



PROCESSO SPI Nº[•]
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP CAMPOS ELÍSEOS – NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO

CONTRATO Nº [•]/[•]

ANEXO E – INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]/[•]

**CONCESSÃO PARA A CONSTRUÇÃO, REFORMAS, ADEQUAÇÕES, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO,
GESTÃO E OPERAÇÃO DO NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

SÃO PAULO

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	4
3.	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	4
4.	PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS	5
5.	FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO.....	5
6.	INDICADORES DE DESEMPENHO	7
6.5 ..	GRUPO DE INDICADOR DE QUALIDADE (IQU)	8
6.6 ..	GRUPO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI).....	15
6.7 ..	GRUPO INDICADOR DE MANUTENÇÃO (IMA)	21
6.8 ..	GRUPO INDICADOR DE SATISFAÇÃO (ISA).....	26
6.9 ..	GRUPO INDICADOR DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL (IEC).....	29
7.	APÊNDICE INTEGRANTE DESSE ANEXO	33
7.1 ..	ANEXO E - APÊNDICE I – CADERNO DE PATOLOGIAS	33

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 O desempenho operacional da CONCESSIONÁRIA será determinado por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme a sistemática e periodicidade de mensuração apresentadas neste ANEXO.
- 1.2 O ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (IDG) terá como função mensurar, objetivamente, a aderência dos SERVIÇOS aos níveis qualitativos e quantitativos exigidos da CONCESSIONÁRIA, servindo como componente para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO EFETIVA devida à CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO, do ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO e em conjunto com o disposto neste ANEXO. Esta avaliação deverá abranger todas as QUADRAS constantes na ÁREA DA CONCESSÃO.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1 Sem prejuízo da eventual coleta de dados diretamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos indicadores estabelecidos no presente ANEXO. Caso este requisito não seja atendido, o VERIFICADOR INDEPENDENTE considerará o pior resultado para o cômputo deste(s) indicador(es), obtendo-se nota igual a zero.
- 2.2 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá justificar e demonstrar através de registros (fotos, registros de medição, etc.), sempre que aplicável, todas as não conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido por ele identificadas.
- 2.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização da ARSESP no âmbito da CONCESSÃO, que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para acompanhar o processo de mensuração de desempenho realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, cabendo a ela a aprovação do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO.

3. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

- 3.1 Como FATOR DE DESEMPENHO será utilizado o **Índice de Desempenho Geral (IDG)**, que será calculado a partir da avaliação e ponderação dos seguintes índices de desempenho, conforme modelo de cálculo apresentado no item 6:
- Índice de Qualidade (IQU), correspondente ao grupo de indicadores IQU;
 - Índice de Disponibilidade (IDI), correspondente ao grupo de indicadores IDI;
 - Índice de Manutenção de Ativos (IMA), correspondente ao grupo de indicadores IMA;
 - Índice de Satisfação (ISA), correspondente ao grupo de indicadores ISA; e
 - Índice de Exploração Comercial (IEC), correspondente ao grupo de indicadores IEC.
- 3.2 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve registrar a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA por meio do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO, a ser entregue para a ARSESP nos termos e prazos definidos no CONTRATO e no presente ANEXO.

- 3.3 Todos os cálculos a serem realizados para fins de obtenção do IDG deverão considerar duas casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891, sendo que as mesmas regras de casa decimal deverão ser aplicáveis aos índices e indicadores deste ANEXO.

4. PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS

- 4.1 Os grupos de indicadores de desempenho IQU, IDI, IMA, ISA e IEC deverão ser aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, em cada QUADRA, a partir da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO da respectiva QUADRA entregue pela CONCESSIONÁRIA, na periodicidade especificada no item 6 – INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 4.2 O IDG será apurado semestralmente, conforme o item 6.3, iniciando de acordo com a primeira ORDEM DE OPERAÇÃO a ser emitida para uma QUADRA.
- 4.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar o cálculo do IDG semestralmente por meio do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO para fins de aplicação na CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA (CPME) conforme regramento previsto no ANEXO F – MECANISMO DE PAGAMENTO.
- 4.4 O primeiro SEMESTRE DE APURAÇÃO DO IDG, contado a partir da data da primeira ORDEM DE OPERAÇÃO, refere-se a um período de ajustes naturais inerentes à nova operação, período no qual deverá ser realizada a medição dos grupos de INDICADORES DE DESEMPENHO (IQU, IDI, IMA, ISA e IEC) nos termos deste ANEXO, com a devida entrega do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO, em que excepcionalmente o IDG deste semestre, para todas as QUADRAS EM OPERAÇÃO, será considerado igual a 1,00 para aplicação na CPME.
- 4.5 Do segundo SEMESTRE DE APURAÇÃO DO IDG em diante, o valor do IDG a ser considerado para a aplicação na CPME deverá seguir normalmente os procedimentos e valores dispostos neste ANEXO.

5. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

- 5.1 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO durante o SEMESTRE DE APURAÇÃO, considerando as diretrizes estabelecidas no item 6 - INDICADORES DE DESEMPENHO deste ANEXO.

