

ANEXO 05

SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**CONCESSÃO ADMINISTRATIVA DE DESENVOLVIMENTO URBANO PARA REGENERAÇÃO DO
CENTRO HISTÓRICO DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Neste anexo, define-se a metodologia a ser utilizada para que o PODER CONCEDENTE, diretamente ou por meio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, realize a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA e determine o reflexo da nota de desempenho no valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, referente ao COEFICIENTE DE MENSURAÇÃO.

1. PROCEDIMENTO

- 1.1. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio dos critérios técnicos chamados INDICADORES DE DESEMPENHO, determinados neste anexo.
- 1.2. 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 CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.
- 1.3. O cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA levará em consideração as porcentagens apontadas nas TABELAS 2, 3, 4, 5, 6 e 7 deste Anexo, referentes aos pesos de cada INDICADOR DE DESEMPENHO mencionados abaixo.
- 1.4. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA será global considerando a avaliação individualizada por serviços previstos nas TABELAS 2 a 7 deste Anexo.
- 1.5. O pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA se dará a partir da disponibilização das unidades habitacionais e da prestação dos SERVIÇOS, na forma do CONTRATO e seus Anexos.
- 1.6. A eventual redução do valor 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.
- 1.7. O valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA que servirá de base para aplicação dos indicadores de desempenho constantes deste Anexo será aquele registrado na PROPOSTA ECONÔMICA ofertada pela CONCESSIONÁRIA e será reajustado na forma do CONTRATO.
- 1.8. Ao longo da CONCESSÃO, os indicadores de desempenho poderão ser revistos pelo PODER CONCEDENTE, quando se mostrarem ineficientes para aferir o padrão de qualidade dos serviços prestados, nos termos do CONTRATO.

2. RELATÓRIOS

- 2.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará e fornecerá, mensalmente, relatório da avaliação 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, incluídas a trabalhista e de segurança e medicina do trabalho, normas, recomendações e exigências emanadas das autoridades administrativas.
 - 2.1.1. Conforme previsto no item 4.9.2 do ANEXO 12, caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE não seja contratado por fato imputável exclusivamente ao PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá, diretamente, realizar a apuração e medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais serão verificados pela ARSESP.
- 2.2. As atividades do VERIFICADOR INDEPENDENTE compreenderão, dentre outras fixadas no ANEXO 12 do CONTRATO, a avaliação do cumprimento:
 - 2.2.1. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA, devendo reportar ao PODER CONCEDENTE:
 - 2.2.1.1. Infrações aos dispositivos do CONTRATO e seus anexos, sua gravidade e eventuais danos decorrentes;
 - 2.2.1.2. Sugestão de medidas mitigadoras, se possíveis;
 - 2.2.1.3. Possibilidade de imposição das sanções contratuais e legais previstas e sua tipificação; e
 - 2.2.1.4. Disponibilizar toda documentação necessária à análise da verificação dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
 - 2.2.2. DOS SERVIÇOS DE CADASTRAMENTO E COMERCIALIZAÇÃO DAS UNIDADES HABITACIONAIS, compreendendo:
 - 2.2.2.1. O atendimento às diretrizes específicas constantes do CONTRATO e do ANEXO 08;
 - 2.2.2.2. A adequação entre a comercialização das unidades disponibilizadas e o cronograma de implantação do objeto do CONTRATO; e
 - 2.2.2.3. O preenchimento dos requisitos previstos para o enquadramento das famílias beneficiárias, de acordo com a renda mensal, conforme as situações efetivamente verificadas pela CONCESSIONÁRIA.
 - 2.2.3. DA INSTITUIÇÃO DE CONDOMÍNIOS, atestando:
 - 2.2.3.1. A fiel observância da legislação incidente sobre estas atividades; e

2.2.3.2. A transparência na convocação e realização dos trabalhos relativos à instalação dos condomínios.

2.2.4. DAS ATIVIDADES RELATIVAS AO FINANCIAMENTO, devendo verificar e relatar a regularidade das obrigações previstas, especialmente:

2.2.4.1. No apoio da concessão ou obtenção de financiamento para as famílias beneficiárias, nas condições do CONTRATO e seus Anexos, em especial o disposto no subitem 2.2 do ANEXO 08; e

2.2.4.2. No efetivo acompanhamento das famílias pretendentes junto aos agentes financeiros.

2.2.5. CONTRATAÇÃO DE SEGUROS E GARANTIAS compreendendo:

2.2.5.1. Verificação da ocorrência de sinistros e sua regular comunicação, pelo CONCESSIONÁRIO, ao PODER CONCEDENTE;

2.2.5.2. Adoção das medidas, pelo CONCESSIONÁRIO, visando a solução das pendências decorrentes do sinistro ocorrido, no prazo contratualmente fixado;

2.2.5.3. 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;

2.2.5.4. A manutenção da vigência e integralidade das coberturas previstas em cada apólice, durante todo o prazo contratualmente exigido; e

2.2.5.5. 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.

3. VARIAÇÃO DA REMUNERAÇÃO CONFORME OS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. A parcela de remuneração referente ao cumprimento dos indicadores de desempenho variará conforme as porcentagens discriminadas na TABELA 1, abaixo.

3.2. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será avaliado mensalmente mediante aplicação do CM, que será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CM_n = \frac{N_1 + N_2 + N_3 + N_4 + N_5}{5}$$

Onde:

CM_n = índice de indicador de desempenho do mês n;

N_1 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO;

N_2 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO;

N_3 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL;

N_4 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO MANUTENÇÃO PREDIAL; e

N_5 = somatório das Notas de cada atividade prestada no âmbito do SERVIÇO de GESTÃO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS.

TABELA 1 – CÁLCULO DA CONTRAPRESTAÇÃO EFETIVA

COEFICIENTE DE MENSURAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (CM_n)	VALOR A PAGAR
Entre 0,95 e 1,0	100% x VALOR DA PARCELA B DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Entre 0,9 e 0,9499	98% x VALOR DA PARCELA B DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Entre 0,85 e 0,8999	96% x VALOR DA PARCELA B DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Entre 0,8 e 0,8499	93% x VALOR DA PARCELA B DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
Abaixo de 0,7999	90% x VALOR DA PARCELA B DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

3.2.1. O percentual de cumprimento dos indicadores de desempenho de cada atividade consiste na soma das porcentagens referidas nas TABELAS 2, 3, 4, 5, 6 e 7 abaixo, referentes ao peso de cada indicador de desempenho referidos nas próprias tabelas.

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

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

Onde,

N_n = Nota da atividade n;

P = Peso da atividade n no âmbito do respectivo serviço;

R = Resultado da atividade n no âmbito do respectivo serviço; e

M = Meta da atividade n no âmbito do respectivo serviço.

3.4. 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%.

3.5. Para os serviços relacionados com o TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO, SERVIÇO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO, SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL e GESTÃO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS, será concedido prazo de carência de até 3 (três) meses, contado a partir da emissão do Termo de Aceite do Empreendimento, período em que o cálculo considerará como CM igual a 1.

QID – QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

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

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Elaboração do Plano TTS de Pré-Ocupação, Análise do Entorno e Cronograma de Atividades.	01 Plano Global entregue ao Poder Concedente até a data de Aceite do Empreendimento.	100,00%	15,00%
2	Acompanhamento Psicossocial das famílias contempladas	01 Relatório por empreendimento referente ao acompanhamento realizado até 1 mês antes da entrega de cada empreendimento	90,00%	20,00%
3	Orientar e apoiar o planejamento da mudança das famílias para as novas unidades	02 reuniões por empreendimento nos 6 meses que antecedem a entrega das unidades	90,00%	15,00%
4	Análise do entorno da área de intervenção (equipamentos comunitários e de utilidade pública).	01 Relatório contemplando o levantamento dos equipamentos comunitários e de utilidade pública existentes (entregue 3 meses antes da data de entrega das unidades)	90,00%	15,00%
5	Informação às famílias ADQUIRENTES das ações TTS, características do empreendimento e sustentabilidade dos financiamentos	01 atividade por empreendimento no segundo mês do Aceite do Empreendimento.	90,00%	15,00%
6	Desenvolvimento de atividades socioeducativas durante a execução das obras para apresentação das novas condições de moradia	04 atividades, por empreendimento até a entrega das unidades.	100,00%	20,00%

