



**CONSULTA PÚBLICA Nº CP/018/2022/SGM-SEDP**

**PROCESSO SEI Nº 6011.2022/0001664-0**

**CONCORRÊNCIA NACIONAL [●]/SGM/2022**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA CONSTRUÇÃO, REFORMA, CONSERVAÇÃO, MANUTENÇÃO, ZELADORIA, ATIVAÇÃO E OPERAÇÃO DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE 4 (QUATRO) EDIFÍCIOS NA REGIÃO CENTRAL E DO LARGO DO PAIÇANDU

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



## SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS .....	3
CAPÍTULO II – INDICADORES DE DESEMPENHO .....	6
CAPÍTULO III – DO AGENTE TÉCNICO DE APOIO E SUA CONTRATAÇÃO .....	28

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 do desempenho nos principais núcleos da CONCESSÃO, a saber (i) EDIFÍCIO OLIDO, (ii) EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA, (iii) EDIFÍCIO BOTICÁRIO, (iv) EDIFÍCIO ART PALÁCIO, (v) LARGO DO PAIÇANDU e (vi) Aspectos Gerais.

**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 EDIFÍCIOS concluídos e com a emissão do TERMO DE DISPONIBILIDADE DO LARGO DO PAIÇANDU, no LARGO DO PAIÇANDU.

**1.8** Quando a emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS de determinado EDIFÍCIO e a emissão do TERMO DE DISPONIBILIDADE DO LARGO DO PAIÇANDU, no LARGO DO PAIÇANDU 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**

Dimensão	Indicador	Sigla	Peso Indicador	Peso Dimensão
EDIFÍCIO OLIDO	Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais	IO01	7,50%	25,00%
	Disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE	IO02	10,00%	
	Qualidade e disponibilidade do serviço de limpeza, zeladoria e segurança	IO03	3,75%	
	Satisfação dos USUÁRIOS	IO04	3,75%	
EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA	Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais	II01	6,00%	20,00%
	Disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE	II02	8,00%	
	Qualidade e disponibilidade do serviço de limpeza, zeladoria e segurança	II03	3,00%	
	Satisfação dos USUÁRIOS	II04	3,00%	
EDIFÍCIO BOTICÁRIO	Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais	IB01	6,00%	20,00%
	Disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE	IB02	8,00%	
	Qualidade e disponibilidade do serviço de limpeza, zeladoria e segurança	IB03	3,00%	
	Satisfação dos USUÁRIOS	IB04	3,00%	
EDIFÍCIO ART PALÁCIO	Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais	IA01	6,00%	20,00%
	Disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE	IA02	8,00%	
	Qualidade e disponibilidade do serviço de limpeza, zeladoria e segurança	IA03	3,00%	
	Satisfação dos USUÁRIOS	IA04	3,00%	
LARGO DO PAIÇANDU	Qualidade e disponibilidade do serviço de limpeza, zeladoria e segurança	IP01	4,50%	10,00%
	Disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE	IP02	4,00%	
	Satisfação dos USUÁRIOS	IP03	1,50%	
Gestão da Informação	Atualidade e disponibilidade das informações do CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO	IG01	2,50%	5,00%
	Atualidade e disponibilidade das informações no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	IG02	2,50%	

**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 regrada e explicitada no Capítulo 10 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** A nota do FATOR DE DESEMPENHO (FD) é dada pela seguinte expressão:

$$FD = \sum_{i=1}^4 (IO_i) + \sum_{i=1}^4 (II_i) + \sum_{i=1}^4 (IB_i) + \sum_{i=1}^4 (IA_i) + \sum_{i=1}^3 (IP_i) + \sum_{i=1}^2 (IG_i)$$

Onde:

- **FD** é o FATOR DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA;
- **IO<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores do EDIFÍCIO OLIDO;
- **II<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores do EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA;
- **IB<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores do EDIFÍCIO BOTICÁRIO;
- **IA<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores do EDIFÍCIO ART PALÁCIO;
- **IP<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores do LARGO DO PAIÇANDU;
- **IG<sub>i</sub>** são as notas dos indicadores de Gestão de Informação;

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

**2.6** 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.

**2.7** Caso o plano de ação descrito no subitem 2.6 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.

**2.8** Independente da obrigatoriedade de disponibilização de Plano de Ação em virtude do exposto no item 2.6, deverá o AGENTE TÉCNICO DE APOIO manter a aferição semestral de todos os indicadores no âmbito da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

