

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]

**CONCESSÃO ADMINISTRATIVA DE DESENVOLVIMENTO URBANO PARA
HABITAÇÃO NA REGIÃO CENTRAL DE SÃO PAULO**

ANEXO 6 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SÃO PAULO- SP

SUMÁRIO

1. DIRETRIZES GERAIS	3
CONSIDERAÇÕES GERAIS	4
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	5
PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS	5
PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO INICIAL DE OPERAÇÃO	6
2. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO	6
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	8
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS CONDOMÍNIOS - AD	8
MEDIÇÃO DOS INDICADORES DURANTE A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO	10
ÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHO TÉCNICO-SOCIAL – IQS	11
SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHOS TÉCNICOS SOCIAIS NA FASE PRÉ OCUPAÇÃO – TTS PRÉ	11
SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHOS TÉCNICOS SOCIAIS NA FASE DE PÓS OCUPAÇÃO – TTS PÓS	14
SUBÍNDICE DE QUALIDADE EM GESTÃO CONDOMINIAL – SGC	15
SUBÍNDICE DE QUALIDADE EM GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS – SGM	17
ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA – IQT	20
ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO – IGS	22
4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO	25
DIRETRIZES GERAIS	25
DIRETRIZES PARA OS CHECKLISTS DE MANUTENÇÃO	27
DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS COMUNS ...	28
DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE JARDINAGEM	29
DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE ATENDIMENTO SOCIAL	29
5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA MENSURAÇÃO DO IGS	30

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1. Salvo expressa disposição em sentido contrário contida neste ANEXO, termos em letras maiúsculas e não definidos de outra forma terão os mesmos significados a eles atribuídos no CONTRATO, de acordo com o ANEXO 14 - GLOSSÁRIO, aplicando-se igualmente as disposições definidas a respeito da interpretação dos termos definidos.

1.2. Os SERVIÇOS a serem executados pela CONCESSIONÁRIA serão avaliados por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO com a mensuração, cálculo e aplicação da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (AD), que auferirá NOTA DE DESEMPENHO (ND) nos termos deste ANEXO.

1.2.1. A NOTA DE DESEMPENHO será composta do ÍNDICE DE QUALIDADE SOCIAL (IQS), do ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA (IQT) e do ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO (IGS).

1.2.2. A NOTA DE DESEMPENHO será calculada conforme o item 3. deste ANEXO.

1.2.3. As NOTAS DE DESEMPENHO obtidas no IQS, IQT e IGS estarão situadas em uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação para o serviço e 5 (cinco) representa a melhor avaliação do serviço.

1.2.4. As NOTAS DE DESEMPENHO serão classificadas da forma indicada na Tabela 1:

Tabela 1 - Notas para avaliação de desempenho.

Nota	Descrição
5	Desempenho muito bom
4	Desempenho bom
3	Desempenho regular
2	Desempenho ruim
1	Desempenho muito ruim

1.3. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO terá como função mensurar a aderência dos SERVIÇOS aos níveis de qualidade exigidos da CONCESSIONÁRIA, servindo como componente para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal devida à

CONCESSIONÁRIA, nos termos definidos no CONTRATO em conjunto com o disposto neste ANEXO.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE no processo de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, disponibilizando toda a informação necessária e acesso aos sistemas de controle que utiliza na execução dos SERVIÇOS.

1.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, conforme Cláusula 25 do CONTRATO, observado o equilíbrio econômico-financeiro.

1.6. As interrupções programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, não serão contabilizadas na AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO e, portanto, não impactarão a NOTA DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, bem como outras interrupções motivadas por eventos caracterizados como riscos alocados ao PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO.

1.7. O início da prestação dos SERVIÇOS SOCIAIS acontecerá concomitantemente com o início do CONTRATO, e o início dos SERVIÇOS TÉCNICOS acontecerá após assinatura da ORDEM DE SERVIÇO definitiva do CONDOMÍNIO, conforme disciplinado no ANEXO 07 – CADERNO DE SERVIÇOS.

1.7.1. A mensuração dos respectivos INDICADORES DE DESEMPENHO somente será efetiva após 90 (noventa) dias contados de cada ORDEM DE SERVIÇO.

1.8. Os IQS e IQT são ÍNDICES técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito no item 3. deste ANEXO.

1.9. O IGS é um índice obtido por meio de pesquisa de satisfação, desempenhada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a ser realizada com condôminos, enquanto destinatários dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, gerando uma avaliação qualitativa de desempenho.

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

1.10. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO será calculada a partir da avaliação e ponderação do IQS, do IQT e do IGS, conforme modelo de cálculo apresentado no item 3. deste ANEXO.

1.11. Todos os cálculos realizados, para fins de obtenção da NOTA DE DESEMPENHO, deverão considerar 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da norma da ABNT NBR 5891, devendo a referida norma ser usada na aferição da AD e de todos os elementos que a compõem.

PERÍODO DE MEDIÇÃO E PRAZOS

1.12. Os ÍNDICES – IQS, IQT e IGS – serão aferidos e mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma amostral entre CONDOMÍNIOS, com periodicidade mensal.

1.12.1. Os valores apurados para um MÊS DE MENSURAÇÃO serão considerados para a determinação do valor devido à título de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal no MÊS DE PAGAMENTO subsequente, ressalvado o período inicial em que não haverá incidência de descontos decorrentes da mensuração de desempenho, nos termos descritos no item 1.7 deste ANEXO.

1.13. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá definir uma amostra de CONDOMÍNIOS que permita avaliar, por verificação presencial e/ou através de sistemas (como *Helpdesk* etc.), todos os SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

1.13.1. A amostra corresponderá, ao menos, a 1/12 (um doze avos) de todos os CONDOMÍNIOS em operação e 1/100 (um centésimo) dos respectivos proprietários das UHs.

1.13.2. A amostragem deverá considerar a proporcionalidade de UH por TIPOLOGIA em relação ao número de UHs por TIPOLOGIA em operação.

1.13.3. A amostragem será preferencialmente realizada mediante sorteio, facultando ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a inclusão de outros CONDOMÍNIOS em operação que considere necessário.

1.13.4. A cada período de 12 (doze) meses, contados do início do primeiro MÊS DE MENSURAÇÃO da prestação de serviços CONCESSÃO, todos os CONDOMÍNIOS

em operação deverão ter sido incluídos na amostra em no mínimo um MÊS DE MENSURAÇÃO.