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

	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Elaboração do Plano TTS de Pós-Ocupação e Cronograma de Atividades	01 Plano Global entregue ao Poder Concedente até a data do Aceite do Empreendimento.	100,00%	20,00%
2	Recepção das Famílias	Recepção das famílias ADQUIRENTES que mudaram para os CONDOMÍNIOS.	100,00%	5,00%
3	Plantão Social	Plantão Social – (atividade contínua, com duração mínima de 4 horas por plantão) 1º ano – semanal 2º ano – quinzenal 3º ano - mensal	100,00%	15,00%
4	Realizar avaliação dos processos de mudança e adaptação das famílias, relatando os resultados ao PODER CONCEDENTE	01 relatório por empreendimento no primeiro ano.	100,00%	10,00%
5	Realização de atividades para a integração de vizinhança, bem como desenvolver e executar campanhas em relação à vida comunitária e à cidadania	02 atividades por semestre para cada empreendimento.	85,00%	5,00%
6	Realização de ações de capacitação dos ADQUIRENTES voltadas para as condutas e obrigações condominiais, educação sanitária e ambiental, conservação e manutenção patrimonial e sustentabilidade do empreendimento	02 Reuniões/Atividades por semestre para cada empreendimento. 01 Divulgação de cursos de capacitação e vagas de trabalho mensal.	85,00%	5,00%
7	Realização de ações de demonstração das responsabilidades dos ADQUIRENTES na correta utilização dos serviços implementados	01 atividade por semestre para cada empreendimento.	85,00%	5,00%
8	Divulgação das práticas exitosas de sustentabilidade e melhoria das condições de vida dos adquirentes e vizinhança	01 pesquisa por ano por empreendimento.	85,00%	5,00%

	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
9	Capacitar os ADQUIRENTES para a sua emancipação gerencial e preparação do desligamento das equipes da CONCESSIONÁRIA	01 atividade anual por empreendimento nos 2 primeiros anos e 2 atividades no terceiro ano.	90,00%	10,00%
10	Pesquisa de avaliação dos empreendimentos implantados e do entorno e satisfação dos ADQUIRENTES com a nova moradia	01 pesquisa por ano por empreendimento.	100,00%	20,00%

TABELA 4 - APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL (N3)

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
1	Instituir e instalar os condomínios implantados	01 por empreendimento com apresentação da respectiva documentação: Convenção Condominial, Regulamento Interno, registrados na Matrícula originária.	100,00%	20,00%
2	Instalar/Implantar os Condomínios mediante a Assembleia Geral de Instalação (AGI) - Eleição do Corpo Diretivo	01 por empreendimento.	100,00%	10,00%

3	Orientar/ Capacitar o síndico no desenvolvimento de ações para evitar a inadimplência e assegurar as obrigações condominiais	01 reunião com o síndico por trimestre por empreendimento.	90,00%	20,00%
4	Capacitar o Síndico e Conselho quanto aos Instrumentos normativos que regem o Condomínio	01 reunião com o síndico por trimestre por empreendimento com apoio de equipe multidisciplinar, oferecendo curso de capacitação para orientações gerais e específicas da gestão condominial.	80,00%	10,00%
5	Apoio ao Síndico na Gestão Condominial, orientando-o em relação às ações do cotidiano do condomínio	01 ação por mês por empreendimento, com objetivo de auxiliar o Corpo Diretivo (Síndico e Conselho), nos relacionamentos com os moradores e na sustentabilidade.	85,00%	10,00%
6	Capacitar o Corpo Diretivo em relação à gestão do condomínio nos âmbitos: financeiro, administrativo, operacional, manutenção predial, prestadores de serviço, assembleias (assessoramento pré e pós AGO e AGE)	01 reunião com o síndico por trimestre por empreendimento com apoio de equipe multidisciplinar, oferecendo curso de capacitação para orientações gerais e específicas da gestão condominial, assegurando a prestação de informações e orientações ainda que haja a substituição do Corpo Diretivo.	80,00%	10,00%
7	Capacitar síndico e conselho em relação às atividades de manutenções preventivas e corretivas das áreas comuns	01 reunião com o síndico por trimestre por empreendimento, com apoio de equipe multidisciplinar, observando os prazos de garantia, de acordo com o Manual do Síndico.	80,00%	10,00%
8	Pesquisa com o Corpo Diretivo para avaliar o conhecimento adquirido e a satisfação quanto aos serviços e orientações prestadas	01 pesquisa por ano por empreendimento com a entrega do diagnóstico e respectiva tabulação da aplicação do instrumental.	90,00%	10,00%

