



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

ANEXO V DO CONTRATO - SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

1. APRESENTAÇÃO

Neste anexo, define-se a metodologia a ser utilizada para que o PODER CONCEDENTE, por intermédio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, realize a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA e determine o reflexo da nota de desempenho no valor da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, referente ao CM: Coeficiente de Mensuração.

2. PROCEDIMENTO

- 2.1. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio dos critérios técnicos chamados *INDICADORES DE DESEMPENHO*, determinados neste anexo.
- 2.2. No exercício da AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA o PODER CONCEDENTE será auxiliado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, que terá como atribuição não só a apuração do desempenho, mas também o cálculo da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.
- 2.3. O cálculo da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA levará em consideração as porcentagens apontadas nas tabelas 2, 3, 4 e 5 deste Anexo, referentes ao peso de cada indicador de desempenho referido no item 4 abaixo.
- 2.4. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA será global considerando a avaliação individualizada por CONDOMÍNIO.
- 2.5. O pagamento da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA se dará a partir da disponibilização das unidades habitacionais e da prestação dos SERVIÇOS, na forma do CONTRATO.
- 2.6. A eventual redução do valor da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA decorrente da aplicação deste ANEXO não se confunde com as penalidades previstas no CONTRATO, de sorte que a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA não exime o PODER CONCEDENTE do dever de fiscalizar o cumprimento do CONTRATO e de aplicar, quando e se for o caso, as penalidades ali previstas.
- 2.7. O valor da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA que servirá de base para aplicação deste Anexo será aquele registrado na PROPOSTA ECONÔMICA ofertada pela CONCESSIONÁRIA e será reajustado na forma do CONTRATO.
- 2.8. Ao longo da CONCESSÃO, os indicadores de desempenho poderão ser revistos pelas partes, desde que mantido o padrão de qualidade dos serviços prestados, nos termos do CONTRATO.

3. RELATÓRIOS.

- 3.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará e fornecerá, mensalmente, relatório detalhado dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, destacando as eventuais infrações aos termos do EDITAL, do CONTRATO e seus ANEXOS, e à legislação incidente sobre as atividades desenvolvidas, em especial a trabalhista e de segurança e medicina do trabalho, as normas, recomendações e exigências emanadas das



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

autoridades administrativas.

- 3.2. As atividades do VERIFICADOR INDEPENDENTE compreenderão a avaliação do cumprimento:
- 3.2.1. **OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA**, devendo constar:
- a) infrações a dispositivos, sua gravidade e eventuais danos decorrentes;
 - b) medidas mitigadoras, se possíveis;
 - c) possibilidade de imposição das sanções contratuais e legais previstas e sua tipificação.
- 3.2.2. **CADASTRAMENTO E COMERCIALIZAÇÃO DAS UNIDADES HABITACIONAIS**, com a indicação:
- a) do atendimento às diretrizes específicas constantes do CONTRATO e do ANEXO VII – DIRETRIZES PARA COMERCIALIZAÇÃO DAS UNIDADES,
 - b) da relação entre a comercialização das unidades disponibilizadas e o cronograma de implantação do objeto do CONTRATO,
 - c) da relação das condições previstas para o enquadramento das famílias beneficiárias, de acordo com a renda mensal, conforme as situações efetivamente verificadas pela CONCESSIONÁRIA.
- 3.2.3. **DA INCORPORAÇÃO IMOBILIÁRIA E INSTITUIÇÃO DE CONDOMÍNIOS**, atestando a
- a) a fiel observância da legislação incidente sobre estas atividades,
 - b) a transparência na convocação e realização dos trabalhos relativos à instalação dos condomínios.
- 3.2.4. **FINANCIAMENTO**, devendo verificar e relatar a regularidade das obrigações previstas, especialmente:
- a) no apoio da concessão ou obtenção de financiamento para as famílias beneficiárias, nas condições do Programa Minha Casa Minha Vida, do FGTS, ou de outras fontes de financiamento
 - b) no efetivo acompanhamento das famílias pretendentes junto aos agentes financeiros,
- 3.2.5. **SINISTROS/CONTRATAÇÃO DE SEGUROS E GARANTIAS** especialmente:
- a) verificação da ocorrência de sinistros e sua regular comunicação, pelo CONCESSIONÁRIO, ao PODER CONCEDENTE;
 - b) adoção das medidas, pelo CONCESSIONÁRIO, visando a solução das pendências decorrentes do sinistro ocorrido, no prazo contratualmente fixado,
 - c) a contratação, pelo CONCESSIONÁRIO, de todas as apólices previstas legalmente e/ou exigidas contratualmente anteriormente ao início de cada etapa de obras nas condições estabelecidas,
 - d) a manutenção da vigência e integralidade das coberturas previstas em cada apólice, durante todo o prazo contratualmente exigido,
 - e) apresentação, pelo CONCESSIONÁRIO, de todas as cópias das apólices, correspondências, termos aditivos ou qualquer outro instrumento que altere ou modifique as condições contratuais envolvendo as apólices contratadas.