1.14. Fica facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE realizar mais de uma visita ao mesmo CONDOMÍNIO em operação no mesmo ANO DE MENSURAÇÃO, caso entenda que há necessidade de visita complementar ou de confirmação.

1.15. O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO de desempenho durante o MÊS DE MENSURAÇÃO e o disponibilizará para as partes até o 5º (quinto) dia do mês subsequente à mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

1.15.1. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter as medições e a estimativa do cálculo do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal.

1.16. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui ou afasta o poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE e da ARSESP no âmbito da CONCESSÃO, que poderão realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgarem necessárias para verificar o cumprimento do CONTRATO.

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DURANTE O PERÍODO INICIAL DE OPERAÇÃO

1.17. O início da operação ocorrerá no 1º (primeiro) dia útil subsequente à emissão da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

1.18. A partir do terceiro mês após assinatura da ORDEM DE SERVIÇO, os INDICADORES DE DESEMPENHO serão contabilizados para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal.

2. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

2.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO durante o MÊS DE MENSURAÇÃO, com base nos “*checklists*” e nas pesquisas de satisfação.

2.1.1. Os “*checklists*” deverão ser elaborados de acordo com as diretrizes definidas no item 4. deste ANEXO.

2.1.2. As pesquisas de satisfação deverão ser elaboradas de acordo com as diretrizes definidas no item 5. deste ANEXO.

2.2. Para fins de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará visitas que ocorrerão sem agendamento prévio e em dias definidos a seu exclusivo critério.

2.2.1. A CONCESSIONÁRIA não será avisada previamente da visita do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.2.2. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

2.3. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá conter:

- a)** Informações sobre todos os elementos apurados para cálculo da AD, incluindo: fontes de informação, data, responsável pela mensuração e outras informações pertinentes às contas realizadas;
- b)** A estimativa do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA no MÊS DE PAGAMENTO.

2.4. O formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado ao PODER CONCEDENTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a emissão da ORDEM DE INÍCIO do primeiro CONDOMÍNIO.

2.4.1. Apresentado o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias em comum para aprovação e/ou determinação de ajustes.

2.4.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 15 (quinze) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.

2.4.3. Recebido o formato do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO com os ajustes necessários, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias em comum para manifestar a sua aprovação final.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS CONDOMÍNIOS - AD

3.1. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO será calculada a partir da avaliação e ponderação de três ÍNDICES – IQS, IQT, IGS – conforme os termos deste ANEXO.

3.1.1. Cada um dos 3 (três) ÍNDICES será obtido por meio da avaliação dos SUBÍNDICES e dos INDICADORES componentes, observando a estrutura de cálculo abaixo:

Tabela 2 - Estrutura de Cálculo da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

IQS - ÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL (peso = 30,00%)	TTS PRÉ - Subíndice da Qualidade na fase pré-ocupação (peso = 25,00%)	I1 - Indicador de disponibilidade das equipes de atendimento	35,00%
		I2 - Indicador de reuniões orientativas sobre planejamento de mudanças	15,00%
		I3 - Indicador de implementação de atividades orientativas sobre o projeto	30,00%
		I4 - Indicador de implementação de atividades socio educativas	20,00%
		I5 - Indicador de disponibilidade do plantão social	15,00%
	TTS PÓS - Subíndice da Qualidade na fase pós ocupação (peso = 25,00%)	I6 - Indicador de integração para novos moradores	25,00%
		I7 - Indicador de capacitação de moradores no ambiente condominial	35,00%
		I8 - Indicador de capacitação da sindicância e conselheiros em gestão de condomínios	25,00%
	SGC - Subíndice de Qualidade em Gestão Condominial (peso = 25,00%)	I9 - Indicador de qualidade em gestão financeira do condomínio	50,00%
		I10 - Indicador de qualidade em cumprimento das obrigações condominiais mensais mínimas	25,00%
		I11 - Indicador de qualidade em cumprimento de realização de assembleias	25,00%
	SGM - Subíndice de Qualidade em Gestão de Mutuários (peso = 25,00%)	I12 - Indicador de qualidade no sistema de registro de candidatos	20,00%
		I13 - Indicador de qualidade no acompanhamento mensal de atendidos e aprovados	15,00%
		I14 - Indicador de qualidade de entrega de documentos dos aprovados ao Poder Concedente	30,00%
		I15 - Indicador de qualidade de sucesso na escolha da melhor linha de crédito	35,00%
IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA	IQT - Índice de Qualidade Técnica dos	I16 - Indicador de qualidade do serviço de manutenção predial de áreas comuns	30,00%

- IQS = ÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL;
- IQT = ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA;
- IGS = ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO.

3.1.4. O IQS e o IQT são ÍNDICES técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.1.5. O IGS é um índice de desempenho qualitativo obtido a partir de pesquisa de satisfação realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, dirigida a candidatos a mutuários, proprietários e moradores dos CONDOMÍNIOS, na qualidade de destinatários dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

3.2. O impacto da ND sobre o valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal será apurado conforme as regras aplicáveis ao cálculo da PARCELA B da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, nos termos previstos no CONTRATO.

MEDIÇÃO DOS INDICADORES DURANTE A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

3.3. Excepcionalmente, durante a ETAPA DE IMPLANTAÇÃO, a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO observará os INDICADORES DE DESEMPENHO previstos na Tabela 3, abaixo:

Tabela 3 - Medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO durante a ETAPA DE IMPLANTAÇÃO.

ID medidos durante o período de obras	I1 - Indicador de disponibilidade das equipes de atendimento
	I2 - Indicador de reuniões orientativas sobre planejamento de mudanças
	I3 - Indicador de implementação de atividades orientativas sobre o projeto
	I4 - Indicador de implementação de atividades socio educativas
	I12 - Indicador de qualidade no sistema de registro de candidatos
	I13 - Indicador de qualidade no acompanhamento mensal de atendidos e aprovados
	I14 - Indicador de qualidade de entrega de documentos dos aprovados ao Poder Concedente
	I15 - Indicador de qualidade de sucesso na escolha da melhor linha de crédito
	I22 - Indicador de satisfação com o atendimento pré ocupação
	I25 - Indicador de satisfação com o atendimento aos mutuários

3.3.1. Quando, em um dado CONDOMÍNIO, no MÊS DE MENSURAÇÃO, não for recomendado medir algum indicador de desempenho em virtude das situações listadas neste item, o referido INDICADOR DE DESEMPENHO deverá ser desconsiderado e o seu peso distribuído nos demais indicadores do subíndice.

ÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHO TÉCNICO-SOCIAL – IQS

3.4. O IQS será composto por SUBÍNDICES DE QUALIDADE, conforme a seguinte fórmula:

$$\text{IQS} = (0,25 \times \text{TTS PRÉ}) + (0,25 \times \text{TTS PÓS}) + (0,25 \times \text{SGC}) + (0,25 \times \text{SGM})$$

Onde:

- IQS = SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL;
- TS PRÉ = SUBÍNDICE DE SERVIÇO TÉCNICO SOCIAL PRÉ-OCUPAÇÃO;
- TS PÓS = SUBÍNDICE DE SERVIÇO TÉCNICO SOCIAL PÓS-OCUPAÇÃO;
- SGC = SUBÍNDICE DE GESTÃO DE CONDOMÍNIO;
- SGM = SUBÍNDICE DE GESTÃO DE MUTUÁRIOS.

SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHOS TÉCNICOS SOCIAIS NA FASE PRÉ OCUPAÇÃO – TTS PRÉ

3.4.1. O TTS PRÉ retrata a qualidade dos serviços de trabalhos técnicos sociais na fase de pré-ocupação.

3.4.2. O TTS PRÉ, que corresponde a um subíndice de qualidade psicossocial, será apurado quantitativamente por meio de dados relacionados à qualidade dos serviços para todos os CONDOMÍNIOS pertencentes à amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.4.3. O TTS PRÉ será medido por meio de inspeções presenciais (*in loco*) aos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.4.3.1. As inspeções presenciais deverão ser realizadas com base nos *checklists* que constam no item 4. deste ANEXO.

3.4.4. O TTS PRÉ, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações – dos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO – obtidas por meio de consulta ao sistema de registro de documento e ao sistema de *Helpdesk*, para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes ao TTS PRÉ.

3.4.5. Inicialmente será calculado o valor TTS PRÉ_j – para cada CONDOMÍNIO_j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$\text{TTS PRÉ}_j = (I1_j \times P1 + I2_j \times P2 + I3_j \times P3 + I4_j \times P4)$$

Onde:

- TTS PRÉ_j = TTS PRÉ do CONDOMÍNIO_j;
- I1_j = Nota do indicador de disponibilidade de equipes de atendimento em conformidade do CONDOMÍNIO_j;
- P1 = Peso de I1;
- I2_j = Nota do indicador de realização de reuniões orientativas sobre planejamento de mudança do CONDOMÍNIO_j;
- P2 = Peso de I2;
- I3_j = Nota do indicador de implementação de atividades orientativas sobre o projeto no CONDOMÍNIO_j;
- P3 = Peso de I3;
- I4_j = Nota do indicador de implementação de atividades socioeducativas no CONDOMÍNIO_j;
- P4 = Peso de I4;

3.4.5.1. A descrição e composição do TTS PRÉ_j pode ser vista na Tabela 4, abaixo:

Tabela 4 - Descrição do TTS PRÉ.

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
TTS PRÉ = Subíndice de qualidade de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL pré-ocupação da UH _j	(I1 _j) = Indicador de disponibilidade de equipes de atendimento no COND _j	P1 = 35,00%	Disponibilidade em horas da equipe de atendimento proposta pela Concessionária em conformidade com a disponibilidade informada previamente pela CONCESSIONÁRIA	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das equipes) e consulta aos registros do sistema de controle de jornada da CONCESSIONÁRIA	5 (I1 _j > 99,00%); 4 (I1 _j > 95,00%); 3 (I1 _j > 90,00%); 2 (I1 _j > 85,00%); 1 (I1 _j ≤ 80,00%).
	(I2 _j) = Indicador de realização de reuniões orientativas sobre o planejamento de mudanças para o COND _j	P2 = 15,00%	Realização de uma reunião de planejamento para cada mutuário cujo processo foi aprovado pelo PODER CONCEDENTE	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das reuniões realizadas) e consulta aos registros de listas de presença. Considerando o universo de mutuários aprovados no MÊS de MEDIÇÃO	5 (I2 _j = 100,00%); 4 (I2 _j > 98,00%); 3 (I2 _j > 95,00%); 2 (I2 _j > 90,00%);
	(I3 _j) = Indicador de implementação de atividades orientativas sobre o projeto para os candidatos a mutuários no COND _j	P3 = 30,00%	Realizar 4 reuniões mensais orientativas sobre o projeto	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das reuniões realizadas) e consulta aos registros de atas e listas de presença.	5 (I3 _j = 4); 4 (I3 _j = 3); 3 (I3 _j = 2); 2 (I3 _j = 1); 1 (I3 _j = 0).
	(I4 _j) = Indicador de implementação de atividades socioeducativas no COND _j	P4 = 20,00%	Realizar 4 reuniões mensais educativas sobre o projeto	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das reuniões realizadas) e consulta aos registros de atas e listas de presença.	5 (I4 _j = 4); 4 (I4 _j = 3); 3 (I4 _j = 2); 2 (I4 _j = 1); 1 (I4 _j = 0).

3.4.6. O valor do TTS PRÉ será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$\text{TTS PRÉ} = [\text{Soma do TTS PRÉ}_j \text{ dos CONDOMÍNIOS da amostra}] / [\text{Número de CONDOMÍNIOS da amostra}]$$

SUBÍNDICE DE QUALIDADE DE TRABALHOS TÉCNICOS SOCIAIS NA FASE DE PÓS OCUPAÇÃO – TTS PÓS

3.4.7. O TTS PÓS retratará a qualidade de TRABALHOS TÉCNICOS SOCIAIS na fase pós ocupação oferecidos pela CONCESSIONÁRIA às UHs.

3.4.8. O TTS PÓS será medido por meio de inspeções presenciais (*in loco*) aos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.4.8.1. As inspeções presenciais deverão ser realizadas com base nos *checklists* que constam no item 4. deste ANEXO.

3.4.9. O TTS PÓS, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações – dos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO – obtidas por meio de consulta ao sistema de controle de documentos e *Helpdesk*, para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes aos serviços contemplados no índice em questão.