**2.9** 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 EDIFÍCIO OLIDO**

**3.1** A dimensão do EDIFÍCIO OLIDO é referente aos encargos da CONCESSIONÁRIA para este imóvel. Tal dimensão foi elaborada para aferir a qualidade e conformidade das obrigações da CONCESSIONÁRIA quanto a infraestrutura predial, disponibilização da contrapartida social, qualidade e disponibilidade dos serviços de limpeza, zeladoria e segurança, e satisfação dos USUÁRIOS, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

**3.2.1** O IO<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, sistemas de abastecimento a gás, sistema de vigas, elevadores, dentre outros, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

**3.2.3** 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”.

<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO OLIDO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 7,50%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a manutenção da qualidade, do funcionamento e da segurança de todos os sistemas e infraestruturas prediais (Ex.: elevadores, 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>Início da Aferição:</b> Após a emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS OBRAS		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária				
<b>Valor de Referência:</b> 100%		<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> IO01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação						

### 3.3 Indicador de disponibilização da contrapartida social (IO<sub>02</sub>)

- 3.3.1** O IO<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a disponibilização da CONTRAPARTIDA SOCIAL das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste imóvel, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 3.3.2** A avaliação do IO<sub>02</sub> é feita através da aferição da quantidade de matrículas semestrais ativas realizadas conforme os critérios de gratuidade dispostos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, que deverão ser disponibilizadas no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO.
- 3.3.3** Deve ser encaminhado ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO relatório contendo a relação de matrículas ativas no semestre, bem como material cadastral que permita aferir que os CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE SELEÇÃO foram atendidos.
- 3.3.4** Entende-se como matrícula ativa aquelas nas quais os alunos frequentem ao menos 1 (uma) disciplina da grade curricular.

Disponibilização da contrapartida social		IO02
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO OLIDO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 10,00%



<b>Objetivo:</b> Aferir a disponibilização da CONTRAPARTIDA SOCIAL das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste EDIFÍCIO	<b>Fonte dos dados:</b> Análise dos documentos comprobatórios; SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
	<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> ATIVIDADES COMPLEMENTARES	
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio com base na avaliação dos documentos comprobatórios fornecidos pela Concessionária.	
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IO02 = Número de matrículas gratuitas ativas no semestre / 949	
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IO02 é 1.	

### 3.4 Indicador da qualidade e disponibilidade do serviço de zeladoria (IO<sub>03</sub>)

- 3.4.1** O IO<sub>03</sub> foi elaborado para aferir a qualidade dos serviços de zeladoria, que compreender a manutenção da higiene e limpeza, bem como a qualidade do serviço de vigilância no imóvel e no trato com os USUÁRIOS, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 3.4.2** A avaliação do IO<sub>03</sub> é realizada através de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO no imóvel. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.
- 3.4.3** 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		IO03
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO OLIDO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,75%
<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.  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> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO	<b>Valor de Referência:</b> 100%				
<b>Área de Avaliação:</b> Higiene e Limpeza 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 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> .  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.					
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IO03 = (Nota do Laudo de Avaliação Limpeza + Nota do Laudo de Avaliação Segurança) / 2					
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação					

### 3.5 Indicador de satisfação dos USUÁRIOS (IO<sub>04</sub>)

- 3.5.1** O IO<sub>04</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a satisfação dos USUÁRIOS em função da qualidade da infraestrutura e das ATIVIDADES COMPLEMENTARES realizadas no imóvel, seguindo critérios de julgamento estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 3.5.2** A avaliação do IO<sub>04</sub> será feita através de pesquisa de opinião realizada com os USUÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regada no item 11 deste ANEXO e pelas avaliações do SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO.
- 3.5.3** Na pesquisa, os USUÁRIOS deverão avaliar a satisfação em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral.
- 3.5.4** A CONCESSIONÁRIA deverá incluir no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO 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 dos Usuários		IO04
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO OLIDO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,75%

<b>Objetivo:</b> Avaliação geral da satisfação dos USUÁRIOS	<b>Fonte dos dados:</b> Pesquisa de Satisfação do Usuário				
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Instituto de Pesquisa				
<b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO	<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</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> PSU: a Pesquisa de Satisfação do Usuário afere a avaliação dos USUÁRIOS quanto ao EDIFÍCIO OLIDO e será executada por uma empresa independente. Para fins de aferição deste indicador, será utilizado como parâmetro as notas atribuídas nas PSUs.					
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IO04 = (Avaliações "bom" ou "ótimo" PSU / Total Avaliações PSU) / 0,9					
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IO04 é 1.					

#### 4 EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA

**4.1** A dimensão do EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA é referente aos encargos da CONCESSIONÁRIA para este imóvel. Tal dimensão foi elaborada para aferir a qualidade e conformidade das obrigações da CONCESSIONÁRIA quanto a infraestrutura predial, disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE, qualidade e disponibilidade dos serviços de limpeza, zeladoria e segurança, e satisfação dos USUÁRIOS, 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 (II<sub>01</sub>)

**4.2.1** O II<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, sistemas de abastecimento a gás, sistema de vigas, elevadores, dentre outros, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.2.2** A avaliação do II<sub>01</sub> é feita através da aferição técnica da qualidade das infraestruturas, através de vistoria *in loco* pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO. 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”.

Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais			II01			
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 6,00%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a manutenção da qualidade, do funcionamento e da segurança de todos os sistemas e infraestruturas prediais (Ex: elevadores, 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> II01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10						
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação						

### 4.3 Indicador de disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE (II<sub>02</sub>)

**4.3.1** O II<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste imóvel, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.3.2** A avaliação do II<sub>02</sub> é feita através da aferição da quantidade de matrículas semestrais ativas realizadas conforme os critérios de gratuidade dispostos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.3.3** Deve ser encaminhado ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO via SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO, relatório contendo a relação de vagas ativas no semestre do PROGRAMA DE ACELERAÇÃO, bem como material cadastral que permita aferir que os CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE SELEÇÃO foram atendidos.

**4.3.4** Entende-se vaga ativa aquelas nas quais os empreendimentos estejam matriculados no PROGRAMA DE ACELERAÇÃO.

- 4.3.5** Deve ser encaminhado ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO relatório contendo a relação de metragem disponibilizada no semestre, bem como material cadastral que permita aferir que os CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE SELEÇÃO foram atendidos.
- 4.3.6** Somente será considerado no cálculo da metragem alugada os termos de cessão vigentes, não sendo considerados termos já finalizados.

Disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE		II02
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 8,00%
<b>Objetivo:</b> Aferir a disponibilização do ENCARGOS DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste EDIFÍCIO		<b>Fonte dos dados:</b> Análise dos documentos comprobatórios; SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO;
		<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> ATIVIDADES COMPLEMENTARES		
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio com base na avaliação dos documentos comprobatórios fornecidos pela Concessionária.		
<b>Metodologia de Cálculo:</b> $II02 = (\text{Número de vagas gratuitas ativas no semestre} / 40 + \text{Metragem disponibilizada gratuitamente no semestre} / 606) / 2$		
<b>Observação:</b> O valor máximo para o II02 é 1.		

- 4.3.7** Indicador da qualidade e disponibilidade do serviço de zeladoria (II<sub>03</sub>)
- 4.3.8** O II<sub>03</sub> foi elaborado para aferir a qualidade dos serviços de zeladoria, que compreendem a manutenção da higiene e limpeza, bem como a qualidade do serviço de vigilância no imóvel e no trato com os USUÁRIOS, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 4.3.9** A avaliação do II<sub>03</sub> é realizada através de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO no imóvel. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.
- 4.3.10** 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			II03				
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,00%					
<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.  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> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO		<b>Valor de Referência:</b> 100%					
<b>Área de Avaliação:</b> Higiene e Limpeza 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 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> .  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.							
<b>Metodologia de Cálculo:</b> II03 = [Nota do Laudo de Avaliação Limpeza + Nota do Laudo de Avaliação Segurança] / 2							
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação							

#### 4.3.11 Indicador de satisfação dos USUÁRIOS (II<sub>04</sub>)

**4.3.12** O II<sub>04</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a satisfação dos USUÁRIOS em função da qualidade da infraestrutura e das ATIVIDADES COMPLEMENTARES realizadas no imóvel, seguindo critérios de julgamento estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**4.3.13** A avaliação do II<sub>04</sub> será feita através de pesquisa de opinião realizada com os USUÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regradada nos itens 11 deste ANEXO e da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

**4.3.14** Na pesquisa, os USUÁRIOS deverão avaliar a satisfação em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral.

Satisfação dos Usuários		II04				
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,00%				
<b>Objetivo:</b> Avaliação geral da satisfação dos USUÁRIOS		<b>Fonte dos dados:</b> Pesquisa de Satisfação do Usuário				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Instituto de Pesquisa				
<b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO		<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</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> -> PSU: a Pesquisa de Satisfação do Usuário afere a avaliação dos beneficiários quanto ao EDIFÍCIO e será executada por uma empresa independente. Para fins de aferição deste indicador, será utilizado como parâmetro as notas atribuídas nas PSUs.						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> $II04 = (Avaliações \text{"bom"} \text{ ou } \text{"ótimo"} \text{ PSU} / \text{Total Avaliações PSU}) / 0,9$						
<b>Observação:</b> O valor máximo para o II04 é 1.						