- 5.2 As verificações ocorrerão por meio de registros realizados no Sistema de Gestão de Serviços (SGS), ficando sob responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE realizar vistas in loco periodicamente, sem agendamento prévio e em dias definidos, para fins de validação dos dados registrados no SGS.
- 5.2.1 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá manter a ARSESP devidamente informada do seu planejamento para a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 5.2.2 A CONCESSIONÁRIA não poderá ser avisada previamente da visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 5.3 O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter:
- 5.3.1 Informações completas sobre o cálculo de todos os grupos de indicadores e seus correspondentes índices.
- 5.3.2 Informações sobre cada índice apurado, incluindo as fontes de informação, data e responsável pela apuração e outras informações pertinentes ao cálculo;
- 5.4 À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias in loco.
- 5.5 O modelo do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado à ARSESP no prazo máximo de até 30 (vinte) dias antes da data prevista para o início da operação da respectiva QUADRA.
- 5.5.1 A ARSESP terá o prazo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.
- 5.5.2 Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias para nova avaliação da ARSESP.
- 5.5.3 Recebido o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO com os ajustes necessários, a ARSESP terá o prazo de 5 (cinco) dias para manifestar a sua aprovação final.
- 5.5.4 O procedimento de aprovação do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO pela ARSESP seguirá o disposto na cláusula 14.2.3 do CONTRATO.
- 5.5.5 As PARTES poderão ser manifestar sobre o conteúdo do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO aprovados pela ARSESP, conforme disposto na cláusula 14.2.5 do CONTRATO.

- 5.6 O disposto no item 5.6 não será aplicável em caso de reincidência, sendo essa configurada como uma mesma ocorrência na mesma QUADRA por 2 (dois) SEMESTRES DE APURAÇÃO consecutivos a partir da constatação da ocorrência.
- 5.7 Mensalmente, até o 10º dia após o encerramento da mensuração dos índices, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá emitir relatório parcial dos INDICADORES DE DESEMPENHO mensurados para acompanhamento da CONCESSIONÁRIA.

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

- 6.1 Os Índices de Desempenho (IQU, IDI, IMA, ISA e IEC) serão obtidos a partir da avaliação e ponderação dos grupos de Indicadores de Qualidade (IQU), Indicadores de Disponibilidades (IDI), Indicadores de Manutenção (IMA), Indicadores de Satisfação (ISA), e Indicadores de Exploração Comercial (IEC), conforme listados abaixo:

a. GRUPO DE INDICADORES DE QUALIDADE (IQU)

- i. Indicador de Segurança Patrimonial e do Usuário (I_{QU1});
- ii. Indicador de Cumprimento das Atividades Programadas (I_{QU2});
- iii. Indicador de Atendimento aos Chamados de Limpeza (I_{QU3});

b. GRUPO DE INDICADORES DE DISPONIBILIDADE (IDI)

- i. Indicador de Disponibilidade de Energia Elétrica (I_{DI1});
- ii. Indicador de Disponibilidade de Elevadores (I_{DI2}).
- iii. Indicador de Disponibilidade de Equipamentos de TI (I_{DI3}).

c. GRUPO DE INDICADORES DE MANUTENÇÃO (IMA)

- i. Indicador de Manutenção de Ativos e da ÁREA DA CONCESSÃO (I_{MA}).

d. GRUPO DE INDICADORES DE SATISFAÇÃO (ISA)

- i. Indicador de Satisfação dos Servidores Públicos (I_{SA}).

e. GRUPO DE INDICADORES DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL (IEC)

- i. Indicador de Exploração Comercial Total (I_{EC1});
- ii. Indicador de Exploração Comercial de Restaurantes (I_{EC2}).

6.2 As interrupções programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, materialização de riscos assumidos pelo PODER CONCEDENTE, assim como qualquer outra excludente de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA devidamente comprovados, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, não serão contabilizadas na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e, portanto, não impactarão o *IDG* da CONCESSIONÁRIA.

6.3 O ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL POR QUADRA (IDG_q) será calculado semestralmente, considerando o desempenho conjunto dos cinco índices de desempenho (IQU_q , IDI_q , IMA_q , ISA_q e IEC_q) para cada uma das QUADRAS entregues pela CONCESSIONÁRIA e com ORDEM DE OPERAÇÃO emitida. O IDG_q será obtido através da seguinte fórmula ponderada:

$$IDG_q = 30\% \times IQU_q + 20\% \times IDI_q + 30\% \times IMA_q + 10\% \times ISA_q + 10\% \times IEC_q$$