3.4.10. Inicialmente será calculado o valor TTS PÓS_j – para cada CONDOMÍNIO_j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$\text{TTS PÓS}_j = (I5_j \times P5 + I6_j \times P6 + I7_j \times P7 + I8_j \times P8 + I9_j \times P9)$$

Onde:

- TTS PÓS_j = TTS PÓS do CONDOMÍNIO_j;
- I5_j = Nota do indicador de disponibilidade do plantão social para o CONDOMÍNIO_j;
- P5 = Peso de I5;
- I6_j = Nota do indicador de qualidade da integração de novos moradores do CONDOMÍNIO_j;
- P6 = Peso de I6;
- I7_j = Nota do indicador de qualidade da capacitação de novos moradores em ambiente condominial do CONDOMÍNIO_j;
- P7 = Peso de I7;

- $I8_j$ = Nota do indicador de qualidade da capacitação em gestão condominial do CONDOMÍNIO_j;
- P8 = Peso de $I8_j$;

3.4.11. A descrição e composição do TTS PÓS_j pode ser vista na Tabela 5, abaixo:

Tabela 5 - Descrição do TTS PÓS.

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
TTS PÓS _j = Subíndice de qualidade de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL pós ocupação do COND _j	(I5 _j) = Indicador de disponibilidade do plantão social no COND _j	P5 = 15,00%	Disponibilidade semanal mínima de 8 horas	Visitas in loco (para verificação das equipes) e consulta aos registros do sistema de controle de jornada da CONCESSIONÁRIA	5 (I5 _j = 8 horas); 4 (I5 _j > 7 horas); 3 (I5 _j > 6 horas); 2 (I5 _j > 5 horas); 1 (I5 _j ≤ 4 horas).
	(I6 _j) = Indicador de integração para novos moradores no COND _j	P6 = 25,00%	Quantidade de novos integrados versus quantidade total de novos moradores	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação de listas de presença)	5 (I6 _j > 99,00%); 4 (I6 _j > 95,00%); 3 (I6 _j > 90,00%); 2 (I6 _j > 85,00%); 1 (I6 _j ≤ 85,00%).
	(I7 _j) = Indicador de capacitação de moradores no ambiente condominial no COND _j	P7 = 35,00%	Realização de 4 reuniões mensais de capacitação.	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação de atas e listas de presença)	5 (I7 _j = 4); 4 (I7 _j = 3); 3 (I7 _j = 2); 2 (I7 _j = 1); 1 (I7 _j = 0).
	(I8 _j) = Indicador de capacitação de síndico e conselheiros no COND _j	P8 = 25,00%	Realização de 4 reuniões mensais de capacitação.	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação de atas e listas de presença)	5 (I8 _j = 4); 4 (I8 _j = 3); 3 (I8 _j = 2); 2 (I8 _j = 1); 1 (I8 _j = 0)

3.4.12. O valor do TTS PÓS será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$\text{TTS PÓS} = [\text{Soma do TTS PÓS}_j \text{ dos CONDOMÍNIOS da amostra}] / [\text{Número de CONDOMÍNIOS da amostra}]$$

SUBÍNDICE DE QUALIDADE EM GESTÃO CONDOMINIAL – SGC

3.4.13. O SGC será mensurado após a efetiva implantação do respectivo CONDOMÍNIO e eleição do síndico.

3.4.14. O SGC retratará a qualidade de trabalhos técnicos para capacitação de síndico e conselheiros em gestão condominial, realizado pela CONCESSIONÁRIA nos CONDOMÍNIOS.

3.4.15. O SGC será medido por meio de inspeções presenciais (*in loco*) aos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.4.15.1. As inspeções presenciais deverão ser realizadas com base nos *checklists* que constam no item 4. deste ANEXO.

3.4.16. O SGC, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações – dos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO – obtidas por meio de consulta ao sistema de controle de documentos e *Helpdesk*, para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes aos serviços contemplados no índice em questão.

3.4.17. Inicialmente será calculado o valor SGC_j – para cada CONDOMÍNIO_j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$SGC_j = (I9_j \times P9 + I10_j \times P10 + I11_j \times P11)$$

Onde:

- SGC_j = SGC do CONDOMÍNIO_j;
- $I9_j$ = Nota do indicador de qualidade em gestão financeira do CONDOMÍNIO_j;
- $P9$ = Peso de $I9$;
- $I11_j$ = Nota do indicador de qualidade no cumprimento das obrigações condominiais mínimas no CONDOMÍNIO_j;
- $P11$ = Peso de $I11$;
- $I12_j$ = Nota do indicador de qualidade no cumprimento da execução de assembleias condominiais obrigatórias no CONDOMÍNIO_j;
- $P12$ = Peso de $I12$;

3.4.18. A descrição e composição do SGC_j pode ser vista na Tabela 6, abaixo:

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

Tabela 6 - Descrição do SGC_j.

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SGC _j = Subíndice de qualidade em gestão condominial do CONDOMÍNIO <i>j</i>	(I9j) = Indicador de qualidade em gestão financeira no CONDj	P9 = 50,00%	Cumprimento do orçamento mensal de despesas	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das equipes) e consulta aos registros do sistema de gestão de condomínios da CONCESSIONÁRIA	5 (I9j > 95,00%); 4 (I9j > 90,00%); 3 (I9j > 85,00%); 2 (I9j > 80,00%); 1 (I9j ≤ 79,99%)
	(I10j) = Indicador de cumprimento das obrigações condominiais mínimas no CONDj	P10 = 25,00%	Cumprimento do cronograma mensal aprovado de obrigações	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das equipes) e consulta aos registros do sistema de gestão de condomínios da CONCESSIONÁRIA	5 (I10j > 95,00%); 4 (I10j > 90,00%); 3 (I10j > 85,00%); 2 (I10j > 80,00%); 1 (I10j ≤ 79,99%)
	(I11j) = Indicador de cumprimento das assembleias obrigatórias no CONDj	P11 = 25,00%	Realização das assembleias obrigatórias	Visitas <i>in loco</i> (para verificação das equipes) e consulta aos registros do sistema de gestão de condomínios da CONCESSIONÁRIA	5 (I11j = 100 %); 4 (I11j > 95,00%); 3 (I11j > 90,00%); 2 (I11j > 85,00%); 1 (I11j ≤ 84,99%)

3.4.19. O valor do SGC será obtido a partir da seguinte fórmula:

SGC = [Soma do SGC_j dos CONDOMÍNIOS da amostra] / [Número de CONDOMÍNIOS da amostra]

$$SGC = \frac{\sum_{j=1}^n SGC_j}{n}$$

SUBÍNDICE DE QUALIDADE EM GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS – SGM

3.4.20. O SGM retratará a qualidade da gestão de carteira de mutuários, aplicado pela CONCESSIONÁRIA nos CONDOMÍNIOS.

3.4.21. O SGM será medido por meio de inspeções presenciais (*in loco*) aos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.4.21.1. As inspeções presenciais deverão ser realizadas com base nos *checklists* que constam no item 4. deste ANEXO.

