

**CONSULTA PÚBLICA nº CP/[•]/202[•]/SEPLAGTD-SEPE**

**Processo administrativo nº [•]/202[•]/SEPLAGTD-SEPE**

**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•]/202[•]**

**ANEXO 7 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO PATROCINADA, PARA IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE 4 (QUATRO) EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL E 2 (DOIS) EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DESTINADOS À POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA E AO MERCADO POPULAR, NO MUNICÍPIO DO RECIFE, ENGLOBALANDO OBRAS E SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, GESTÃO CONDOMINIAL E DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

[•] de 202[•]

## ÍNDICE

<b>1. DISPOSIÇÕES INICIAIS .....</b>	<b>4</b>
1.1. ESCOPO.....	4
1.2. DIRETRIZES GERAIS.....	4
1.3. DOS SERVIÇOS DA CONCESSÃO .....	6
<b>2. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA .....</b>	<b>8</b>
2.1. DIRETRIZES GERAIS.....	8
2.2. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI).....	9
<b>3. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL.....</b>	<b>12</b>
3.1. DIRETRIZES GERAIS.....	12
3.2. SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA, SEGURANÇA PATRIMONIAL E CONTROLE DE ACESSO (PORTARIA).....	12
3.3. SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA.....	14
3.4. CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES .....	17
3.5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL.....	19
3.6. GESTÃO DE UTILIDADES .....	21
3.7. CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO.....	22
3.8. CANAL DE OUVIDORIA .....	24
<b>4. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA.....</b>	<b>26</b>
4.1. DIRETRIZES GERAIS.....	26
4.2. GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS .....	28
4.3. GESTÃO DOS EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO .....	31
4.4. GESTÃO DA FACHADA ATIVA .....	32

4.5. GESTÃO DO ATENDIMENTO ÀS FAIXAS ESCALONADAS DA CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL .....	32
<b>5. DOS SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL NOS EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO.....</b>	<b>34</b>
5.1. DIRETRIZES GERAIS.....	34
<b>6. DOS SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO .....</b>	<b>36</b>
6.1. DIRETRIZES GERAIS.....	36
6.2. PRÉ-OCUPAÇÃO.....	38
6.3. PÓS-OCUPAÇÃO .....	44
6.4. EQUIPE TÉCNICA SOCIAL .....	54
<b>7. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL DA CONCESSÃO .....</b>	<b>56</b>
7.1. PRINCÍPIOS DO EQUADOR.....	56
7.2. PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....	57
7.3. PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO .....	59
7.4. PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO .....	68
7.5. PLANO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) .....	74
7.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS .....	76
7.7. PLANO DE TRABALHO DE GESTÃO DE CARTEIRA .....	76
7.8. RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS.....	77
7.9. AÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO AO PODER CONCEDENTE .....	79

## **1. DISPOSIÇÕES INICIAIS**

### **1.1. ESCOPO**

1.1.1. O presente documento tem por objetivo descrever e detalhar as diretrizes e as obrigações referentes à prestação dos SERVIÇOS da CONCESSÃO, a serem observadas pela CONCESSIONÁRIA em virtude do CONTRATO.

1.1.2. Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientações ao PODER CONCEDENTE.

1.1.3. Esse anexo está diretamente vinculado à mensuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO do CONTRATO, estabelecido no ANEXO 8.

### **1.2. DIRETRIZES GERAIS**

1.2.1. Durante o prazo da CONCESSÃO, a execução do OBJETO do CONTRATO pela CONCESSIONÁRIA deverá, em respeito aos requisitos mínimos e específicos deste CADERNO DE ENCARGOS, atingir os objetivos a seguir:

1.2.1.1. Garantir a qualidade dos SERVIÇOS nos EMPREENDIMENTOS, conforme especificado neste ANEXO, e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS;

1.2.1.2. Garantir a participação da sociedade, a inclusão social e a promoção ambientalmente sustentável nas OBRAS e operação dos EMPREENDIMENTOS, de modo que o OBJETO traduza o propósito de mitigação e de não geração de passivos sociais, econômicos e ambientais para as respectivas localidades dos EMPREENDIMENTOS;

1.2.1.3. Apresentar soluções que visem integrar os diferentes interesses dos atores (instituições públicas, instituições privadas, moradores do entorno, LOCATÁRIOS SOCIAIS, funcionários) envolvidos no processo de execução do OBJETO do CONTRATO;

1.2.1.4. Buscar e se valer de inovações de processos, equipamentos ou outros aspectos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento

das obrigações presentes neste Anexo e no CONTRATO, desde que sejam atendidos os objetivos finalísticos da CONCESSÃO;

1.2.1.5. Ser executado de maneira integrada, sempre que necessário, com os órgãos, entes públicos e eventuais delegatários de serviços públicos, de modo a otimizar recursos;

1.2.1.6. Garantir a conformidade com todas as normas técnicas e disposições legais aplicáveis, incluídas todas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto em contrário.

1.2.2. A CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas deverão ter, ao longo de todo o período de CONCESSÃO, um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do disposto no OBJETO do CONTRATO, adotando as melhores práticas de mercado, baseadas em evidências de efetividade, com o objetivo de atingir excelência nos SERVIÇOS que serão prestados.

1.2.3. A CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados ao longo de todo o período da CONCESSÃO, incluindo no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento de identificação; (iii) cargo/função; e (iv) endereço; devendo tais informações serem disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE quando solicitadas.

1.2.4. A CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas deverão elaborar e executar um programa de treinamento e capacitação continuada de seus prepostos ou empregados que executarão o OBJETO do CONTRATO, buscando o aprimoramento interpessoal, a qualidade dos SERVIÇOS prestados e a conscientização sobre as normas que regem o CONTRATO e as condutas esperadas.