6.4 O ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (*IDG*) será calculado por uma média simples dos IDG_q das QUADRAS entregues pela CONCESSIONÁRIA e com ORDEM DE OPERAÇÃO no respectivo semestre, conforme a seguinte fórmula:

$$IDG = \sum_n^q \frac{IDG_q}{n}$$

Em que:

q = quadra em operação

n = quantidade de quadras em operação

6.5 GRUPO DE INDICADOR DE QUALIDADE (IQU)

6.5.1 O GRUPO DE INDICADOR DE QUALIDADE (IQU) é composto por três Indicadores de Qualidade (IQU.1, IQU.2, IQU.3).

6.5.2 O método de aferição e o cálculo para cada Indicadores de Qualidade é detalhado nos quadros a seguir:

IQU.1	Segurança Patrimonial e de Usuários	
Objetivo do Indicador		
Aferir se os postos de vigilância estão operantes durante os horários pré-determinados.		
Método de Aferição		
A aferição é feita através dos registros realizados, pelos próprios vigilantes, no Sistema de Gestão de Serviços (SGS), sobre a totalidade dos postos de vigilância patrimonial, com o objetivo de verificar se a CONCESSIONÁRIA ocupa regularmente os postos de vigilância, os quais deverão estar operantes durante os horários pré-determinados pelo Plano de Segurança Patrimonial. Considera-se posto operante quando da presença de vigilante devidamente uniformizado e equipado, no posto apropriado, dentro do horário pré-determinado.		
$I_{ocup} = \frac{\text{Número de postos de vigilância operantes}}{\text{Número total de postos de vigilância}} \times 100 (\%)$		
Em que:		
I_{ocup} = Percentual de ocupação dos postos de vigilância conforme pré-definido.		
Periodicidade de Aferição	Ativação e Vigência	
Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita através dos registros realizados no SGS, e comparados com os horários pré-determinados pelo Plano de Segurança Patrimonial.	Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IQU.1)	
$I_{ocup} \geq 95\%$	1,00	

IQU.1	Segurança Patrimonial e de Usuários
$85\% \leq I_{ocup} < 95\%$	0,90
$75\% \leq I_{ocup} < 85\%$	0,70
$60\% \leq I_{ocup} < 75\%$	0,50
$I_{ocup} < 60\%$	0,00

IQU.2	Cumprimento das Atividades Programadas
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir o cumprimento das atividades programadas de: (i) rondas internas e externas (ronda programada); (ii) limpeza; (iii) controle de pragas urbanas; e (iv) manutenção dos sistemas de abastecimento de utilidades, tal como disciplinado no Plano Operacional da CONCESSIONÁRIA.</p>	
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), permitindo verificar se os serviços prestados estão em atendimento às diretrizes estabelecidas no Plano Operacional da CONCESSIONÁRIA.</p> <p>A aferição deverá se basear no cálculo do nível de cumprimento do planejado, através da divisão da quantidade de atividades executadas pela quantidade total das atividades planejadas dentro de um mesmo período:</p> $I_{ap} = \frac{\sum \text{atividades programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{atividades programadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>Em que:</p> <p>I_{ap} = Percentual de cumprimento das atividades programadas.</p>	

IQU.2	Cumprimento das Atividades Programadas	
Periodicidade de Aferição		Ativação e Vigência
Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita através dos registros realizados no SGS, e comparados com as atividades programadas no Plano Operacional da CONCESSIONÁRIA.		Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IQU.2)	
$C_{rp} \geq 98\%$	1,00	
$95\% \leq C_{rp} < 98\%$	0,90	
$90\% \leq C_{rp} < 95\%$	0,70	
$85\% \leq C_{rp} < 90\%$	0,50	
$C_{rp} < 85\%$	0,00	

IQU.3	Atendimento aos chamados do serviço de limpeza
Objetivo do Indicador Aferir o tempo de atendimento a um chamado para execução de serviços de limpeza não programado.	
Método de Aferição	

IQU.3	Atendimento aos chamados do serviço de limpeza
<p>A aferição deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), por meio do qual será verificado, em relatórios, o tempo de atendimento aos chamados dos serviços não programados.</p> <p>Entende-se que tempo de atendimento é o tempo medido entre o momento do registro do chamado e o momento do comparecimento do profissional de limpeza no local da ocorrência.</p> <p>O profissional designado para atender àquele chamado deverá apontar no SGS, através de smartphone ou tablet, o horário de sua chegada ao local. E, após o término do serviço, deverá também registrar no SGS, o horário de término do serviço, bem como apontar qualquer irregularidade ou fazer a observação que entenda ser necessário.</p> <p>A aferição deverá se basear na somatória das razões entre os tempos de atendimento medidos e as metas de tempo (conforme Plano Operacional da CONCESSIONÁRIA), dividida pelo número de chamados não programados.</p> $I_{al} = \sum_n^1 \frac{\left(\frac{Ta}{M}\right)}{n} \times 100 (\%)$ <p>Em que:</p> <p>I_{al} = Percentual de cumprimento do tempo de atendimento.</p> <p>Ta = Tempo de atendimento do chamado.</p> <p>M = Meta de tempo de atendimento.</p> <p>n = Número de chamados dentro do mês.</p>	
<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE através dos dados registrados no SGS, onde se poderá identificar o tempo de atendimento para cada chamado, o percentual de</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.</p>