3.4.22. O SGM, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações – dos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO – obtidas por meio de consulta ao sistema de controle de documentos e *Helpdesk*, para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes aos serviços contemplados no índice em questão.

3.4.23. Inicialmente será calculado o valor SGM_j – para cada CONDOMÍNIO_j da amostra – a partir da fórmula a seguir:

$$SGM_j = (I12_j \times P12 + I13_j \times P13 + I14_j \times P14 + I15_j \times P15)$$

Onde:

- SGM_j = SGM do CONDOMÍNIO_j;
- $I12_j$ = Nota do indicador de qualidade no sistema de gestão de carteira de mutuários da CONCESSIONÁRIA no CONDOMÍNIO_j;
- $P12$ = Peso de $I12$;
- $I13_j$ = Nota do indicador de qualidade no acompanhamento mensal de candidatos atendido e eventuais candidatos aprovados a mutuários no CONDOMÍNIO_j;
- $P13$ = Peso de $I13$;
- $I14_j$ = Nota do indicador de qualidade na entrega de documentos dos mutuários aprovados ao PODER CONCEDENTE no CONDOMÍNIO_j;
- $P14$ = Peso de $I14$;
- $I15_j$ = Nota do indicador de qualidade de sucesso na escolha na melhor linha de crédito para o mutuário no CONDOMÍNIO_j;
- $P15$ = Peso de $I15$;

3.4.24. A descrição e composição do SGM_j pode ser vista na Tabela 7, a seguir:

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

Tabela 7 - Descrição do SGM_j.

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
SGM _j = Subíndice de qualidade de gestão de carteira de mutuários da UC _j	(I12j) = Indicador de qualidade do sistema de gestão de carteira de mutuários no CONDj	P12 = 20,00%	Conformidade em auditoria mensal no sistema de gestão de carteira de mutuários	Visitas <i>in loco</i> e consulta aos registros do sistema de gestão de carteira de mutuários da CONCESSIONÁRIA	5 (I12j = 100%); 4 (I12j > 98,00%); 3 (I12j > 95,00%); 2 (I12j > 90,00%); 1 (I12j ≤ 89,99%).
	(I13j) = Indicador de qualidade no acompanhamento mensal de candidatos e aprovados no CONDj	P13 = 15,00%	Conformidade em auditoria mensal no sistema de gestão de carteira de mutuários	Visitas <i>in loco</i> e consulta aos registros do sistema de gestão de carteira de mutuários da CONCESSIONÁRIA	5 (I13j = 100%); 4 (I13j > 98,00%); 3 (I13j > 95,00%); 2 (I13j > 90,00%); 1 (I13j ≤ 89,99%).
	(I14j) = Indicador de qualidade na entrega de documentos de mutuários aprovados para o Poder Concedente no CONDj	P14 = 30,00%	Conformidade em auditoria nas pastas de documentos entregues ao PODER CONCEDENTE que auferem o cadastro de mutuários junto ao PODER CONCEDENTE e às instituições financeiras	Visitas <i>in loco</i> e consulta aos registros do sistema de gestão de carteira de mutuários da CONCESSIONÁRIA	5 (I14j = 100%); 4 (I14j > 98,00%); 3 (I14j > 95,00%); 2 (I14j > 90,00%); 1 (I14j ≤ 89,99%).
	(I15j) = Indicador de qualidade do sucesso na escolha da melhor linha de crédito para mutuários no CONDj	P15 = 35,00%	Conformidade em auditoria nas pastas de documentos entregues ao PODER CONCEDENTE	Visitas <i>in loco</i> e consulta aos registros do sistema de gestão de carteira de mutuários da CONCESSIONÁRIA	5 (I15j = 100%); 4 (I15j > 98,00%); 3 (I15j > 95,00%); 2 (I15j > 90,00%); 1 (I15j ≤ 89,99%).

3.4.25. O valor do SGM será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$SGM = \frac{\text{Soma do SGM}_j \text{ dos CONDOMÍNIOS da amostra}}{\text{[Número de CONDOMÍNIOS da amostra]}}$$

ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA – IQT

3.5. O IQT será composto por ÍNDICES DE QUALIDADE TÉCNICA conforme fórmula a seguir:

$$IQT_j = (I16_j \times P16) + (I17_j \times P17) + (I18_j \times P18) + (I19_j \times P19) + (I20_j \times P20) + (I21_j \times P21)$$

Onde:

- IQT = ÍNDICE DE QUALIDADE TÉCNICA;
- $I16_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de manutenção predial em áreas comuns no CONDOMÍNIO_j;
- P16 = Peso de $I16_j$;
- $I17_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de manutenção de elevadores no CONDOMÍNIO_j;
- P17 = Peso de $I17_j$;
- $I18_j$ = Nota do indicador de qualidade da limpeza e conservação de áreas comuns no CONDOMÍNIO_j;
- P18 = Peso de $I18_j$;
- $I19_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de controle de pragas no CONDOMÍNIO_j;
- P19 = Peso de $I19_j$;
- $I20_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de jardinagem no CONDOMÍNIO_j;
- P20 = Peso de $I20_j$;
- $I21_j$ = Nota do indicador de qualidade do serviço de manutenção de sistemas de segurança eletrônica no CONDOMÍNIO_j;
- P21 = Peso de $I21_j$.

3.5.1. O IQT é um subíndice que mensura a qualidade técnica dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA nos CONDOMÍNIOS das respectivas UHS.

3.5.1.1. Para fins de cálculo do IQT, só serão considerados problemas de indisponibilidade que sejam motivados pelo desgaste natural ou manutenção dos equipamentos e áreas comuns.