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)	1 Plano por empreendimento contendo: ficha técnica do empreendimento, cronograma de atividades, descrição das atividades.	90,00%	7,00%
2	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
3	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de esgoto	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
4	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Combate a Incêndio	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
5	Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Rede de águas pluviais	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
6	Realização de manutenção preventiva de sistemas de elevadores	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
7	Apresentação do Relatório de Inspeção Anual dos Elevadores	1 Relatório por ano.	90,00%	2,50%
8	Realização de manutenção preventiva de telhados ou coberturas- telhas e estrutura	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
9	Realização de manutenção preventiva de telhados ou coberturas- impermeabilização	Cumprimento do Plano de Manutenção por empreendimento.	90,00%	2,00%
10	Executar a pintura das fachadas e das áreas comuns externas dos edifícios, bem como o levantamento e tratamento das fissuras.	A cada 5 anos da vida do empreendimento, contado a partir da data de aceite do empreendimento.	90,00%	4,00%
11	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água	Em até 6 horas (*).	90,00%	5,00%

#	ATIVIDADE A DESEMPENHAR	META		PESO
		Descrição	%	
12	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de esgoto	Em até 6 horas (*).	90,00%	5,00%
13	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Combate a Incêndio	Em até 6 horas*.	90,00%	5,00%
14	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Rede de águas pluviais	Em até 6 horas*.	90,00%	5,00%
15	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas de elevadores	Em até 6 horas*.	90,00%	5,00%
16	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de telhados ou coberturas- telhas e estrutura	Em até 6 horas*.	90,00%	5,00%
17	Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de telhados ou coberturas- impermeabilização	Em até 6 horas*.	90,00%	5,00%
18	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.	90,00%	5,00%
19	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.	90,00%	5,00%
20	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.	90,00%	5,00%
21	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.	90,00%	5,00%
22	Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas de elevadores	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,00%	5,00%
23	Realização da atividade de manutenção corretiva de telhados ou coberturas- telhas e estrutura	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,00%	5,00%
24	Realização da atividade de manutenção corretiva de telhados ou coberturas- impermeabilização	Cumprimento prazo previsto no Plano de Reparação elaborado durante o atendimento do chamado.	90,00%	5,00%

(*) 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 MUTUÁRIOS (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.	100,00%	10,00%
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.	100,00%	10,00%
3	Convocação das famílias para apresentação dos documentos, análise para encaminhamento aos agentes financiadores	Convocatória das famílias constantes das listas entregues, 2 meses antes do início da construção dos respectivos empreendimentos. Envio de relatório mensal dos candidatos convocados.	100,00%	10,00%
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. Fornecer relatório mensal detalhado de cada fase de triagem dos candidatos.	90,00%	10,00%
5	Elaboração de relatórios contendo o cenário dos cadastros realizados	01 relatório por mês.	100,00%	10,00%
6	Encaminhar ao agente financiador as documentações referentes aos processos de financiamento	Encaminhamento em até 15 dias após a recepção completa da documentação.	100,00%	10,00%
7	Manter registro de todos dados relacionados com os contratos de financiamento	Entrega mensal de cópia de todos os Contratos registrados no período em verificação, por empreendimento.	80,00%	10,00%
8	Comprovação de direcionamento das famílias à linha de crédito mais favorável, bem como aproveitamento de outros subsídios, se existentes	Encaminhamento até o segundo dia útil do mês subsequente, dos contratos celebrados no mês.	100,00%	30,00%