IQU.3	Atendimento aos chamados do serviço de limpeza	
atendimento por chamado e o valor percentual do mês em aferição.		
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IQU.4)	
$I_{al} \geq 98\%$	1,00	
$95\% \leq I_{al} < 98\%$	0,90	
$90\% \leq I_{al} < 95\%$	0,70	
$85\% \leq I_{al} < 90\%$	0,50	
$I_{al} < 85\%$	0,00	

- 6.5.3 O valor total da Avaliação Semestral do GRUPO DE INDICADOR DE QUALIDADE (A_{QU}) irá variar entre “0” (zero) e “3” (três) pontos e será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$A_{QU} = \sum_1^n NA_n,$$

em que NA_n se refere a média aritmética das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ao longo do SEMESTRE DE APURAÇÃO para cada um dos Indicadores de Qualidade (IQU.1, IQU.2, IQU.3); e o subscrito n indica a numeração de cada um dos indicadores que compõem o grupo de indicadores.

- 6.5.4 Aplicando-se a A_{QU} semestral na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do GRUPO INDICADOR DE QUALIDADE (IQU) que será utilizado no cálculo do IDG, conforme descrito no item 6.3 deste ANEXO.

Tabela 1 – Graduação para o valor do Grupo Índice de Qualidade (IQU)

Aferição	Índice IQU
$A_{QU} > 2,5$	1,00
$2,0 \leq A_{QU} < 2,5$	0,90
$1,5 \leq A_{QU} < 2,0$	0,75
$1,0 \leq A_{QU} < 1,5$	0,50
$A_{QU} < 1$	0,00

6.6 GRUPO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI)

6.6.1 O GRUPO DE INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI) é composto por três Indicadores de Qualidade (IDI.1, IDI.2 e IDI.3).

6.6.2 O método de aferição e o cálculo para cada um dos Indicadores de Disponibilidade é detalhado nos quadros a seguir:

IDI.1	Disponibilidade do Sistema de Ar-condicionado
Objetivo do Indicador Aferir a disponibilidade de sistema de ar-condicionado central, com adequada regulação de temperatura e oferta de conforto térmico aos usuários internos e externos do NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO contidos na ÁREA DA CONCESSÃO.	
Método de Aferição A aferição deverá ocorrer através da contabilização das horas de indisponibilidade do sistema de ar-condicionado seja ele central ou composto de aparelhos <i>split</i> ou <i>multi-split</i> , que deverão ser registradas no Sistema de Gestão de Serviços (SGS). $I_{Dac} = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade} - \text{horas de desconto}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100 (\%)$ Em que: I_{Dac} = Percentual de disponibilidade do sistema de Ar-condicionado. Horas de indisponibilidade: Período em que o sistema de Ar-condicionado (central, <i>split</i> ou <i>multi-split</i>), não está em funcionamento. Horas de desconto = Horas de indisponibilidade de energia elétrica ou de parada programada para manutenção preventiva. Total de horas do mês = Número de dias do mês x 24 horas.	
Periodicidade de Aferição	Ativação e Vigência

IDI.1	Disponibilidade do Sistema de Ar-condicionado	
Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita através dos registros realizados no SGS, onde será possível identificar o período em que o sistema de Ar-Condicionado não estiver em funcionamento, como também o período de manutenção preventiva do sistema.		Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IDI.1)	
$I_{Dac} \geq 95\%$	1,00	
$90\% \leq I_{Dac} < 95\%$	0,90	
$80\% \leq I_{Dac} < 90\%$	0,70	
$50\% \leq I_{Dac} < 80\%$	0,50	
$I_{Dac} < 50\%$	0,00	

IDI.2	Disponibilidade de Elevadores
Objetivo do Indicador Aferir a disponibilidade de elevadores para sua adequada utilização e oferta aos usuários internos.	
Método de Aferição	

IDI.2	Disponibilidade de Elevadores	
A aferição deverá ocorrer através da contabilização das horas de indisponibilidade de elevadores, que deverão ser registradas no Sistema de Gestão de Serviços (SGS).		
$P_{de} = \left(1 - \frac{\text{Horas de indisponibilidade} - \text{horas de desconto}}{\text{Total de horas do mês}} \right) \times 100 (\%)$		
onde:		
P_{de} = Percentual de disponibilidade de elevadores.		
Horas de indisponibilidade = Período em que os elevadores não estão em funcionamento.		
Horas de desconto = Horas de indisponibilidade de energia elétrica ou de parada programada para manutenção preventiva.		
Total de horas do mês = Número de elevadores avaliados x Número de dias do mês x 24 horas.		
Periodicidade de Aferição	Ativação e Vigência	
Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita através dos registros realizados no SGS, onde será possível identificar o período em que os elevadores não estiveram em funcionamento, como também o período de manutenção preventiva dos elevadores.	Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IDI.2)	
$P_{de} \geq 95\%$	1,00	
$90\% \leq P_{de} < 95\%$	0,90	
$80\% \leq P_{de} < 90\%$	0,70	