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

4. VARIAÇÃO DA REMUNERAÇÃO CONFORME OS INDICADORES DE DESEMPENHO

- 4.1. A parcela de remuneração referente ao cumprimento dos indicadores de desempenho variará conforme as porcentagens discriminadas na Tabela 1, abaixo.
- 4.2. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será avaliado em cada CONDOMÍNIO, e o valor da PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, referente ao **CM**: Coeficiente de Mensuração e será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CM_n = (N1 \times 1/5) + (N2 \times 1/5) + (N3 \times 1/5) + (N4 \times 1/5) + (N5 \times 1/5), \text{ onde:}$$

- CM_n = índice de indicador de desempenho apurado para o Condomínio n.
- N1 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO;
- N2 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO;
- N3 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL
- N4 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO MANUTENÇÃO PREDIAL
- N5 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO de APOIO DE CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

4.2.1. Tabela 1 - Cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO EFETIVA (PARCELA A)

COEFICIENTE DE MENSURAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (CMN _n)	VALOR A PAGAR
Entre 0,95 e 1,0	100% x VALOR DA PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Entre 0,9 e 0,9499	98% x VALOR DA PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Entre 0,85 e 0,8999	95% x VALOR DA PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Entre 0,8 e 0,8499	85% x VALOR DA PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Abaixo de 0,7999	80% x VALOR DA PARCELA A DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

- 4.2.2. O Percentual de cumprimento dos indicadores de desempenho de cada atividade consiste na soma das porcentagens referidas nas tabelas 2, 3, 4 e 5 abaixo, referentes ao peso de cada indicador de desempenho referidos nas próprias tabelas.

- 4.3. A nota de cada SERVIÇO é determinada pelo somatório da pontuação de cada atividade que o integra calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$N_n = P \times \text{mínimo} (R / M ; 100\%)$$



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- Nn = Nota da atividade n;
 - P – Peso da atividade n no âmbito do respetivo serviço;
 - R – Resultado da atividade n no âmbito do respetivo serviço;
 - M – Meta da atividade n no âmbito do respetivo serviço;
- 4.4. Se um determinado SERVIÇO ou atividade não fizer parte do escopo da etapa objeto de avaliação de desempenho – seja por já ter sido concluído ou porque ainda será prestado - o seu resultado considerado para cálculo da fórmula do item anterior deverá ser 100%.
- 4.5. Para os serviços relacionados com o TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO, SERVIÇO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO, SERVIÇO APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL e APOIO à GESTÃO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS, será concedido prazo de carência de até 3 meses, período em que o cálculo considerará como CM igual a 1.

7. QID – QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

TABELA 2 - TRABALHO SOCIAL DE PRÉ- OCUPAÇÃO (N1)