## 5 EDIFÍCIO BOTICÁRIO

**5.1** A dimensão do EDIFÍCIO BOTICÁRIO é referente aos encargos da CONCESSIONÁRIA para este imóvel. Tal dimensão foi elaborada para aferir a qualidade e conformidade das obrigações da CONCESSIONÁRIA quanto a infraestrutura predial, disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE, qualidade e disponibilidade dos serviços de limpeza, zeladoria e segurança, e satisfação dos USUÁRIOS, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

### 5.2 Indicador da manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais (IB<sub>01</sub>)

**5.2.1** O IB<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, sistemas de abastecimento a gás, sistema de vigas, elevadores, dentre outros, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

**5.2.3** 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”.

Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais			IB01				
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO BOTICÁRIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 6,00%					
<b>Objetivo:</b> Aferir a manutenção da qualidade, do funcionamento e da segurança de todos os sistemas e infraestruturas prediais (Ex: elevadores, 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> 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 e funcionamento das infraestruturas e sistemas prediais, através de verificações <i>in loco</i> .							
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10							
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação							

### 5.3 Indicador de disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE (IB<sub>02</sub>)

**5.3.1** O IB<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste imóvel, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**5.3.2** A avaliação do IB<sub>02</sub> é feita através da aferição da quantidade APARTAMENTOS disponibilizados conforme os critérios de gratuidade dispostos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**5.3.3** Deve ser encaminhado ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO relatório contendo a relação de APARTAMENTOS disponibilizados no semestre, bem como material cadastral que permita aferir que os critérios para gratuidade foram atendidos.



Disponibilização dos ENCARGO DE GRATUIDADE		IB02
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO BOTICÁRIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 8,00%
<b>Objetivo:</b> Aferir a disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste EDIFÍCIO		<b>Fonte dos dados:</b> 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> ATIVIDADES COMPLEMENTARES		
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio com base na avaliação dos documentos comprobatórios fornecidos pela Concessionária.		
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB02 = Número de APARTAMENTOS gratuitos no semestre / 154		
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IB02 é 1.		

#### 5.4 Indicador da qualidade e disponibilidade do serviço de zeladoria (IB<sub>03</sub>)

- 5.4.1** O IB<sub>03</sub> foi elaborado para aferir a qualidade dos serviços de zeladoria, que compreender a manutenção da higiene e limpeza, bem como a qualidade do serviço de vigilância no imóvel e no trato com os USUÁRIOS, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 5.4.2** A avaliação do IB<sub>03</sub> é realizada através de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO no EDIFÍCIO. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.
- 5.4.3** 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		IB03
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO BOTICÁRIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,00%
<b>Objetivo:</b> Aferir a qualidade e tempestividade das rotinas de higiene e		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória; análise dos documentos comprobatórios

<p>limpeza das áreas comuns incluindo jardinagem, remoção do lixo, dedetização, varrição, dentre outros serviços necessários para a manutenção da limpeza.</p> <p>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</p>	<p><b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária</p>				
<p><b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO</p>	<p><b>Valor de Referência:</b> 100%</p>				
<p><b>Área de Avaliação:</b> Higiene e Limpeza Vigilância e Monitoramento</p>	<p><b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b></p>				
	<p><b>Ótimo</b> N* = 10</p>	<p><b>Bom</b> 7&gt;=N&lt;10</p>	<p><b>Regular</b> 5&gt;=N&lt;7</p>	<p><b>Ruim</b> 3&gt;=N&lt;5</p>	<p><b>Péssimo</b> 0&gt;=N&lt;3</p>
<p><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>.</p> <p>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.</p>					
<p><b>Metodologia de Cálculo:</b> IB03 = [Nota do Laudo de Avaliação Limpeza + Nota do Laudo de Avaliação Segurança] / 2</p>					
<p><b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação</p>					

## 5.5 Indicador de satisfação dos USUÁRIOS (IB<sub>04</sub>)

- 5.5.1** O IB<sub>04</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a satisfação dos USUÁRIOS em função da qualidade da infraestrutura e das ATIVIDADES COMPLEMENTARES realizadas no imóvel, seguindo critérios de julgamento estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 5.5.2** A avaliação do IB<sub>04</sub> será feita através de pesquisa de opinião realizada com os USUÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regrada nos itens 11 deste ANEXO e pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.
- 5.5.3** Na pesquisa, os USUÁRIOS deverão avaliar a satisfação em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral.

<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO BOTICÁRIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,00%				
<b>Objetivo:</b> Avaliação geral da satisfação dos USUÁRIOS		<b>Fonte dos dados:</b> Pesquisa de Satisfação do Usuário				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Instituto de Pesquisa				
<b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO		<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</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> PSU: a Pesquisa de Satisfação do Usuário afere a avaliação dos beneficiários quanto ao imóvel e será executada por uma empresa independente. Para fins de aferição deste indicador, será utilizado como parâmetro as notas atribuídas nas PSUs.						
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IB04 = (Avaliações "bom" ou "ótimo" PSU / Total Avaliações PSU) / 0,9						
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IB04 é 1.						