IDI.2	Disponibilidade de Elevadores
$60\% \leq P_{de} < 80\%$	0,50
$P_{de} < 60\%$	0,00

IDI.3	Disponibilidade do Enlace do Backbone
Objetivo do Indicador <p>Aferir o tempo, durante o período de operação (mês), em que um enlace, considerando somente os equipamentos de rede instalados pela CONCESSIONÁRIA, venha a permanecer em condições normais de funcionamento.</p>	
Método de Aferição <p>A aferição deverá ocorrer através da apuração do tempo de inoperância, os quais deverão estar registrados no Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Os dados de inoperância deverão ser originários do sistema de gerenciamento de redes implantado. O <i>input</i> desses dados no SGS poderá ser realizado de forma automática (através da integração entre os sistemas) ou de forma manual, através do operador do SGS, após o recebimento dos dados correspondentes.</p> <p>O tempo de inoperância do enlace e de operação do Backbone é medido desde a zero hora do primeiro dia até as vinte e quatro horas do último dia do mês em questão.</p> <p>No caso de inoperância recorrente num período inferior a 01 (uma) hora, contado a partir do reestabelecimento do enlace da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace o tempo decorrido entre o início da primeira até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional.</p> <p>A fórmula para o cálculo de percentual de inoperância será:</p> $D_{\%} = \frac{(T_o - T_i)}{T_o} \times 100\%$	

IDI.3	Disponibilidade do Enlace do Backbone	
<p>Em que:</p> <p>$D_{\%}$ = índice de disponibilidade mensal do enlace, em %.</p> <p>T_o = período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>T_i = tempo de inoperância do enlace dentro dos requisitos estabelecidos, medido em minutos, durante 1 (um) mês de operação, em função de: indisponibilidade do enlace ou não conformidade dos requisitos de taxa de erro, ou latência, ou descarte de pacotes.</p> <p>Os tempos provenientes de atividades de manutenções preventivas e/ou corretivas ou ajustes nos equipamentos que possam vir a causar inoperâncias e/ou indisponibilidades nos serviços, desde que previamente programadas pela CONCESSIONÁRIA e autorizadas pelo PODER CONCEDENTE, não serão considerados como tempo de inoperabilidade do enlace.</p>		
<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita através dos registros realizados no SGS, onde será possível identificar o período de inoperância do enlace e de operação do Backbone.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.</p>	
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IDI.3)	
$D_{\%} \geq 99,5\%$	1,00	
$99,0\% \leq D_{\%} < 99,5\%$	0,90	
$98,0\% \leq D_{\%} < 99,0\%$	0,70	
$97,0\% \leq D_{\%} < 98,0\%$	0,50	

IDI.3	Disponibilidade do Enlace do Backbone
$D_{\%} < 97,0\%$	0,00

- 6.6.3 O valor total da Avaliação Semestral do GRUPO DE INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (A_{DI}) irá variar entre “0” (zero) e “3” (três) pontos e será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$A_{DI} = \sum_1^n NA_n,$$

em que NA_n se refere a média aritmética das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ao longo do SEMESTRE DE APURAÇÃO para cada um dos Indicadores de Qualidade (IDI.1, IDI.2, IDI.3); e o subscrito n indica a numeração de cada um dos indicadores que compõem o grupo de indicadores.

- 6.6.4 Aplicando-se a A_{DI} semestral na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do GRUPO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI) que será utilizado no cálculo do IDG, conforme descrito no item 6.3 deste ANEXO.

Tabela 2 – Gradação do valor do Índice de Disponibilidade (IDI)

Aferição	Índice IDI
$A_{DI} \geq 2,5$	1,00
$2,0 \leq A_{DI} < 2,5$	0,90
$1,5 \leq A_{DI} < 2,0$	0,75
$1,0 \leq A_{DI} < 1,5$	0,50
$A_{DI} < 1,0$	0,00

6.7 GRUPO INDICADOR DE MANUTENÇÃO (IMA)

- 6.7.1 O Indicador de Manutenção de Ativos e da ÁREA DA CONCESSÃO (IMA) mede o nível de conservação dos ativos existentes dentro dos NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO contidos na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 6.7.2 Entende-se como bom nível de conservação a inexistência de Não Conformidade (NC), verificada por meio de inspeções feitas em vistorias técnicas, conforme o APÊNDICE I do presente ANEXO. A periodicidade das vistorias dependerá dos itens a serem medidos, conforme será descrito adiante.
- 6.7.3 Serão avaliados 10 (dez) itens distintos por meio de vistorias técnicas/inspeções, cada um com um determinado peso na avaliação final, estabelecidos conforme tabela a seguir:

Tabela 3 – Peso de cada um dos itens de avaliação

Item de Avaliação	Grau de Criticidade	Peso
A. Instalações Elétricas	Crítico	3
B. Instalações de Combate a Incêndio	Crítico	3
C. Instalações de Segurança e Vigilância	Crítico	3
D. Instalações Hidráulicas	Médio	2
E. Climatização	Médio	2
F. Elevadores	Médio	2
G. Obras Civis	Mínimo	1
H. Mobiliário Urbano	Mínimo	1
I. Mobiliário Interno	Mínimo	1
J. Conservação da Pavimentação Interna e Externa ao Lote (calçamento)	Mínimo	1