1.2.5. A capacitação deverá envolver distintas áreas temáticas de SERVIÇOS, atender a áreas funcionais e operacionais da CONCESSÃO, educar sobre uso consciente dos recursos disponíveis, além de atividades análogas ao desenvolvimento sustentável, tais como: atendimento cordial, respeitoso e solícito com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, sendo vedada qualquer distinção de tratamento ou discriminação nos termos dos preceitos constitucionais em vigor; gestão de resíduos sólidos; gestão da água e energia; conservação ambiental; primeiros socorros; ética; motivação; relações interpessoais; comunicação; assim como outras atividades que forem pertinentes para a qualidade dos SERVIÇOS da CONCESSÃO.

1.2.6. Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados quando atuantes nas ÁREAS DA CONCESSÃO.

### **1.3. DOS SERVIÇOS DA CONCESSÃO**

1.3.1. Os SERVIÇOS objetos do CONTRATO são divididos nas seguintes categorias:

1.3.1.1. SERVIÇOS DE GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA;

1.3.1.2. SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL;

1.3.1.3. SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRAS;

1.3.1.4. SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL; e

1.3.1.5. SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

1.3.2. Cada categoria possui seus encargos específicos, que são apresentados nas sessões que seguem.

1.3.3. Vinculados aos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA é responsável pela elaboração de RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS, bem como de Planos de Trabalho referente aos SERVIÇOS, conforme definidos no Item 7 deste ANEXO.

1.3.4. Os PLANOS, PROJETOS, atividades e encargos relacionados aos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA deverão ser executados visando a qualidade dos SERVIÇOS e a melhoria da condição socioeconômica das famílias dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

## **2. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA**

### **2.1. DIRETRIZES GERAIS**

2.1.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável por garantir a prestação dos SERVIÇOS DE GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA que correspondem, mas não se limitam a:

2.1.1.1. Realização das atividades administrativas da CONCESSIONÁRIA;

2.1.1.2. Elaboração das demonstrações financeiras e contábeis e realização de auditorias financeiras no curso da execução do CONTRATO;

2.1.1.3. Gestão de suprimentos, envolvendo a negociação, aquisição e contratação de produtos e serviços necessários à execução do OBJETO da CONCESSÃO junto a fornecedores de materiais e serviços diversos;

2.1.1.4. Gestão da logística e do estoque operacional da CONCESSÃO;

2.1.1.5. Assessoria técnico-jurídica nas questões contratuais junto ao PODER CONCEDENTE, bem como na relação jurídica com subcontratados ou contratantes (fornecedores de produtos, serviços, permissionários, locadores etc.);

2.1.1.6. Suporte aos usuários dos sistemas de Tecnologia da Informação da CONCESSÃO, como o Sistema de Gestão Integrado (SGI) que deverá englobar o Sistema de Gestão Condominial e o Sistema de Gestão de Carteiras, entre outros aplicativos; e dos sistemas de Comunicação, tanto na orientação da utilização dos recursos como no suporte e manutenção;

2.1.1.7. Gestão de Segurança de Trabalho, com a elaboração, implementação e aplicação da política de saúde e segurança no trabalho no âmbito da CONCESSÃO, conforme o estabelecido pela Portaria nº 671, de 8 de novembro de 2021 do Ministério do Trabalho e Previdência;

e

2.1.1.8. Contratação do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, conforme estabelecido no CONTRATO e no ANEXO 14, para apoio no controle e avaliação do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA durante todo o prazo da CONCESSÃO.

## **2.2. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)**

2.2.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela gestão operacional da CONCESSÃO que deverá ser feita, prioritariamente, por meio do Sistema de Gestão Integrado (SGI), composto pelo menos por: (i) Sistema de Gestão Econômico-Financeira (ERP); (ii) Sistema/App de Gestão de Condomínio (SGC); (iii) Sistema de Controle de Acesso por portaria remota ou presencial 24 (vinte e quatro) horas; (iv) Sistema Circuito Fechado de Televisão (CFTV); (v) Sistema/App de Gestão de Serviços (SGS); (vi) Sistema de Gestão de Ativos (SGA); e (vii) Sistema de Gestão do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

2.2.2. O SGI deverá ter as seguintes funções mínimas:

2.2.2.1. Gestão administrativa-financeira da CONCESSÃO, com dados sobre os pagamentos da LOCAÇÃO SOCIAL, RECEITAS ACESSÓRIAS, contabilidade, recursos humanos, despesas operacionais, controle fiscal, Relatórios Gerenciais de todos os SERVIÇOS da CONCESSÃO, entre outros;

2.2.2.2. Gestão de multi-condomínios, consistente na gestão simultânea dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;

2.2.2.3. Registro e histórico individualizado por LOCATÁRIO SOCIAL, com a atualização de dados em tempo real ou, minimamente, a cada 24 horas;

2.2.2.4. Registro e histórico de retomada de posse das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;

- 2.2.2.5. Permissão de acesso ao sistema, em diferentes níveis, conforme o perfil do usuário;
- 2.2.2.6. Emissão, envio e cobrança (preferencialmente automática) de boletos para pagamento da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL;
- 2.2.2.7. Controle da inadimplência com foco na comunicação, registro e eficiência das negociações e na geração de acordos junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES;
- 2.2.2.8. Emissão automática e disponibilização de balancetes contábeis para gestores e LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 2.2.2.9. Emissão de avisos, circulares e disponibilização de documentação referente às convenções e normas coletivas dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 2.2.2.10. Aplicativo disponível para *smartphone*, *tablet*, *desktop* e *notebook* e acessível aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, possibilitando o recebimento de convocações, convites de eventos, agenda das atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a realização de reservas de ÁREAS COMUNS, apresentação de reclamações, solicitação de serviços específicos (reforma, manutenção, limpeza etc.), entre outras funcionalidades necessárias para boa gestão dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 2.2.2.11. Recurso de portaria remota ou presencial 24 (vinte e quatro) horas, totalmente integrado ao Sistema de Gestão de Condomínios, incluindo, no mínimo, funcionalidades como controle de entradas e saídas nos acessos de pedestres e veículos, recebimento e encaminhamento de encomendas e correspondências, integração com os serviços dos correios, podendo ter armário inteligente (*lockers*); e