## 6 EDIFÍCIO ART PALÁCIO

**6.1** A dimensão do EDIFÍCIO ART PALÁCIO é referente aos encargos da CONCESSIONÁRIA para este imóvel. Tal dimensão foi elaborada para aferir a qualidade e conformidade das obrigações da CONCESSIONÁRIA quanto a infraestrutura predial, disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE, qualidade e disponibilidade dos serviços de limpeza, zeladoria e segurança, e satisfação dos USUÁRIOS, segundo os critérios estabelecidos pelo ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

**6.2.1** O IA<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, sistemas de abastecimento a gás, sistema de vigas, elevadores, dentre outros, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

**6.2.3** 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”.

Manutenção da qualidade da infraestrutura e dos sistemas prediais			IA01		
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO ART PALÁCIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 6,00%			
<b>Objetivo:</b> Aferir a manutenção da qualidade, do funcionamento e da segurança de todos os sistemas e infraestruturas prediais (Ex: elevadores, 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> 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> 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> IA01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10					
<b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação					

### 6.3 Indicador de disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE (IA<sub>02</sub>)

**6.3.1** O IA<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste imóvel, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**6.3.2** A avaliação do IA<sub>02</sub> é feita através da aferição da quantidade de APARTAMENTOS disponibilizados conforme os critérios de gratuidade no ART PALÁCIO RESIDENCIAL em conjunto com a aferição do número de atividades gratuitas no semestre no AUDITÓRIO ART PALÁCIO, dispostos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, cujas informações devem ser disponibilizadas no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO.

**6.3.3** Deve ser encaminhado ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO relatório contendo a relação de APARTAMENTOS disponibilizados no semestre e relação de atividades realizadas no semestre, bem como material cadastral que permita aferir que os critérios para gratuidade foram atendidos.

Disponibilização do Encargo de Gratuidade		IA02
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO ART PALÁCIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 8,00%
<b>Objetivo:</b> Aferir a disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste imóvel		<b>Fonte dos dados:</b> Análise dos documentos comprobatórios; SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
		<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> ATIVIDADES COMPLEMENTARES		
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio com base na avaliação dos documentos comprobatórios fornecidos pela Concessionária.		
<b>Metodologia de Cálculo:</b> $IA02 = (\text{Número de vagas ocupadas gratuitamente} / 29 + \text{Número de atividades gratuitas no semestre} / 27) / 2$		
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IA02 é 1.		

#### 6.4 Indicador da qualidade e disponibilidade do serviço de zeladoria (IA<sub>03</sub>)

- 6.4.1** O IA<sub>03</sub> foi elaborado para aferir a qualidade dos serviços de zeladoria, que compreender a manutenção da higiene e limpeza, bem como a qualidade do serviço de vigilância no imóvel e no trato com os USUÁRIOS, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 6.4.2** A avaliação do IA<sub>03</sub> é realizada através de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO no imóvel. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.
- 6.4.3** 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		IA03
<b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO ART PALÁCIO	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,00%
<b>Objetivo:</b> Aferir a qualidade e tempestividade das rotinas de higiene e		<b>Fonte dos dados:</b> Visita <i>in loco</i> aleatória; análise dos documentos comprobatórios

<p>limpeza das áreas comuns incluindo jardinagem, remoção do lixo, dedetização, varrição, dentre outros serviços necessários para a manutenção da limpeza.</p> <p>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</p>	<p><b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Agente Técnico de Apoio e Concessionária</p>				
<p><b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO</p>	<p><b>Valor de Referência:</b> 100%</p>				
<p><b>Área de Avaliação:</b> Higiene e Limpeza Vigilância e Monitoramento</p>	<p><b>Pontuação: Laudo de Avaliação</b></p>				
	<p><b>Ótimo</b> N* = 10</p>	<p><b>Bom</b> 7&gt;=N&lt;10</p>	<p><b>Regular</b> 5&gt;=N&lt;7</p>	<p><b>Ruim</b> 3&gt;=N&lt;5</p>	<p><b>Péssimo</b> 0&gt;=N&lt;3</p>
<p><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>.</p> <p>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.</p>					
<p><b>Metodologia de Cálculo:</b> IA03 = (Nota do Laudo de Avaliação Limpeza + Nota do Laudo de Avaliação Segurança) / 2</p>					
<p><b>Observação:</b> *N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação</p>					

## 6.5 Indicador de satisfação dos USUÁRIOS (IA<sub>04</sub>)

- 6.5.1** O IA<sub>04</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a satisfação dos USUÁRIOS em função da qualidade da infraestrutura e das ATIVIDADES COMPLEMENTARES realizadas no EDIFÍCIO, seguindo critérios de julgamento estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 6.5.2** A avaliação do IA<sub>04</sub> será feita através de pesquisa de opinião realizada com os USUÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regrada nos itens 11 deste ANEXO e pelas avaliações da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.
- 6.5.3** Na pesquisa, os USUÁRIOS deverão avaliar a satisfação em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral, de acordo com critérios e parâmetros estabelecidos.