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Elaboração do Plano TTS de Pré-Occupação.	01 Plano Global entregue ao Poder Concedente até à data de início de prestação de Serviço.	100,0%	10,0%
2	Acompanhamento Psicossocial das famílias contempladas	01 Relatório por empreendimento referente ao acompanhamento realizado até 1 mês antes da entrega de cada empreendimento	90,0%	5,0%
3	Realização de encontros e reuniões com equipes técnicas para inserções Social e produtiva no bairro	01 encontro trimestral referentes aos empreendimentos situados em um raio de 1 km	100,0%	5,0%
4	Orientar e apoiar o planejamento da mudança das famílias para as novas unidades	02 reuniões por empreendimento durante 6 meses antes da entrega das unidades	90,0%	10,0%
5	Diagnóstico do perfil socioeconômico e territorial das famílias contempladas	01 Relatório por empreendimento referente ao levantamento efetuado até 6 meses antes da entrega de cada empreendimento	90,0%	10,0%
6	Análise e Avaliação do perfil psicossocial das famílias contempladas	01 Relatório por empreendimento referente ao levantamento efetuado até 6 meses antes da entrega de cada empreendimento	90,0%	5,0%
7	Diagnóstico do histórico de moradia atual das famílias contempladas	01 Relatório por empreendimento referente ao levantamento efetuado até 6 meses antes da entrega de cada empreendimento	50,0%	5,0%
8	Análise do entorno (equipamentos comunitários e de utilidade pública).	01 Relatório por PERIMETRO com o levantamento 100% dos equipamentos comunitários e de utilidade pública existentes (entregue 6 meses antes da data de entrega das unidades)	90,0%	5,0%
9	Realização de ações de mobilização e fortalecimento social.	01 atividade, por empreendimento nos três meses que antecedem a entrega.	90,0%	10,0%
10	Realização de atividades socioeducativas	01 atividade, por empreendimento nos três meses que antecedem a entrega.	100,0%	10,0%
11	Informação às famílias ADQUIRENTES das ações TTS, características do empreendimento e sustentabilidade dos financiamentos	02 atividades, por empreendimento nos seis meses que antecedem a entrega.	90,0%	10,0%
12	Desenvolvimento de atividades socioeducativas durante a execução das obras para apreensão das novas condições de moradia	03 atividades, por empreendimento até à entrega das unidades.	90,0%	5,0%

13	Pesquisa de satisfação com os ADQUIRENTES.	01 pesquisa por empreendimento.	90,0%	10,0%
				100,0%

TABELA 3 - TRABALHO SOCIAL DE PÓS- OCUPAÇÃO (N2)

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Elaboração do Plano TTS de Pós-Ocupação.	01 Plano Global entregue ao Poder Concedente.	100,0%	10,0%
2	Recepção das Famílias.	Recepção das famílias ADQUIRENTES que mudaram para os CONDOMÍNIOS.	100,0%	10,0%
3	Realizar avaliação dos processos de mudança e adaptação das famílias, relatando os resultados ao PODER CONCEDENTE	01 relatório por empreendimento	90,0%	7,5%
4	Realização de atividades voltadas à sustentabilidade do empreendimento.	01 atividade por semestre para cada empreendimento.	85,0%	5,0%
5	Realização de atividades para integração de vizinhança.	01 atividade por semestre para cada empreendimento.	85,0%	5,0%
6	Realização de ações de capacitação dos ADQUIRENTES voltadas para as condutas e obrigações condominiais, educação sanitária e ambiental, conservação e manutenção patrimonial.	01 atividade por semestre para cada empreendimento.	90,0%	7,5%
7	Realização de ações de demonstração das responsabilidades dos ADQUIRENTES na correta utilização dos serviços implementados.	01 atividade por semestre para cada empreendimento.	90,0%	7,5%
8	Realização de pesquisas em relação às necessidades nos locais dos empreendimentos implantados.	01 pesquisa anual por empreendimento.	80,0%	5,0%
9	Divulgação das práticas exitosas de sustentabilidade e melhoria das condições de vida do(a)s adquirentes e vizinhança	01 pesquisa por ano por empreendimento.	80,0%	5,0%
10	Desenvolver e executar campanhas em relação à Educação Sanitária.	01 atividade por semestre por empreendimento.	90,0%	7,5%
11	Desenvolver e executar campanhas em relação à Educação Ambiental e de Sustentabilidade.	01 atividade por semestre por empreendimento.	90,0%	7,5%
12	Desenvolver e executar campanhas em relação a vida comunitária e cidadania	01 atividade por semestre por empreendimento.	90,0%	7,5%
13	Capacitar os ADQUIRENTES para a sua emancipação gerencial e preparação do desligamento das equipes da CONCESSIONÁRIA.	01 atividade por anual por empreendimento nos 2 primeiros anos e 2 atividades no terceiro ano.	85,0%	5,0%