- 2.2.2.12. Recurso para monitorar a execução dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA em todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e seus elementos (instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO), consolidando as informações sobre a execução, o atendimento ao planejamento e à programação dos serviços (plano de manutenção, plano de limpeza e conservação de áreas verdes, plano de recolhimento de resíduos etc.) e disponibilizar relatórios, indicadores, metas e gráficos com dados históricos e gerenciais.
- 2.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o SGI para registrar e monitorar o cumprimento de todos os SERVIÇOS da CONCESSÃO, emitindo relatórios mensais com o índice de cumprimento das metas dos serviços a eles alocados.
- 2.2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE o acesso permanente ao SGI.
- 2.2.5. Todos os equipamentos e sistemas operacionais utilizados para o funcionamento do SGI deverão ser mantidos sempre com desempenho eficiente, sendo de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA sua manutenção preventiva e corretiva.
- 2.2.6. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar, direta e indiretamente, todo apoio ao PODER CONCEDENTE na utilização do SGI e demais sistemas instalados para o apoio aos SERVIÇOS da CONCESSÃO, para monitoramento do CONTRATO.
- 2.2.7. Ao final do CONTRATO, ou em qualquer hipótese de extinção do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE todo o conteúdo armazenado em banco de dados, bem como os modelos de dados pertinentes, de modo que o legado armazenado possa ser transferido para outros sistemas computacionais.

### **3. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL**

#### **3.1. DIRETRIZES GERAIS**

- 3.1.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável por assegurar a prestação dos SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL que englobam os serviços de zeladoria prestados pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, a partir da FASE 3 da CONCESSÃO.
- 3.1.2. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a qualidade dos SERVIÇOS prestados, sendo a responsável pelo cumprimento dos níveis de prestação de serviços, com o atingimento das metas definidas no SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 3.1.3. Para o planejamento e execução dos SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Plano de Gestão e Operação, nos termos do Item 7.4 deste ANEXO.

#### **3.2. SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA, SEGURANÇA PATRIMONIAL E CONTROLE DE ACESSO (PORTARIA)**

- 3.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover o Serviço de Vigilância, Segurança Patrimonial e Controle de Acesso das Portarias dos EMPREENIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, visando garantir a proteção e a conservação dos bens e do patrimônio ambiental, social e predial sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e desenvolver as estratégias para o cumprimento de seu regulamento de uso e sua integridade.
- 3.2.2. Toda a ação de Vigilância e Segurança Patrimonial deverá ser realizada a partir dos princípios da prevenção e inibição de ações impróprias e da mediação e resolução pacífica de conflitos, adotando-se medidas preventivas às ocorrências em detrimento de ações coercitivas.
- 3.2.3. As equipes de Segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, proceder com medidas discriminatórias contra minorias e grupos sociais vulneráveis.

3.2.4. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada, eficiente e em quantidade necessária, para o Serviço de Vigilância, Segurança Patrimonial e Controle de Acesso dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL devendo, pelo menos:

3.2.4.1. Prover ação geral de vigilância e de segurança interna e periférica dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;

3.2.4.2. Garantir monitoramento por 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, através de sistema por câmeras (CFTV), ou outras tecnologias disponíveis ou que venham a ser disponibilizadas ao longo do período da CONCESSÃO, de todas as áreas de uso comum e acessos dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

3.2.4.3. As imagens deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) e armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias, considerando *backup* de todas as ocorrências;

3.2.4.4. Posicionar as câmeras, ou outras tecnologias disponíveis ou que venham a ser disponibilizadas ao longo do período da CONCESSÃO, de modo a cobrir todo o campo de visão do respectivo ambiente e, ainda ser antivandalismo;

3.2.4.5. Controlar o fluxo de pessoas dentro dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, impedindo a entrada de indivíduos não identificados;

3.2.4.6. Zelar pela proteção de materiais, volumes e demais patrimônios, contra furtos ou qualquer outra utilização indevida;

3.2.4.7. Contar com equipe composta por profissionais habilitados e adequadamente treinados para os serviços a eles delegados; e

3.2.4.8. Providenciar e manter todo material e equipamento destinado ao Serviço de Vigilância, Segurança Patrimonial e Controle de Acesso em perfeito estado de funcionamento e ser providos e repostos, sempre

que necessário, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos serviços.

3.2.5. Na operação das ações de Vigilância e Segurança Patrimonial, a CONCESSIONÁRIA deverá:

3.2.5.1. Comunicar ao PODER CONCEDENTE, num prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de casos que causarem danos relevantes nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, nos EQUIPAMENTOS e no MOBILIÁRIO;

3.2.5.2. Manter, atualizar e compartilhar com o PODER CONCEDENTE um sistema de registro com todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas, com sua descrição e localização detalhada e indicação das medidas tomadas; e

3.2.5.3. Manter, atualizar e compartilhar, quando solicitado, os registros relacionados à prestação dos serviços e aos resultados do monitoramento ao PODER CONCEDENTE.

3.2.6. Em todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL deverá ser disponibilizada segurança por 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, com arma não letal, visando a prevenção de furtos, roubos e/ou atos de vandalismo.

### **3.3. SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA**

3.3.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelos serviços de limpeza, conservação, gestão de resíduos e controle de pragas das ÁREAS COMUNS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e seus arredores, tais como calçadas, vias internas asfaltadas, guaritas, áreas verdes (canteiros, gramados, jardins, árvores, paisagismo etc.), áreas comerciais, dentre outros.