Satisfação dos Usuários		IA04
<p><b>Dimensão:</b> EDIFÍCIO ART PALÁCIO</p>	<p><b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral</p>	<p><b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 3,00%</p>

<b>Objetivo:</b> Avaliação geral da satisfação dos USUÁRIOS	<b>Fonte dos dados:</b> Pesquisa de Satisfação do Usuário				
	<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Instituto de Pesquisa				
<b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO	<b>Valor de Referência:</b> 90% - Em notas acima de 9 não haverá penalização				
<b>Área de Avaliação:</b> Atendimento ao USUÁRIO	<b>Pontuação: PSU</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> PSU: a Pesquisa de Satisfação do Usuário aferir a avaliação dos beneficiários quanto ao imóvel e será executada por uma empresa independente. Para fins de aferição deste indicador, será utilizado como parâmetro as notas atribuídas nas PSUs.					
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IA04 = (Avaliações "bom" ou "ótimo" PSU / Total Avaliações PSU) / 0,9					
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IA04 é 1.					

## 7 LARGO DO PAIÇANDU

### 7.1 Indicador de disponibilização da ENCARGOS DE GRATUIDADE (IP<sub>01</sub>)

- 7.1.1** O IP<sub>01</sub> foi elaborado para aferir a disponibilização do ENCARGO DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas no LARGO PAIÇANDU, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 7.1.2** A avaliação do IP<sub>01</sub> é feita através da aferição da quantidade horas de atividades gratuitas no semestre dispostos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 7.1.3** Deve ser encaminhado ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO relatório contendo a quantidade de horas de atividades gratuitas no semestre.

Disponibilização da ENCARGOS DE GRATUIDADE		IP01
<b>Dimensão:</b> LARGO DO PAIÇANDU	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 4,00%
<b>Objetivo:</b> Aferir a disponibilização dos ENCARGOS DE GRATUIDADE das ATIVIDADES COMPLEMENTARES previstas neste EDIFÍCIO		<b>Fonte dos dados:</b> 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> ATIVIDADES COMPLEMENTARES	
<b>Parâmetros de Análise:</b> Laudo técnico de avaliação desenvolvido pelo Agente Técnico de Apoio com base na avaliação dos documentos comprobatórios fornecidos pela Concessionária.	
<b>Metodologia de Cálculo:</b> IP01 = Horas de atividades gratuitas no semestre / 412	
<b>Observação:</b> O valor máximo para o IP01 é 1.	

## 7.2 Indicador da qualidade e disponibilidade do serviço de zeladoria (IP<sub>02</sub>)

- 7.2.1** O IP<sub>02</sub> foi elaborado para aferir a qualidade dos serviços de zeladoria, que compreender a manutenção da higiene e limpeza, bem como a qualidade do serviço de vigilância no imóvel e no trato com os USUÁRIOS, seguindo critérios estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 7.2.2** A avaliação do IP<sub>02</sub> é realizada através de aferição *in loco*, a partir de vistoria técnica realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO no EDIFÍCIO. As vistorias devem ocorrer de forma aleatória, ao menos trimestralmente, sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.
- 7.2.3** 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”.

Qualidade e disponibilidade do Serviço de Limpeza		IP02				
<b>Dimensão:</b> LARGO DO PAIÇANDU	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Trimestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 4,50%				
<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.  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> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO		<b>Valor de Referência:</b> 100%				
<b>Área de Avaliação:</b> Higiene e Limpeza Vigilância e Monitoramento		<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



**Parâmetros de Análise:**

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 *in loco*.

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.

**Metodologia de Cálculo:**

IP02 = (Nota do Laudo de Avaliação Limpeza + Nota do Laudo de Avaliação Segurança) / 2

**Observação:**

\*N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação

**3.1** Indicador de satisfação dos USUÁRIOS (IP<sub>03</sub>)

**3.1.1** O IP<sub>03</sub> foi elaborado com o intuito de aferir a satisfação dos USUÁRIOS em função da qualidade da infraestrutura e das ATIVIDADES COMPLEMENTARES realizadas no imóvel, seguindo critérios de julgamento estabelecidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**3.1.2** A avaliação do IP<sub>03</sub> será feita através de pesquisa de opinião realizada com os USUÁRIOS, conduzida por empresa especializada, cuja contratação está regrada nos itens 11 deste ANEXO e pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

**3.1.3** Na pesquisa, os USUÁRIOS deverão avaliar a satisfação em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” ou “péssimo”, ou em outra escala que preserve o sentido geral.