3.5.2. O IQT será medido por meio de inspeções presenciais (*in loco*) aos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.5.3. O IQT, além das visitas presenciais (*in loco*), poderá ter seu cálculo complementado com informações obtidas por meio de consulta ao sistema de *Helpdesk* para verificar os chamados, reclamações e/ou denúncias referentes à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA nos CONDOMÍNIOS da amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.5.4. Vale ressaltar que caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de qualidade técnica dos serviços prestados.

3.5.5. A descrição e composição do IQT pode ser vista na Tabela 8, abaixo:

Tabela 8 - Descrição do IQT.

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
IQT _j = Subíndice de qualidade técnica do CONDOMÍNIO _j UC _j	(I16j) = Indicador de qualidade do serviço de manutenção predial em áreas comuns no CONDj	P16 = 30,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i>)	5 (I16j > 90,00%); 4 (I16j > 85,00%); 3 (I16j > 80,00%); 2 (I16j > 75,00%); 1 (I16j ≤ 70,00%).
	(I17j) = Indicador de qualidade do serviço de manutenção de elevadores no CONDj	P17 = 15,00%	Taxa de disponibilidade dos equipamentos para uso, desconsiderando manutenção preventiva	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação da disponibilidade)	5 (I17j > 99,00%); 4 (I17j > 98,00%); 3 (I17j > 97,00%); 2 (I17j > 96,00%); 1 (I17j ≤ 95,00%).
	(I18j) = Indicador de qualidade da limpeza de áreas comuns no CONDj	P18 = 30,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i>)	5 (I18j > 85,00%); 4 (I18j > 80,00%); 3 (I18j > 75,00%); 2 (I18j > 70,00%); 1 (I18j ≤ 65,00%).
	(I19j) = Indicador de qualidade do serviço de controle de pragas no CONDj	P19 = 10,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação do <i>checklist</i>)	5 (I19j > 85,00%); 4 (I19j > 80,00%); 3 (I19j > 75,00%); 2 (I19j > 70,00%); 1 (I19j ≤ 65,00%).

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

Subíndice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
	(I20j) = Indicador de qualidade do serviço de jardinagem no CONDj j	P20 = 10,00%	Proporção dos itens do <i>checklist</i> em que não se constatou falha	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação dos chamados relatados e das soluções implementadas)	5 (I20j > 85,00%); 4 (I20j > 80,00%); 3 (I20j > 75,00%); 2 (I20j > 70,00%); 1 (I20j ≤ 65,00%).
	(I21j) = Indicador de qualidade do serviço de manutenção de segurança eletrônica no CONDj j	P21 = 5,00%	Taxa de disponibilidade dos equipamentos para uso, desconsiderando manutenção preventiva	Visitas <i>in loco</i> e consultas aos sistemas (para verificação da disponibilidade)	5 (I21j > 99,00%); 4 (I21j > 98,00%); 3 (I21j > 97,00%); 2 (I21j > 96,00%); 1 (I21j ≤ 95,00%).

ÍNDICE DE GRAU DE SATISFAÇÃO – IGS

3.6. O IGS será composto diretamente pela avaliação de cada serviço selecionado.

3.7. O IGS retratará a satisfação dos mutuários, proprietários e moradores dos CONDOMÍNIOS com os SERVIÇOS SOCIAIS e SERVIÇOS TÉCNICOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

3.8. O IGS será medido por meio de pesquisas de satisfação, que devem ser aplicadas a uma amostra representativa de ADQUIRENTES das UH contempladas no MÊS DE MENSURAÇÃO.

3.9. As pesquisas de satisfação, para mensuração do IGS, serão aplicadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.9.1. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o direito ao acompanhamento das referidas pesquisas de satisfação.

3.10. Os questionários das pesquisas de satisfação, para mensuração do IGS, serão elaborados de forma a deixar claro aos respondentes das UHs que a avaliação diz respeito ao desempenho da CONCESSIONÁRIA.

3.10.1. As notas dos respondentes só levarão em consideração aspectos do desempenho dos CONDOMÍNIOS que estejam dentro do âmbito de atuação da CONCESSIONÁRIA.

3.11. Inicialmente será calculado o valor IGS_j – para cada ADQUIRENTE, pertencente a amostra representativa de moradores dos CONDOMÍNIOS contempladas no MÊS DE MENSURAÇÃO – a partir da fórmula a seguir:

$$IGS_j = (I22_j \times P22 + I23_j \times P23 + I24_j \times P24 + I25_j \times P25 + I26_j \times P26 + I27_j \times P27 + I28_j \times P28)$$

Onde:

- IGS_j = IGS, referente ao ADQUIRENTE $_j$;
- $I22_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento pré-ocupação;
- $P22$ = Peso de $I22_j$;
- $I23_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de atendimento pós ocupação;
- $P23$ = Peso de $I23_j$;
- $I24_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de gestão condominial;
- $P24$ = Peso de $I24_j$;
- $I25_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de atendimento aos mutuários;
- $P25$ = Peso de $I25_j$;
- $I26_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de manutenção;
- $P26$ = Peso de $I26_j$;
- $I27_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com serviço de limpeza e conservação;
- $P27$ = Peso de $I27_j$.
- $I28_j$ = Nota que o ADQUIRENTE $_j$ atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

jardinagem;

- P28 = Peso de I28;

3.12. É facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o direito de adotar mais de uma pergunta para cada indicador que compõe o IGS.

3.12.1. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE opte por adotar mais de uma pergunta para um indicador, a nota do indicador em questão será a média obtida nas perguntas referentes a ele.

3.12.2. Na mensuração do IGS, é facultado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizar questionários distintos para os ADQUIRENTES de forma a evitar que sejam abordados temas sobre os quais eles tenham pouco ou nenhum conhecimento.

3.13. A descrição e composição do IGS_j pode ser vista na Tabela 9, abaixo:

Tabela 9 - Descrição do IGS_j.

Índice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
IGS _j = Índice de grau de satisfação, referente ao ADQUIRENTE _j	(I22j) = Indicador de satisfação com o atendimento pré-ocupação, referente ao ADQUIRENTE _j	P22 = 10,00%	Nota, que o ADQUIRENTE _j atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento pré-ocupação	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I22J = bom); 4 (I22J = regular); 3 (I22J = ruim); 2 (I22J = muito ruim); 1 (I22J = péssimo).
	(I23J) = Indicador de satisfação com o atendimento pós-ocupação referente ao ADQUIRENTE _j	P23 = 10,00%	Nota, que o ADQUIRENTE _j atribuiu ao indicador de satisfação com o atendimento pós-ocupação	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I23J = bom); 4 (I23J = regular); 3 (I23J = ruim); 2 (I23J = muito ruim); 1 (I23J = péssimo).
	(I24j) = Indicador de satisfação com o serviço de gestão condominial referente ao ADQUIRENTE _j	P24 = 10,00%	Nota, que o ADQUIRENTE _j atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de gestão condominial	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I24J = bom); 4 (I24J = regular); 3 (I24J = ruim); 2 (I24J = muito ruim); 1 (I24J = péssimo).