3.3.2. Os serviços de conservação e limpeza devem garantir a manutenção dos ambientes limpos, higienizados e organizados, oferecendo uma condição saudável aos usuários e utilizando, sempre que possível, produtos, equipamentos e

métodos de limpeza que não sejam nocivos ou que possam reduzir impactos ao meio ambiente.

3.3.3. A conservação e a limpeza dentro das áreas internas das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL serão de responsabilidade dos seus LOCATÁRIOS SOCIAIS.

3.3.3.1. A CONCESSIONÁRIA poderá disponibilizar informações e manuais explicativos e educativos que auxiliem os LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades de conservação e limpeza das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, incluindo o bom uso, preservação e eventuais reparos do MOBILIÁRIO e LINHA BRANCA.

3.3.4. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada, eficiente e em quantidade necessária para o serviço de conservação e limpeza dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL devendo, pelo menos:

3.3.4.1. Manter, atualizar e compartilhar, quando solicitado, os registros relacionados à prestação dos serviços e aos resultados do monitoramento ao PODER CONCEDENTE;

3.3.4.2. Prover equipe capacitada para realização dos serviços;

3.3.4.3. Realizar as atividades de limpeza dos reservatórios de água, análise da qualidade da água potável das ÁREAS COMUNS, gestão de resíduos, controle de vetores urbanos (controle de pragas) e coleta interna de resíduos para futura coleta externa e destinação;

3.3.4.4. Prover à equipe os equipamentos necessários para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica;

3.3.4.5. Propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, fornecendo todo material, insumo, ferramenta e equipamento necessários para execução das atividades, sendo repostos, sempre que necessário, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos serviços.

3.3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar as seguintes medidas nas ações de gestão e operação de resíduos, vinculadas aos serviços de limpeza e conservação nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL:

3.3.5.1. Estar em conformidade com a legislação e normas vigentes sobre a gestão, operação e execução dos serviços vinculados aos resíduos sólidos;

3.3.5.2. Adotar práticas sustentáveis em relação à gestão de resíduos sólidos, tais como o incentivo a não geração, à redução, à reutilização, à coleta seletiva, à reciclagem, a logística reversa, ao tratamento preliminar, à destinação final ambientalmente adequada e à disposição adequada dos rejeitos;

3.3.5.3. Garantir a destinação e/ou disposição adequada de todos e quaisquer resíduos sólidos encontrados nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, como entulho, pilhas, lâmpadas etc.;

3.3.5.4. Garantir a frequência necessária de coleta dos resíduos nas ÁREAS COMUNS e junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS para evitar o transbordamento das lixeiras, bem como a proliferação de insetos e pragas;

3.3.5.5. Desenvolver ações educativas e de sensibilização, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria, no sentido de disseminar, no cotidiano do trabalho, boas práticas na coleta e descarte de resíduos sólidos;

3.3.5.6. Desenvolver ações de sensibilização, conscientização e orientação aos LOCATÁRIOS SOCIAIS em relação à separação correta de resíduos, estimulando redução do volume de resíduos produzidos e informando os impactos ambientais decorrentes do não tratamento destes;

- 3.3.5.7. Utilizar lixeiras, coletores e espaços de armazenamento apropriados para a coleta do lixo, com vedação, ou outra solução que apresente a mesma funcionalidade;
  - 3.3.5.8. Assegurar a reserva de área destinada ao armazenamento dos resíduos sólidos gerados na operação do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, incluindo recicláveis, a qual permita a recolha direta pelas empresas de limpeza urbana e de coleta seletiva; e
  - 3.3.5.9. Garantir a coleta seletiva e a coleta de óleo.
- 3.3.6. Na operação dos serviços de conservação e limpeza, a CONCESSIONÁRIA deverá prover, quando necessário, serviços técnicos especializados em controle de pragas, adotando as seguintes medidas:
- 3.3.6.1. Desenvolver e executar ações de prevenção e inspeção;
  - 3.3.6.2. Informar os LOCATÁRIOS SOCIAIS quando dos procedimentos técnicos e das precauções a serem tomadas nos momentos que forem necessários os trabalhos de controle de pragas;
  - 3.3.6.3. Realizar ações de dedetização e desratização em conformidade com a Resolução RDC nº 52/2009, ou outra que vier a substituí-la, a fim de garantir a ausência dessas pragas nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL
  - 3.3.6.4. Realizar ações de efetividade para insetos (baratas, cupins, formigas, moscas, mosquitos, pernilongos), para aracnídeos (carrapatos, escorpiões), para roedores (camundongos, ratos, ratazanas) e para quirópteros; e
  - 3.3.6.5. Prover equipe devidamente certificada, preparada e equipada para realização dos serviços de controle de pragas.

#### **3.4. CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES**

- 3.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de conservação de áreas verdes dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, que abrange as atividades relacionadas ao plantio, irrigação, poda de árvores, controle fitossanitário, capinagem, roçagem, limpeza dos resíduos gerados nos jardins e das áreas gramadas, bem como a manutenção do paisagismo.
- 3.4.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada, eficiente e em quantidade necessária, para o Serviço de Conservação das Áreas Verdes dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL devendo, pelo menos:
- 3.4.2.1. Plantar e manter as áreas externas e internas com plantas gramíneas e florais de paisagismo;
  - 3.4.2.2. Podar/cortar as gramas com aplicação de produtos adequados para manutenção de jardins, bem como das plantas e árvores;
  - 3.4.2.3. Irrigar plantas e gramas;
  - 3.4.2.4. Fornecer, substituir, repor plantas, mudas ornamentais e grama;
  - 3.4.2.5. Implantar e manter os jardins de forma limpa e organizada;
  - 3.4.2.6. Realizar a ordenação geral das áreas verdes através do corte/roçagem do gramado e do relvado, assim como dos contornos necessários;
  - 3.4.2.7. Realizar o tratamento fitossanitário das áreas verdes e jardins para combate e erradicação de pragas e parasitas (ver “Controle de Pragas”);
  - 3.4.2.8. Realizar o acondicionamento dos resíduos gerados dos serviços de jardinagem executados em local apropriado;
  - 3.4.2.9. Executar, em épocas certas, as podas de formação, tanto nas árvores como nos arbustos.