Satisfação dos Usuários		IP03				
<b>Dimensão:</b> LARGO DO PAIÇANDU	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 1,50%				
<b>Objetivo:</b> Avaliação geral da satisfação dos USUÁRIOS		<b>Fonte dos dados:</b> Pesquisa de Satisfação do Usuário				
		<b>Responsável pela coleta e disponibilização dos dados:</b> Concessionária e Instituto de Pesquisa				
<b>Início da Aferição:</b> A partir da ETAPA DE OPERAÇÃO		<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</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

**Parâmetros de Análise:**

PSU: a Pesquisa de Satisfação do Usuário afere a avaliação dos beneficiários quanto ao EDIFÍCIO e será executada por uma empresa independente. Para fins de aferição deste indicador, será utilizado como parâmetro as notas atribuídas nas PSUs.

**Metodologia de Cálculo:**

IP03 = (Avaliações "bom" ou "ótimo" PSU / Total Avaliações PSU) / 0,9

**Observação:**

O valor máximo para o IP03 é 1.

## 8 DESEMPENHO DA DIMENSÃO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

**8.1.1** 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.

**8.2** Indicador da atualidade e disponibilidade das informações no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO (IG<sub>01</sub>)

**8.2.1** O IG<sub>01</sub> foi elaborado para aferir a veracidade e atualidade das informações 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		IG01				
<b>Dimensão:</b> Gestão da Informação	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 2,5%				
<b>Objetivo:</b> Aferir a atualidade, tempestividade e veracidade das informações fornecidas no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO 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>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> 100%				
<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>Péssimo</b> 0>=N<3

**Parâmetros de Análise:**

O AGENTE TÉCNICO DE APOIO. verificará número total de ESTUDANTES, discriminado número de vagas destinadas aos BENEFICIÁRIOS; Formas de ingresso e formas de ingresso das vagas de BENEFICIÁRIOS; Cursos disponibilizados; Divulgação dos eventos e atividades a serem realizadas no ESPAÇO CULTURAL; Divulgação das formas de ingresso de BENEFICIÁRIOS; Divulgação das ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL, com seu respectivos horários e temáticas; Divulgação das vagas do PROGRAMA DE ACELERAÇÃO, inclusive formas de ingresso e formas de ingresso das vagas destinadas aos ENCARGOS DE GRATUIDADE; Divulgação das empresas BENEFICIÁRIAS.

**Metodologia de Cálculo:**

IG01 = Nota do Laudo de Avaliação / 10

**Observação:**

\*N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação

**8.3 Indicador da atualidade e disponibilidade das informações no SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (IG<sub>02</sub>)**

**8.3.1** O IG<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		IG02				
<b>Dimensão:</b> Gestão da Informação	<b>Periodicidade de Aferição:</b> Semestral	<b>Representatividade no Fator de Desempenho:</b> 2,5%				
<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>	<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 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						

**Observação:**

\*N é a Nota aferida no Laudo de Avaliação  
O valor máximo para o IG02 é 1.

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

#### **9 FUNÇÕES DO AGENTE TÉCNICO DE APOIO**

**9.1.1** 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.

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

**9.1.3** 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.

**9.1.4** 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.

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

**10.1.1** Com base nas diretrizes previstas abaixo, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e o INSTITUTO DE PESQUISA serão contratados pela CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 3 (três) meses contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, sob pena de aplicação das penalidades previstas no CONTRATO.

**10.1.2** 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.

**10.1.3** 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.

**10.1.4** 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.

**10.1.5** 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.



**10.1.6** 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.

**10.1.7** 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.

**10.1.8** 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.

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

**10.1.10** 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.

**10.1.11** 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.

**10.1.12** 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.

**10.1.13** 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.

**10.1.14** 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.

**10.1.15** 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.

**10.1.16** 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.

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

**11.1.1** 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.

**11.1.2** 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.

**11.1.3** 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.

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

**11.1.5** 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.

**11.1.6** 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.



**11.1.7** 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.

## **12 RELAÇÃO ENTRE AS PARTES**

**12.1.1** 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.

**12.1.2** 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.

**12.1.3** 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.

**12.1.4** 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.

## **13 DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

**13.1.1** A CONCESSIONÁRIA deverá contratar INSTITUTO DE PESQUISA para realização de pesquisas junto aos USUÁRIOS destinadas a aferir níveis de satisfação referentes aos serviços prestados no âmbito de cada imóvel que compõe o OBJETO da CONCESSÃO.