- 6.7.4 Estas vistorias serão de responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE e deverão ser realizadas com periodicidade anual, semestral ou trimestral, a depender do subitem a ser

PROCESSO SPI Nº[•]
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP CAMPOS ELÍSEOS – NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO

avaliado, conforme consta na Tabela 4, onde indica o número de meses do intervalo de medição para cada um dos subitens a serem avaliados

- 6.7.5 As vistorias, para cada um dos temas, deverão identificar as Não Conformidades, levando em consideração a incidência e o nível de gravidade destas Não Conformidades no estado de conservação das instalações e dos conjuntos sob análise, conforme detalhamento disposto no APÊNDICE I deste ANEXO.

Tabela 4 – Periodicidade, critérios de não conformidade e grau de criticidade de cada item a ser avaliado na vistoria

Itens	Descrição	Periodicidade (Meses)	Não Conformidade (NC)
A	Instalações elétricas	6	Fiação exposta, sem proteção.
		12	Aterramento em falha funcional.
		12	SPDA em falha funcional.
		12	Infraestrutura elétrica em desacordo com demanda de carga.
		12	Tomadas e pontos de luz em falha.
B	Instalações de combate a incêndio	6	Falha no acionamento do sistema de bombeamento de incêndio.
		6	Falta de extintores ou extintores com prazo vencido.
		6	Sistema de alarme com acionamento em falha.
		6	Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em falha.
C	Instalações de Segurança e Vigilância	12	Câmeras de vigilância em falha.
D	Instalações Hidráulicas	3	Presença de vazamentos e rompimentos.
		3	Presença de entupimentos.

PROCESSO SPI Nº[•]
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•]
PPP CAMPOS ELÍSEOS – NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO

Itens	Descrição	Periodicidade (Meses)	Não Conformidade (NC)
		6	Falta de limpeza e higiene dos reservatórios d'água.
E	Climatização	6	Sistema de climatização em falha (parcial ou completa)
F	Elevadores	6	Elevadores em falha (parcial ou completa)
G	Obras Civas	12	Presença de trincas/fissuras em revestimentos e em elementos estruturais.
		12	Presença de umidade nas paredes, forros e em elementos estruturais.
H	Mobiliário Urbano	12	Mobiliário urbano indisponível ou em mau estado de conservação.
I	Mobiliário Interno	1	Mobiliário interno indisponível ou em mau estado de conservação.
J	Pavimentação Interna e Entorno da Quadra (calçamento)	12	Iluminação externa em falha
		12	Sinalização horizontal em mau estado de conservação.
		12	Sinalização vertical em mau estado de conservação.
		6	Existência de trincas e/ou buracos no pavimento.
		6	Existência de trincas e/ou buracos no calçamento.

6.7.6 Os critérios e forma de avaliação das não-conformidades em cada subitem são detalhados no APÊNDICE I deste ANEXO.

6.7.7 A nota da avaliação de cada item seguirá a escala de 0 a 1, conforme descrito na Tabela 5.

Tabela 5 – Nota de avaliação de cada item

ITEM	NOTA
Se o subitem estiver em conformidade (inexistência de Não Conformidade)	a nota deverá ser "1,0";
Se o subitem apresentar até 1 (uma) Não Conformidade de nível mínimo	a nota deverá ser "0,7";
Se o subitem apresentar mais que 1 (uma) Não Conformidade de nível mínimo	a nota deverá ser "0,5";
Se o subitem apresentar até 1 (uma) Não Conformidade de nível médio	a nota deverá ser "0,4";
Se o subitem apresentar mais de 1 (uma) Não Conformidade de nível médio	a nota deverá ser "0,2";
Se o subitem apresentar Não Conformidade de nível crítico	todas as notas de todos os subitens deste item serão "0,0"

- 6.7.7.1 A média dos itens será a média aritmética das notas de seus subitens.
- 6.7.7.2 A nota semestral de cada item será a média aritmética das medições ocorridas no semestre, quando este for medido mais de uma vez no SEMESTRE DE APURAÇÃO.
- 6.7.7.3 Os itens que são medidos anualmente receberão a nota máxima durante os 02 (dois) primeiros SEMESTRES DE APURAÇÃO DO IDG. Para os semestres subsequentes, será atribuída a última nota registrada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no período em que não houver a medição dos respectivos itens.
- 6.7.7.4 Como resultado da vistoria, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar um relatório apontando as Não Conformidades identificadas e indicando as notas de cada item e subitem, calculando o Índice de Conformidade (I_C) obtido por meio da avaliação da vistoria técnica, utilizando a seguinte fórmula:

$$I_C = \frac{\sum_{i=0}^N A_i W_i}{\sum_{i=0}^N W_i} \times 100 (\%),$$

em que A_i é a nota semestral obtida na avaliação de cada item (entre 0 e 1), W_i é o peso da nota da avaliação de cada item (coluna peso da Tabela 5, que varia de 1 a 3) e i representa cada item de avaliação (de "A" a "J").