- 3.4.2.10. Realizar o controle de insetos, fungos, vírus e outros, por processos biológicos, físicos e químicos, com o uso de produtos como inseticidas, fungicidas, herbicidas, acaricidas e outros, deverão limitar-se aos casos específicos e às dosagens indispensáveis;
- 3.4.2.11. Reformas nas falhas do ajardinamento sempre na medida do que for necessário;
- 3.4.2.12. Recolhimento, depósito e destinação em local apropriado de folhas, restos de podas e entulhos gerados; e
- 3.4.2.13. Manutenção de todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso.

### **3.5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL**

- 3.5.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelos serviços de manutenção predial corretiva e preventiva, da estrutura predial, das instalações elétricas e hidráulicas, dos elevadores, dos geradores, do sistema de câmeras, do paisagismo entre outros elementos que compõem os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, assegurando a conservação e preservação física dos imóveis sob sua administração.
- 3.5.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada, eficiente e em quantidade necessária, para o serviço de manutenção predial dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL devendo, pelo menos:
  - 3.5.2.1. Manter os elementos descritos no item 3.5.1 atualizados e em boas condições de funcionamento e segurança, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou do término de sua vida útil durante todo o período do CONTRATO;
  - 3.5.2.2. Realizar manutenção interna das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, quando da troca de LOCATÁRIO SOCIAL ou em caso de emergência nas estruturas físicas e funcionais, considerando a

substituição dos equipamentos de LINHA BRANCA que apresentarem defeitos ou que estejam fora de operação, sem condições de uso ou de serem reparados.

3.5.2.2.1. Entende-se por emergência problemas que colocam em risco a vida e bem-estar dos LOCATÁRIOS SOCIAIS ou que impeça que os LOCATÁRIOS SOCIAIS convivam em normalidade;

3.5.2.3. Contar com equipe capacitada e orientada sobre as normas técnicas de segurança para realização dos serviços de manutenção;

3.5.2.4. Prover à equipe os equipamentos necessários para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica; e

3.5.2.5. Propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, fornecendo todo material, insumo, ferramenta e equipamento necessários para execução das atividades, sendo repostos, sempre que necessário, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos serviços.

3.5.3. Realizar a manutenção dos espaços coletivos das ÁREAS COMUNS e estabelecimentos da FACHADA ATIVA, limitando-se a manter e conservar a infraestrutura externa relacionada com as utilidades (água, esgoto, gás e energia elétrica) desde que essa infraestrutura seja a mesma utilizada pelos EMPREENDIMENTOS.

3.5.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um canal de ouvidoria, para o recebimento de dúvidas, reclamações, manutenção de instalações e infraestrutura, além de atendimento emergencial, relacionado aos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

3.5.5. Os casos de emergência relativos às estruturas físicas e funcionais dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL deverão ser respondidos nos tempos máximos de atendimento a chamadas não programadas, de acordo com os níveis

de criticidade da não conformidade, cuja definição deverá fazer parte do Plano de Manutenção a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

3.5.6. Os documentos relativos aos registros e atendimento às ocorrências realizadas, deverão ser entregues ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, no qual deverão constar data e hora, tanto do registro quanto da chegada do atendimento, juntamente às providências e ações realizadas com a data e horário de conclusão.

### **3.6. GESTÃO DE UTILIDADES**

3.6.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão e pelo pagamento dos custos gerados pelo consumo de utilidades nas ÁREAS COMUNS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, como energia elétrica, internet, água e esgoto, gás, entre outros.

3.6.2. Os consumos das utilidades internas de água, esgoto e energia elétrica das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL serão de responsabilidade do próprio LOCATÁRIO SOCIAL, a serem medidas por meio de medidores individuais de consumo.

3.6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prover a gestão dos recursos e insumos utilizados nos SERVIÇOS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, realizando as seguintes medidas:

3.6.3.1. Adotar práticas sustentáveis em relação à gestão dos recursos, tais como o incentivo à redução, à economia, ao reuso, ao uso de fontes renováveis, ao tratamento e à destinação final ambientalmente adequada;

3.6.3.2. Realizar a manutenção dos sistemas de captação destes recursos, nos trechos inseridos dentro dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL; e

3.6.3.3. Garantir o fornecimento dos insumos e dos recursos visando o adequado desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSÃO e a qualidade das ÁREAS COMUNS.

3.6.4. A CONCESSIONÁRIA deverá prover aos LOCATÁRIOS SOCIAIS de forma gratuita:

3.6.4.1. o acesso à água potável e à internet *wi-fi*, ou outra tecnologia que vier a substituir, nas ÁREAS COMUNS; e

3.6.4.2. o acesso à internet *wi-fi*, ou outra tecnologia que vier a substituir nas UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL.

### **3.7. CANAL PÚBLICO DE DIVULGAÇÃO**

3.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e manter um Canal Público de Divulgação, correspondente à solução de tecnologia da informação e comunicação acessível pela internet no formato de aplicativo e *website* para divulgação de informações relativas aos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

3.7.2. O Canal Público de Divulgação será utilizado como instrumento de transparência, informação e comunicação entre a CONCESSIONÁRIA e os LOCATÁRIOS SOCIAIS, tendo por objetivos:

3.7.2.1. Facilitar a comunicação com os LOCATÁRIOS SOCIAIS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL; e

3.7.2.2. Promover o engajamento e divulgação das ações e das atividades dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO a serem realizadas nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

3.7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor, por seus próprios meios, de equipamentos e programas (*hardware* e *software*), além de todos os instrumentos que sejam necessários para a implementação e uso do Canal Público de Divulgação ao longo de toda a CONCESSÃO.