**13.1.2** A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (“PSU”) a ser realizada com os USUÁRIOS do Programa, deverá ser realizada semestralmente, iniciando-se 6 (seis) meses após o início do processo de ocupação de cada imóvel pelos USUÁRIOS conduzidos pelo PODER CONCEDENTE.

**13.1.3** A Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS deverá seguir as diretrizes e parâmetros definidos neste ANEXO e demais orientações indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

**13.1.4** A metodologia de pesquisa, a quantidade exata da amostra de USUÁRIOS, 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.

**13.1.5** 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 USUÁRIOS e dos serviços realizados pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

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

**13.1.7** 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);

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

**13.1.9** Os resultados da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS 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.

**13.1.10** O Relatório das Pesquisas com os USUÁRIOS 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.

- l) A Pesquisa de Satisfação do USUÁRIOS 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 USUÁRIOS. Em especial, a pesquisa deve obrigatoriamente abordar, no mínimo:

**13.1.11** Quanto ao EDIFÍCIO OLIDO:

- m) Satisfação quanto à qualidade dos serviços de limpeza no imóvel;
- n) Satisfação quanto à qualidade dos serviços de educação no imóvel;
- o) Satisfação quanto à qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos no imóvel;
- p) Satisfação quanto a disponibilização e atualização de informações de interesse do USUÁRIO no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO;
- q) Satisfação geral quanto aos serviços oferecidos no âmbito do imóvel, pela CONCESSIONÁRIA;
- r) Satisfação geral quanto a equipe responsável que inclui zeladoria, portaria e sindicância.

**13.1.12** Quanto ao EDIFÍCIO INDEPENDÊNCIA:

- s) Satisfação quanto à qualidade dos serviços de limpeza no imóvel;
- t) Satisfação quanto à qualidade do PROGRAMA DE ACELERAÇÃO;
- u) Satisfação quanto à qualidade das instalações de COWORKING;
- v) Satisfação quanto à qualidade das instalações de FABLAB;
- w) Satisfação quanto à qualidade das instalações das SALAS DE LOCAÇÃO COMERCIAL;
- x) Satisfação quanto à qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos no imóvel;
- y) Satisfação quanto a disponibilização e atualização de informações de interesse do USUÁRIO no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO;
- z) Satisfação geral quanto aos serviços oferecidos no âmbito do imóvel, pela CONCESSIONÁRIA;
- aa) Satisfação geral quanto a equipe responsável que inclui zeladoria, portaria e sindicância.

**13.1.13** Quanto ao EDIFÍCIO BOTICÁRIO

- bb)** Satisfação quanto à qualidade dos serviços de limpeza no imóvel;
- cc)** Satisfação quanto à qualidade das instalações do imóvel;
- dd)** Satisfação quanto à qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos no imóvel;
- ee)** Satisfação quanto a disponibilização e atualização de informações de interesse do USUÁRIO no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO;
- ff)** Satisfação geral quanto a equipe responsável que inclui zeladoria, portaria e sindicância.

**13.1.14** Quanto ao EDIFÍCIO ART PALÁCIO

- gg)** Satisfação quanto à qualidade dos serviços de limpeza no imóvel;
- hh)** Satisfação quanto à qualidade das instalações do imóvel;
- ii)** Satisfação quanto à qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos no imóvel;
- jj)** Satisfação quanto à qualidade, frequência e disponibilidade das atividades realizadas no AUDITORIO ART PALÁCIO;
- kk)** Satisfação quanto a disponibilização e atualização de informações de interesse do USUÁRIO no CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO;
- ll)** Satisfação geral quanto a equipe responsável que inclui zeladoria, portaria e sindicância.

**13.1.15** Quanto ao LARGO DO PAIÇANDU

- mm)** Satisfação quanto à qualidade dos serviços de limpeza no LARGO DO PAIÇANDU;
- nn)** Satisfação quanto às disponibilidades e qualidade dos QUIOSQUES no LARGO DO PAIÇANDU;
- oo)** Satisfação quanto à qualidade, frequência e disponibilidade das ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL realizadas no LARGO DO PAIÇANDU;
- pp)** Satisfação quanto ao tratamento desprendido pelos vigilantes integrantes do sistema de segurança promovido pela CONCESSIONÁRIA no LARGO DO PAIÇANDU;
- qq)** Percepção do beneficiário quanto a casos de violência e crime no LARGO DO PAIÇANDU;



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**rr)** Satisfação quanto ao sistema de monitoramento promovido pela CONCESSIONÁRIA no LARGO DO PAIÇANDU;

CONSULTA PÚBLICA