6.7.8 Deverá ser observada a seguinte tabela de gradação para obtenção do IMA:

Tabela 6 – Gradação do valor do Índice de Manutenção (IMA)

Aferição	Índice IMA
$I_C \geq 90\%$	1,00
$85\% \leq I_C < 90\%$	0,90
$80\% \leq I_C < 85\%$	0,75
$70\% \leq I_C < 80\%$	0,50
$I_C < 70\%$	0,00

6.7.9 Aplicando-se o resultado apresentado no cálculo do I_C na tabela de gradação, acima, encontra-se o valor do Grupo Indicador de Manutenção de Ativos e da Área da CONCESSÃO (IMA), o qual será utilizado no cálculo do IDG, conforme descrito no item 6.3 deste ANEXO.

6.8 GRUPO INDICADOR DE SATISFAÇÃO (ISA)

6.8.1 O Indicador de Satisfação é aferido e calculado conforme orientações apresentadas na tabela a seguir:

ISA	Satisfação dos Servidores Públicos
Objetivo do Indicador	
Identificar o grau de satisfação dos servidores públicos que exercem suas atribuições no CENTRO ADMINISTRATIVO DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, conforme o programa de pesquisa para avaliação da satisfação.	
Método de Aferição	
A pesquisa de satisfação será realizada por meio de questionários aplicados por equipe a ser contratada pela CONCESSIONÁRIA, por meio de entrevistas presenciais com os servidores públicos, respeitando-se o princípio de aleatoriedade, ou por meio de preenchimento voluntário dos servidores públicos em equipamento(s) eletrônico(s) instalado(s) nas dependências do NOVO CENTRO ADMINISTRATIVO, com frequência mínima semestral.	
A amostra de respostas dos questionários, aplicados tanto de forma presencial quanto digital, deverá incluir no mínimo 1.000 servidores públicos por mensuração. Esta amostra deve garantir uma margem de erro de 5% e um nível de confiança de 95%. Além disso, é essencial que a amostra identifique a QUADRA em que cada servidor público entrevistado está alocado. A amostra deverá ser distribuída de maneira proporcional entre as diferentes QUADRAS, bem como ao longo de todo o semestre em que a pesquisa será conduzida.	
Caso a CONCESSIONÁRIA opte por realizar a pesquisa apenas por meio de entrevistas presenciais, esse método deverá ser utilizado ao longo de 06 (seis) meses, período coincidente com a APURAÇÃO SEMESTRAL do IDG, utilizando apenas um método de obtenção dos dados para o cômputo do indicador.	
Caso a pesquisa supere a amostra de 1.000 servidores públicos, considerando o somatório de respostas válidas da pesquisa aplicada por meio de entrevista ou voluntariamente por meio	

ISA	Satisfação dos Servidores Públicos
	<p>de equipamento eletrônico, o resultado do indicador deverá considerar a avaliação de todos os respondentes no período, para cômputo do indicador.</p> <p>Os questionários deverão abranger, minimamente, os seguintes temas relacionados às QUADRAS: satisfação ao estado de conservação da infraestrutura (edificações, mobiliário urbano e instalações em geral), satisfação à qualidade da higiene e limpeza, e satisfação com a conservação das áreas verdes.</p> <p>A pesquisa deverá solicitar que os servidores públicos avaliem a satisfação geral em relação à QUADRA, em uma escala de números inteiros de 01 (um) a 05 (cinco), sendo que 01 (um) representa uma experiência péssima e 05 (cinco) uma experiência ótima.</p> <p>O Indicador de Satisfação do Usuário (ISU) será obtido por meio do cálculo do índice de avaliações baixas (I_{AB}), calculado pela divisão da somatória dos totais de avaliações de nível “1” e “2” pela totalidade das avaliações válidas realizadas ao longo da APURAÇÃO SEMESTRAL do IDG, conforme fórmula a seguir:</p> $I_{AB} = \left(\frac{Nav_1 + Nav_2}{Nav_{total}} \right) \times 100 (\%)$ <p>Em que:</p> <p>Nav_1 = número de questionários em que a questão sobre satisfação geral dos USUÁRIOS das QUADRAS foi avaliada com nota “1”;</p> <p>Nav_2 = número de questionários em que a questão sobre satisfação geral dos USUÁRIOS das QUADRAS foi avaliada com nota “2”;</p> <p>Nav_{total} = número total de questionários com respostas válidas à questão de satisfação geral dos USUÁRIOS.</p> <p>Consideram-se respostas válidas todas aquelas em que o USUÁRIO atribui uma nota entre 01 (um) a 05 (cinco), excluindo questionários em que o usuário respondeu com “não sei” ou “não utilizei”, ou qualquer outra avaliação que não esteja entre os valores de 01 (um) a 05 (cinco).</p>

ISA	Satisfação dos Servidores Públicos	
Periodicidade de Aferição		Ativação e Vigência
Semestral, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com base nos dados obtidos pela pesquisa de satisfação aplicada por equipe a ser contratada pela CONCESSIONÁRIA.		Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.