3.7.4. O Canal Público de Divulgação também será utilizado como canal de divulgação e transparência das ações e dos resultados da CONCESSÃO perante a sociedade, o PODER CONCEDENTE e, em especial, os LOCATÁRIOS SOCIAIS, considerando a publicação de, no mínimo:

- 3.7.4.1. número total de LOCATÁRIOS SOCIAIS atendidos pela CONCESSÃO, historicamente e vigentes, por EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL;
  - 3.7.4.2. número de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL desocupadas e disponíveis, além do período desde a última desocupação;
  - 3.7.4.3. calendário e cronograma das atividades e dos cursos de capacitação dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
  - 3.7.4.4. calendário de reuniões dos Comitês de Governança e de Participação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, além das atas e listas de presença dos últimos encontros;
  - 3.7.4.5. horários de atendimento da Equipe Técnica Social do SERVIÇO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, com possibilidade de agendamento para atendimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com hora marcada;
  - 3.7.4.6. possibilidade de agendamento, ou canal, para reserva de espaços comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
  - 3.7.4.7. divulgação dos Relatórios Anuais de Execução e Resultado da CONCESSÃO; e
  - 3.7.4.8. Disponibilização de espaço para o Canal de Ouvidoria digital destinado ao registro de reclamações, sugestões, elogios e abertura de chamados, para além do Canal de Ouvidoria telefônico.
- 3.7.5. Os dados e informações do Canal Público de Divulgação deverão ser atualizados preferencialmente em tempo real, ou com frequência mínima semanal.
- 3.7.6. As informações divulgadas no Canal Público de Divulgação devem manter observância aos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados.

3.7.7. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor das melhores técnicas de comunicação social (visual, textual e adequação de meios) e elaborar conteúdo acessível para que todos tenham acesso à informação.

### **3.8. CANAL DE OUVIDORIA**

3.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá criar um Canal de Ouvidoria através de central telefônica e do Canal Público de Divulgação, para recebimento de queixas, demandas, sugestões e solicitações, tanto para atendimento preventivo, quanto para o atendimento emergencial, relativo aos serviços OBJETO da CONCESSÃO, além de atendimento emergencial aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

3.8.2. O Canal de Ouvidoria deverá estar disponível ao longo de toda a FASE 3 da CONCESSÃO, considerando, no mínimo:

3.8.2.1. fornecer número de protocolo dos atendimentos gerados e registrar gravações das ligações recebidas; e

3.8.2.2. ter o sistema *Net Promoter Score* (“NPS”), ou similar, para receber avaliação da qualidade do serviço prestado e disponibilizado no Canal de Ouvidoria pelo usuário ao final do atendimento.

3.8.3. Os registros de atendimento às ocorrências realizadas, deverão ser incluídas e atualizadas no SGI da CONCESSIONÁRIA, para acompanhamento pelo PODER CONCEDENTE e VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, no qual deverá constar data e hora do recebimento, registro da ocorrência e providências e ações realizadas pela resolução com nome dos responsáveis, data e horário de conclusão.

3.8.3.1. O SGI deverá elaborar e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE e VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, semestralmente, e sempre que solicitado, um Relatório de Ouvidoria.

3.8.3.2. Os documentos relativos aos registros e atendimento às ocorrências realizadas, apresentados no Relatório de Ouvidoria, deverão constar data e hora, tanto do registro quanto da chegada do

atendimento, as providências e ações realizadas com a data e horário de conclusão, além do tipo de solicitação.

3.8.4. Os casos emergenciais relacionados às estruturas físicas e funcionais dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL deverão ser respondidos num prazo de até 6 (seis) horas. Entende-se por emergência problemas que colocam em risco a vida dos LOCATÁRIOS SOCIAIS ou que impeçam que os LOCATÁRIOS SOCIAIS convivam em normalidade.

3.8.5. Demandas e emergências de Assistência Social poderão ser solicitadas pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS via Canal de Ouvidoria e deverão ser registradas para fins de acesso pelo PODER CONCEDENTE.

3.8.6. A CONCESSIONÁRIA deve encaminhar tais emergências à rede pública, a depender da natureza do acontecimento.

## **4. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA**

### **4.1. DIRETRIZES GERAIS**

4.1.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela execução dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA da CONCESSÃO, que compreendem as atividades de gestão dos seguintes elementos:

4.1.1.1. dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, incluindo a gestão dos contratos de LOCAÇÃO SOCIAL, o controle da TAXA DE INADIMPLÊNCIA junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS com o apoio da equipe do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, bem como o monitoramento da TAXA DE VACÂNCIA das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;

4.1.1.2. da FACHADA ATIVA dos EMPREENDIMENTOS da CONCESSÃO; e

4.1.1.3. dos EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO, incluindo a venda das UNIDADES HABITACIONAIS DESTINADAS À AQUISIÇÃO.

4.1.2. Os SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA têm os seguintes objetivos:

4.1.2.1. Gerir a carteira de EMPREENDIMENTOS da CONCESSÃO;

4.1.2.2. Garantir a diversidade dos produtos oferecidos na FACHADA ATIVA dos EMPREENDIMENTOS da CONCESSÃO;

4.1.2.3. Gerir a carteira de UNIDADES HABITACIONAIS DE LOCAÇÃO SOCIAL e LOCATÁRIOS SOCIAIS a partir da FASE 3 até o fim do PRAZO DA CONCESSÃO;

4.1.2.4. Garantir o atendimento às faixas de renda dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, nos termos estabelecidos no CONTRATO;