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

Índice	Indicador	Peso	Racional	Forma de Medição	Nota
	(I25j) = Indicador de satisfação com o serviço de atendimento aos mutuários referente ao ADQUIRENTEj	P25 = 10,00%	Nota, que o ADQUIRENTEj atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de atendimento aos mutuários	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I25J = bom); 4 (I25J = regular); 3 (I25J = ruim); 2 (I25J = muito ruim); 1 (I25J = péssimo).
	(I26j) = Indicador de satisfação com o serviço de manutenção referente ao ADQUIRENTEj	P26 = 25,00%	Nota, que o ADQUIRENTEj atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de manutenção	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I26J = bom); 4 (I26J = regular); 3 (I26J = ruim); 2 (I26J = muito ruim); 1 (I26J = péssimo).
	(I27j) = Indicador de satisfação com o serviço de limpeza e conservação referente ao ADQUIRENTEj	P27 = 25,00%	Nota, que o ADQUIRENTEj atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de limpeza e conservação	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I27J = bom); 4 (I27J = regular); 3 (I27J = ruim); 2 (I27J = muito ruim); 1 (I27J = péssimo).
	(I28j) = Indicador de satisfação com o serviço de jardinagem referente ao ADQUIRENTEj	P28 = 10,00%	Nota, que o ADQUIRENTEj atribuiu ao indicador de satisfação com o serviço de jardinagem	Pesquisa de satisfação aplicada junto aos ADQUIRENTES das UHS	5 (I28J = bom); 4 (I28J = regular); 3 (I28J = ruim); 2 (I28J = muito ruim); 1 (I28J = péssimo).

3.13.1. O valor do IGS será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$IGS = \frac{\text{[Soma do } IGS_j \text{ dos ADQUIRENTES incluídos na pesquisa]}}{\text{[Número de ADQUIRENTES incluídos na pesquisa]}}$$

4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO

DIRETRIZES GERAIS

4.1. Este tópico define as diretrizes para elaboração dos *checklists*, que serão utilizados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, para avaliação das UHs pertencentes à amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

4.1.1. Os *checklists*, a serem elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão permitir a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA de forma objetiva.

4.1.2. Os modelos de *checklists* apresentados neste ANEXO possuem caráter meramente exemplificativo e propositivo, destinando-se unicamente a indicar tópicos relevantes que deverão ser considerados nas versões definitivas a serem efetivamente adotadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá enviar a proposta dos *checklists* para aprovação da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE, em até 30 (trinta) dias após a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

4.2.1. Apresentados os *checklists*, o PODER CONCEDENTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.

4.2.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias contados da determinação para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.

4.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor alterações nos *checklists* sempre que essas se revelarem necessárias à adequação da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, observado o procedimento de aprovação pelas PARTES previsto no item 4.2 deste ANEXO.

4.4. O *checklist* deverá permitir que as avaliações se enquadrem nas notas, conforme as tabelas – dos ÍNDICES, SUBÍNDICES e INDICADORES – que constam no item 3. deste ANEXO.

4.5. Os itens do *checklist* deverão ser verificados presencialmente (*in loco*) pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e, quando necessário para complementar as avaliações, por meio de acesso aos sistemas de *Helpdesk* e outros sistemas de controle e gestão da CONCESSIONÁRIA.

4.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para os CONDOMÍNIOS que fizerem parte da amostragem, como para os demais CONDOMÍNIOS a serem monitoradas por meios remotos.

DIRETRIZES PARA OS CHECKLISTS DE MANUTENÇÃO

4.7. O Serviço de MANUTENÇÃO PREDIAL, nos termos do ANEXO 7 - CADERNO DE SERVIÇOS, compreende a manutenção predial e a manutenção de equipamentos/mobiliário de áreas comuns dos CONDOMÍNIOS.

4.8. As diretrizes discutidas aqui são pertinentes para elaboração dos *checklists* referentes ao “Indicador de qualidade do serviço de manutenção predial de áreas comuns”, constante da Tabela 2 (item 3.1.1).

4.9. Nas avaliações presenciais (*in loco*) o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá monitorar todos os ambientes dos CONDOMÍNIOS pertencentes à amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO.

4.9.1. Em cada ambiente deverão ser analisados apenas os itens do *checklist* que sejam pertinentes.

4.10. O *checklist* de Manutenção (para o “Indicador de qualidade do serviço de manutenção predial de áreas comuns”) deverão abranger itens como os constantes na Tabela 10, a seguir:

Tabela 10 – Itens para o *checklist* de manutenção para o “Indicador de qualidade do serviço de manutenção predial de áreas comuns”.

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Rachaduras, infiltrações ou outro tipo de dano nos pisos, paredes ou tetos dos ambientes avaliados.	
02	Escadas e corrimãos danificados.	
03	Pintura com falhas, desgastes, descascando ou de má qualidade.	
04	Vidros e/ou janelas quebrados, trincados, arranhados etc. Ausência de vidros e/ou janelas.	
05	Calhas com acúmulo de detritos	
06	Portas em mau estado de conservação e sem fechaduras e/ou travas necessárias.	
07	Vazamentos e alagamentos.	
08	Ferrugens expostas.	
09	Mobiliário avariado.	
10	Os equipamentos de combate a incêndio não se encontram em quantidade e qualidade desejadas e dentro das datas de validade.	

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

#	Itens Verificáveis	Observação
11	Funcionamento correto dos equipamentos de detecção de incêndio	
12	Existe obstrução nas escadas internas e de emergência e rotas de fuga (corredores e hall)?	
13	Porta corta-fogo inexistente ou com abertura contrária ao sentido do fluxo	
14	Sistema de proteção contra descargas atmosféricas inexistente?	
15	Sistema de proteção contra descargas atmosféricas com aterramento em descumprimento à norma?	
16	O certificado do corpo de bombeiros está válido (AVCB)?	Se não atendido, nota será 1
17	Caixa D'água sem limpeza há mais de 6 (seis) meses.	
18	O sistema de iluminação não está funcionando corretamente.	

DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS COMUNS

4.11. O Serviço de Limpeza e Conservação contempla todas as áreas comuns dos CONDOMÍNIOS.

4.11.1. O *checklist* de Limpeza e Conservação deverá abranger itens como os constantes na Tabela 11, a seguir:

Tabela 11 – Itens para o *checklist* de Limpeza e Conservação.

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Limpeza dos pisos, portas, janelas, paredes, tetos, vidros, mobiliário, equipamentos, luminárias, tatames, corrimãos, aparelhos, bebedouros, sanitários e lixeiras.	
02	Ambientes limpos, sem sujeira, detritos e odores.	
03	Quantidade de lixeiras insuficiente e/ou as lixeiras estão cheias.	
04	Ralos entupidos e/ou sujos.	
05	Os pisos se encontram secos e/ou devidamente sinalizados, em caso de limpeza/piso escorregadio.	
06	Uso de produtos para limpeza e saneantes em desacordo com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	
07	Os profissionais se encontram em número adequado, devidamente uniformizados, com crachá e EPI necessários ao desempenho da função.	

#	Itens Verificáveis	Observação
08	Os resíduos e coleta seletiva são efetuados dentro das normas e padrões exigidos e o descarte de resíduos e lixo segue as normas e padrões exigidos.	

DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE JARDINAGEM

4.12. O Serviço de Jardinagem contempla todas as áreas externas dos CONDOMÍNIOS.

4.12.1. O *checklist* de Jardinagem deverá abranger itens como os constantes na Tabela 12, a seguir:

Tabela 12 - Itens para o *checklist* de Jardinagem.

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Corte de gramado, poda de arbustos, limpeza de canteiros, adubação, controle de pragas.	
02	Aspecto geral, formatação de plantas ornamentais, reparação de danos as plantas.	
03	Uso de equipamentos adequados, conservação dos equipamentos e armazenamento.	
04	Uso correto de EPI e sinalização	
05	Uso correto de produtos químicos, minimização de defensivos e descarte correto dos resíduos.	
06	Cumprimento de cronogramas	

DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE ATENDIMENTO SOCIAL

4.13. O TTS PRÉ, TTS PÓS e aos Mutuários contemplam todos os candidatos, mutuários, proprietários e moradores dos CONDOMÍNIOS.

4.13.1. O *checklist* de Atendimento Social itens como os constantes na Tabela 13, a seguir:

Tabela 13 - Itens para o *checklist* de Atendimento Social.

#	Itens Verificáveis	Observação
01	Mobilização, organização sociocomunitária e inserção social	

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

#	Itens Verificáveis	Observação
02	Fomento às capacidades produtivas.	
03	Educação sanitária e ambiental.	
04	Educação patrimonial.	
05	Educação financeira.	
06	Realização de encontros e reuniões com as equipes técnicas e famílias.	
07	Realização de ações socioeducativas.	
08	Apoio no planejamento das mudanças.	
09	Execução de ações de fortalecimento social.	
10	Integração de novos moradores no condomínio.	
11	Lançamento de campanhas educativas.	
12	Divulgação de práticas exitosas em meio ambiente.	
13	Implantação de ações de conscientização da conduta dos condôminos.	
14	Trabalhos de apoio e acompanhamento de financiamento para as famílias.	
15	Instituição do condomínio e seus gestores.	
16	Apoio ao síndico nas atividades de rotina do condomínio.	
17	Promoção de ações para prevenir a inadimplência.	
18	Desenvolvimento de ações de capacitação do síndico e conselho.	
19	Fornecimentos de orientações sobre gestão de indicadores do condomínio.	

5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA MENSURAÇÃO DO IGS

5.1. O IGS tem, por objetivo, mensurar a percepção qualitativa que os ADQUIRENTES dos CONDOMÍNIOS pertencentes à amostra do MÊS DE MENSURAÇÃO têm dos SERVIÇOS oferecidos pela CONCESSIONÁRIA.

5.1.1. O IGS será medido por meio de pesquisas de satisfação a serem conduzidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com base nas melhores práticas atuais a propósito de preparação, condução, análise e tabulação de dados.

5.2. O questionário da pesquisa de satisfação, a definição da quantidade da amostra de respondentes a serem entrevistados e demais aspectos operacionais para realização

da pesquisa, constituem o Planejamento da Pesquisa, e deverão ser elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, e apresentados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, em até 30 (trinta) dias após a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

5.2.1. Apresentado o Planejamento da Pesquisa, o PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.

5.2.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias para nova avaliação do PODER CONCEDENTE.

5.2.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor alterações no Planejamento da Pesquisa que, com o passar do tempo, pareçam necessárias.

5.2.3.1. As alterações propostas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no Planejamento da Pesquisa só poderão ser adotadas mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.

5.2.4. O PODER CONCEDENTE poderá propor alterações no Planejamento da Pesquisa que, com o passar do tempo, julgue serem necessárias.

5.2.4.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá até 30 (trinta) dias para apresentar, ao PODER CONCEDENTE, o novo Planejamento da Pesquisa, já incorporando as alterações propostas.

5.2.4.2. Apresentado o novo Planejamento da Pesquisa, o PODER CONCEDENTE terá até 15 (quinze) dias para aprová-lo.

5.3. São aspectos essenciais e indispensáveis das pesquisas os seguintes fatores:

a) Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL:

- i. Adequação do estado de conservação das áreas comuns do CONDOMÍNIO;
- ii. Tempestividade do atendimento das solicitações de manutenção;

b) Serviços de Limpeza e Conservação:

- i. Limpeza e higiene das áreas comuns;

ii. Existência e adequação de materiais de uso pessoal e insumos nos locais de uso comum (exemplo: papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras);

c) Serviço de Controle de Pragas:

- i. Cumprimento do cronograma de visitas;
- ii. Correto manuseio de produtos químicos.

d) Serviço de Jardinagem

- i. Cumprimento do cronograma de visitas;
- ii. Correto manuseio de produtos químicos.

e) Serviços de Atendimento ao Cliente:

- i. Agilidade, tempestividade, gentileza e cortesia dos profissionais da CONCESSIONÁRIA ao lidar com o público do projeto (candidatos, mutuários, proprietários e moradores).