6.8.2 Aplicando-se o valor calculado semestralmente para o Índice de Avaliação Baixa (I_{AB}) na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do Índice de Satisfação do Usuário (ISA), o qual será utilizado no cálculo do IDG, conforme descrito no item 6.3 deste ANEXO.

Aferição	Índice ISA
$I_{AB} \geq 40\%$	0,00
$30\% < I_{AB} \leq 40\%$	0,50
$25\% < I_{AB} \leq 30\%$	0,75
$10\% < I_{AB} \leq 25\%$	0,90
$I_{AB} \leq 10\%$	1,00

6.9 GRUPO INDICADOR DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL (IEC)

6.9.1 O GRUPO DE INDICADOR DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL (IEC) é composto por dois Indicadores de Exploração Comercial (IEC.1 e IEC.2).

6.9.2 O método de aferição e o cálculo para cada um dos Indicadores de Exploração Comercial é detalhado nos quadros a seguir:

IEC.1	Exploração Comercial Total	
Objetivo do Indicador Avaliar e incentivar a ocupação comercial do CENTRO ADMINISTRATIVO, garantindo que o empreendimento atenda às demandas dos usuários e contribua para a sustentabilidade econômica da operação.		
Método de Aferição A aferição deverá ocorrer através do percentual de ocupação comercial em relação ao total de espaços comerciais disponíveis, por meio da consulta aos contratos de aluguel dos espaços disponíveis para comércio, estes a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA. $I_{ECT} = \left(\frac{\text{Área comercial ocupada}}{\text{Áreas comerciais disponíveis}} \right) \times 100 (\%)$ onde: I_{ECT} = Percentual de ocupação comercial em relação a área comercial disponível.		
Periodicidade de Aferição Semestral, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita por meio de consulta aos contratos de aluguel dos espaços disponíveis para comércio.	Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.	
Sistema de Pontuação		

IEC.1	Exploração Comercial Total
Aferição	Pontuação (IDI.1)
$I_{ECT} \geq 80\%$	1,00
$60\% \leq I_{ECT} < 80\%$	0,70
$40\% \leq I_{ECT} < 60\%$	0,40
$I_{ECT} < 40\%$	0,00

IEC.2	Exploração Comercial de Restaurantes
Objetivo do Indicador Garantir a presença de uma área suficiente de restaurantes para atender às demandas alimentares de usuários internos e externos, proporcionando conveniência e conforto no local.	
Método de Aferição A aferição deverá ocorrer através do percentual de ocupação comercial de restaurantes em relação ao total de espaços comerciais disponíveis, estes que deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Serviços (SGS). $I_{ECR} = \left(\frac{\text{Área comercial de restaurantes}}{\text{Área mínima de restaurantes desejado}} \right) \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>I_{ECR} = Percentual de ocupação comercial de restaurantes em relação a quantidade mínima de restaurantes desejada.</p> <p>Área mínima de restaurante desejada: 522,50 m² para a Quadra 34; 512,50 m² para a Quadra 46; 1418,75 m² para a Quadra 48; 297,50 m² para a Quadra 52.</p>	

IEC.2	Exploração Comercial de Restaurantes	
Periodicidade de Aferição Semestral, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. A aferição deverá ser feita através dos registros realizados no SGS, onde será possível identificar o percentual de área comercial ocupado por restaurantes.		Ativação e Vigência Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 4.1 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período da CONCESSÃO.
Sistema de Pontuação		
Aferição	Pontuação (IDI.2)	
$I_{ECR} \geq 80\%$	1,00	
$60\% \leq I_{ECR} < 80\%$	0,70	
$40\% \leq I_{ECR} < 60\%$	0,40	
$I_{ECR} < 40\%$	0,00	

- 6.9.3 O valor total da Avaliação Semestral do GRUPO DE INDICADOR DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL (A_{QU}) irá variar entre “0” (zero) e “1” (um) pontos e será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$A_{EC} = \sqrt[2]{(IEC. 1) \times (IEC. 2)}$$

- 6.9.4 Aplicando-se a A_{EC} semestral na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do GRUPO INDICADOR DE EXPLOCARAÇÃO COMERCIAL (IEC) que será utilizado no cálculo do IDG, conforme descrito no item 6.3 deste ANEXO.

Tabela 7 – Gradação do valor do Indicador de Exploração Comercial (IEC)

Aferição	Índice IEC
$A_{EC} \geq 0,9$	1,00
$0,7 \leq A_{EC} < 0,9$	0,90
$0,5 \leq A_{EC} < 0,7$	0,75
$0,3 \leq A_{EC} < 0,5$	0,50
$A_{EC} < 0,3$	0,00

7. APÊNDICE INTEGRANTE DESSE ANEXO

7.1 ANEXO E - APÊNDICE I – CADERNO DE PATOLOGIAS