4.1.2.5. Celebrar CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, conforme o ANEXO 5 do CONTRATO;

4.1.2.6. Responsabilizar-se pelo auferimento das CONTRIBUIÇÕES DE LOCAÇÃO SOCIAL;

- 4.1.2.7. Acompanhar e gerir a TAXA DE INADIMPLÊNCIA das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, por meio da conscientização da necessidade e importância do pagamento tempestivo das CONTRIBUIÇÕES DA LOCAÇÃO SOCIAL, criando mecanismos de comunicação e incentivo;
- 4.1.2.8. Proceder com todas as medidas cabíveis, inclusive com o ajuizamento de ações judiciais para a retirada dos LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES, LOCATÁRIOS SOCIAIS que não se enquadrem mais nos CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE E PRIORIZAÇÃO ou outras hipóteses admitidas pelo CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL, visando a retomada das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL.
- 4.1.3. Caberá à CONCESSIONÁRIA, na prestação dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, pelo menos:
- 4.1.3.1. Elaborar e executar o Plano de Trabalho de Gestão de Carteira, nos termos do Item 7.8 deste ANEXO;
- 4.1.3.2. Executar os serviços de seleção, triagem e convocação dos CIDADÃOS INSCRITOS e selecionados na LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, com apoio da equipe técnica do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- 4.1.3.3. Executar o planejamento e a organização da ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL após a celebração de CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL entre CONCESSIONÁRIA e LOCATÁRIO SOCIAL;
- 4.1.3.4. Elaborar, atualizar e compartilhar mensalmente com o PODER CONCEDENTE ou quando solicitado, Relatório Mensal com os registros relacionados à prestação e monitoramento dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA;

- 4.1.3.5. Contar com equipe capacitada e orientada sobre as Normas Técnicas para realização dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, zelando pela eficiência, simplicidade, cidadania e o respeito à pessoa de modo a assegurar a qualidade do serviço;
- 4.1.3.6. Propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA, fornecendo todos os materiais, insumos, ferramentas e equipamentos necessários para execução das atividades, sendo repostos, sempre que necessário, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos serviços.
- 4.1.3.7. Selecionar e convocar os CIDADÃOS INSCRITOS selecionados na LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS para assinatura do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL após a realização de triagem e mapeamento socioeconômico, com apoio das equipes de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- 4.1.3.8. Entregar ao LOCATÁRIO SOCIAL a UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL em condições propícias para moradia, com os MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS DE LINHA BRANCA em condições de uso regular;
- 4.1.3.9. Realizar a gestão contratual de todos os CONTRATOS DE LOCAÇÃO SOCIAL celebrados com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, incluindo as atividades de cobrança, controle e monitoramento do pagamento das CONTRIBUIÇÕES DE LOCAÇÃO SOCIAL e eventuais inadimplências; e
- 4.1.3.10. Executar as ações necessárias cabíveis para retirada do LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE da UNIDADE HABITACIONAL DE LOCAÇÃO SOCIAL.

## **4.2. GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS**

- 4.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a gestão da inadimplência das CONTRIBUIÇÕES DA LOCAÇÃO SOCIAL, com o objetivo de conscientizar os

LOCATÁRIOS SOCIAIS da importância do pagamento tempestivo dos valores devidos, minimizando ao máximo a TAXA DE INADIMPLÊNCIA, observando as seguintes diretrizes:

4.2.1.1. Acompanhar, mensalmente, a inadimplência dos LOCATÁRIOS SOCIAIS quanto ao pagamento dos valores devidos a título da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL, orientando-os quanto à importância do pagamento tempestivo e as consequências do inadimplemento;

4.2.1.2. Adotar abordagem amigável junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES, principalmente no momento da cobrança, contando com o apoio da equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;

4.2.1.3. Facilitar o acesso dos LOCATÁRIOS SOCIAIS aos métodos de cobrança (boleto bancário) e propiciar a emissão de segunda via de maneira eficiente e ágil, bem como a flexibilização das formas de pagamento;

4.2.1.4. Coletar, armazenar e manter sob o seu domínio informações e dados referentes ao pagamento das CONTRIBUIÇÕES DE LOCAÇÃO SOCIAL pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS, mantendo-os atualizados e registrados durante todo o prazo da CONCESSÃO, inclusive em formato que possa ser disponibilizado ao PODER CONCEDENTE, a qualquer momento, mediante solicitação, e ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

4.2.2. Estabelecer e definir procedimentos de cobrança, com regras claras e de ampla publicidade, de modo a informar os LOCATÁRIOS SOCIAIS das medidas cabíveis em caso de não pagamento das CONTRIBUIÇÕES DE LOCAÇÃO SOCIAL e das demais ações, inclusive judiciais, a serem tomadas para a retirada dos LOCATÁRIOS SOCIAIS da UNIDADE HABITACIONAL DE LOCAÇÃO SOCIAL, atentando-se para assegurar que a desocupação forçada por vias judiciais seja residual;

- 4.2.3. Serão considerados como LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES aqueles que não honrarem por 2 (dois) meses consecutivos, 4 (quatro) meses alternados em 1 (um) ano ou 8 (oito) meses alternados em 2 (dois) anos, com o pagamento tempestivo da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL;
- 4.2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar ações contínuas de comunicação com os LOCATÁRIOS SOCIAIS acerca da inadimplência, iniciando o processo a partir do 1º (primeiro) e repetindo a comunicação no 15º (décimo quinto) dia do vencimento da primeira CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL não paga.
- 4.2.4.1. Neste processo, deverá ser facilitado o acesso à segunda via de boletos e outras formas de pagamento
- 4.2.5. Caso todas as CONTRIBUIÇÕES DA LOCAÇÃO SOCIAL devidas não sejam quitadas no mês subsequente, a CONCESSIONÁRIA deverá acionar sua equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO para fazer o acompanhamento do LOCATÁRIO SOCIAL INADIMLENTE na perspectiva de inserção produtiva e planejamento financeiro, além de reavaliação socioeconômica do LOCATÁRIO SOCIAL.
- 4.2.5.1. As atividades da equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO devem preservar sua natureza de defesa dos direitos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, servindo de suporte para o processo de Gestão de Carteira.
- 4.2.5.2. A nova avaliação socioeconômica do LOCATÁRIO SOCIAL deve acontecer até o 30º (trigésimo) dia do início do não pagamento da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL, considerando a necessidade de atualização cadastral da família para possível readequação de seus valores, sem comprometer a renda e evitar o desligamento do programa.
- 4.2.6. A CONCESSIONÁRIA irá comunicar o PODER CONCEDENTE acerca do inadimplemento e entregar reavaliação socioeconômica da família até o 60º

(sexagésimo) dia após início do não pagamento, tendo 10 dias corridos para apoiá-la na inserção em programas sociais pertinentes.

