL:

- a) Percepção do beneficiário quanto a casos de violência e crime na ÁREA DE CONCESSÃO;
- b) Percepção do BENEFICIÁRIO quanto aos casos de VANDALISMO e depredação na ÁREA DE CONCESSÃO;
- c) Satisfação quanto ao tratamento desprendido pelos vigilantes integrantes do sistema de segurança promovido pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO;
- d) Satisfação quanto ao sistema de monitoramento promovido pela CONCESSIONÁRIA na

ÁREA DA CONCESSÃO;

- e) Satisfação quanto à qualidade dos serviços de limpeza na ÁREA DA CONCESSÃO;
- f) Satisfação quanto à qualidade dos serviços de jardinagem na ÁREA DA CONCESSÃO;
- g) Satisfação quanto à qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos de lazer nas ÁREAS COMUNS;
- h) Satisfação geral quanto a equipe de GESTÃO OPERACIONAL que inclui zeladoria, portaria e sindicância.
- i) Satisfação quanto a disponibilização e atualização de informações de interesse do BENEFICIÁRIO no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO;
- j) Satisfação quanto a eficácia e disponibilidade do atendimento via Canal de Ouvidoria;
- k) Satisfação geral quanto aos serviços oferecidos no âmbito do Programa, pela CONCESSIONÁRIA;