14	Pesquisa de satisfação com os ADQUIRENTES.	01 pesquisa por ano por empreendimento.	90,0%	10,0%
				100,0%

TABELA 4 - APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL (N3)

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Instituir e instalar os condomínios implantados	01 por empreendimento	100,0%	20,0%
2	Promover Assembleia Geral (eleição do síndico e dos conselhos condominiais)	01 por empreendimento	100,0%	20,0%
3	Apoiar o desenvolvimento junto dos SINDICOS de ações para evitar inadimplência e obrigações condominiais	01 reunião com o síndico por trimestre por empreendimento	90,0%	20,0%
4	Apoiar ações autônomas para consolidação e fortalecimento das melhorias das condições de vida e sustentabilidade do condomínio.	01 reunião com o síndico por trimestre por empreendimento	80,0%	10,0%
5	Apoio no Relatório Mensal da Gestão	01 ação em cada 2 meses por empreendimento	85,0%	10,0%
6	Pesquisa de Satisfação com os síndicos	01 pesquisa por ano por empreendimento	90,0%	20,0%
				100,0%

TABELA 5 - MANUTENÇÃO PREDIAL (N4)

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Elaboração do plano de manutenção preventiva e corretiva (Sistemas hidrossanitários, elevadores e telhados).	01 Plano por empreendimento.	90,0%	7,5%
2	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%
3	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de esgoto	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%
4	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Combate a Incêndio	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%
5	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Rede de águas pluviais	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%

6	Realização de manutenção preventiva de sistemas de elevadores	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%
7	Realização de manutenção preventiva de telhados - telhas e estrutura	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%
8	Realização de manutenção preventiva de telhados - impermeabilização	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,0%	2,5%
9	Executar a pintura das fachadas e das áreas comuns externas dos edifícios.	Em cada 5 anos da vida do empreendimento.	90,0%	5,0%
10	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
11	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de esgoto	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
12	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Combate a Incêndio	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
13	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Rede de águas pluviais	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
14	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas de elevadores	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
15	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de telhados - telhas e estrutura	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
16	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de telhados - impermeabilização	Em até 6 horas*.	90,0%	5,0%
17	Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%
18	Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de esgoto	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%
19	Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Combate a Incêndio	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%
20	Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Rede de águas pluviais	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%
21	Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas de elevadores	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%
22	Realização da atividade de manutenção corretiva de telhados - telhas e estrutura	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%

23	Realização da atividade de manutenção corretiva de telhados - impermeabilização	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,0%	5,0%
				100,0%

* O tempo de atendimento de 6 horas somente será cumprido para chamados registrados até as 12 horas do dia. Após este horário, as 6 horas deverão ser contadas a partir de 7 horas da manhã do dia seguinte do chamado

TABELA 6 - GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIO (N5)

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Elaboração do plano da organização dos serviços de triagem das famílias cadastradas	01 plano global 2 meses após a recepção das primeiras listas	100,0%	15,0%
2	Desenvolver aplicar e liberar acesso ao PODER CONCEDENTE do sistema de gestão documental e de controle dos processos de atendimento	Desenvolver sistema que permita acesso online para consulta do poder concedente	100,0%	15,0%
3	Convocação das famílias para apresentação dos documentos, análise dos mesmos para encaminhamento aos agentes financiadores.	Convocatória das famílias constantes das listas entregues, 2 meses antes do início da construção dos respectivos empreendimentos	100,0%	15,0%
4	Gerenciamento das informações, mantendo sistema de follow-up eletrônico dos casos registrados e atendidos.	Registro e Atualização das informações uma semana após a sua recepção	90,0%	15,0%
5	Elaboração de relatórios contendo o cenário dos cadastros realizados	01 relatório por mês	100,0%	10,0%
6	Encaminhar ao agente financiador as documentações referentes aos processos de financiamento	Encaminhamento em até 15 dias após a recepção completa da documentação.	100,0%	15,0%
7	Manter registro de todos dados relacionados com os contratos de financiamento	Atualização até ao 5º dia útil do mês seguinte do registro dos contratos celebrados no mês anterior e disponibilizados pelos financiadores	80,0%	15,0%
				100,0%