4.2.7. No 60º (sexagésimo) dia após o início do não pagamento consecutivo a CONCESSIONÁRIA irá comunicar novamente o LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE sobre o ajuizamento de ação de despejo para reaver a posse da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL.

4.2.7.1. No momento desta comunicação, o LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE poderá realizar o pagamento das CONTRIBUIÇÕES DA LOCAÇÃO SOCIAL devidos, tendo acesso facilitado à segunda via de boletos e formas de pagamento.

4.2.7.2. O LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE permanece no imóvel até a conclusão do processo de ação judicial ou inserção em algum outro programa social da Prefeitura. Em caso de pagamento da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL devida pelo LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE, a ação é cancelada.

4.2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir Relatórios Mensais sobre a adimplência dos LOCATÁRIOS SOCIAIS para acompanhamento do PODER CONCEDENTE, que deverá ser comunicado sobre os casos de inadimplência e sobre a avaliação socioeconômico do LOCATÁRIO SOCIAL INADIMPLENTE para auxiliar a tomada de decisão.

### **4.3. GESTÃO DOS EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO**

4.3.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela gestão dos EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO, contemplando todas as atividades inerentes à venda das UNIDADES HABITACIONAIS DESTINADAS À AQUISIÇÃO, incluindo, ao menos:

4.3.1.1. A celebração de instrumentos contratuais de compra e venda com os BENEFICIÁRIOS POR AQUISIÇÃO;

4.3.1.2. Financiamento;

4.3.1.3. Cobrança de valores e monitoramento da inadimplência;

4.3.1.4. Atividades e medidas administrativas e judiciais para a cobrança de valores devidos

4.3.2. A CONCESSIONÁRIA ;

#### **4.4. GESTÃO DA FACHADA ATIVA**

4.4.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela gestão dos espaços comerciais e de serviços da FACHADA ATIVA dos EMPREENDIMENTOS, envolvendo atividades que potencializem a geração de RECEITAS ACESSÓRIAS para a CONCESSIONÁRIA, incluindo as seguintes atividades:

4.4.1.1. Gestão dos produtos e serviços oferecidos de modo a garantir a diversidade e o atendimento à demanda / necessidades da região dos EMPREENDIMENTOS;

4.4.1.2. Serviços de comercialização, por meio de aluguel ou permissão de uso, dos pontos comerciais da FACHADA ATIVA; e

4.4.1.3. Serviços de manutenção e conservação da infraestrutura do entorno das áreas comercializadas, como das instalações hidráulicas e elétricas gerais do condomínio.

#### **4.5. GESTÃO DO ATENDIMENTO ÀS FAIXAS ESCALONADAS DA CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL**

4.5.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável por garantir o atendimento às faixas escalonadas da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, garantindo a natureza social da CONCESSÃO, conforme estabelecido no CONTRATO.

4.5.2. A flutuação da composição das faixas escalonadas da CONTRIBUIÇÃO DE LOCAÇÃO SOCIAL será objeto de balanço a cada 30 (trinta) meses, que poderá ensejar a realocação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas Faixas e a avaliação da necessidade de revisão, para mais ou para menos, da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MENSAL EFETIVA, conforme estabelecido no CONTRATO.

4.5.3. No balanço que ocorrerá a cada 30 (trinta) meses, caso haja LOCATÁRIO SOCIAL que tenha renda superior ao valor da Faixa F, a desocupação da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL seguirá o seguinte trâmite:

4.5.3.1. No período de renovação do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL, quando observada a superação da Faixa F, a CONCESSIONÁRIA notificará o LOCATÁRIO SOCIAL sobre a necessidade de desocupação da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL dentro do prazo de 12 (doze) meses;

4.5.3.2. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período mediante o mapeamento e análise socioeconômica do LOCATÁRIO SOCIAL constante no Plano de Desenvolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL, elaborado pela equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, validado e atestado pelo PODER CONCEDENTE;

4.5.3.3. A equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá auxiliar o LOCATÁRIO SOCIAL no processo de saída qualificada e desvinculação da LOCAÇÃO SOCIAL.

## **5. DOS SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL NOS EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO**

### **5.1. DIRETRIZES GERAIS**

- 5.1.1. A CONCESSIONÁRIA, na qualidade de incorporadora imobiliária, será responsável pelos SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL nos EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO, pelo período de 3 (três) anos contados a partir do início da FASE 2.
- 5.1.2. Os SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL compreendem instituir e instalar os condomínios implantados nos EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO em estrita observância ao disposto no Código Civil Brasileiro (em especial, Artigos 1.331 a 1.358) e da Lei Federal nº 4591/1964 (Lei das Incorporações) e suas modificadoras.
- 5.1.3. Uma vez instalados os condomínios, compete ao síndico, ouvida a Assembleia Geral, contratar apoio para a administração.
- 5.1.4. Caberá à CONCESSIONÁRIA, na prestação dos SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, pelo menos:
- 5.1.4.1. Promover a primeira eleição do síndico e dos conselhos condominiais;
  - 5.1.4.2. Promover a aprovação do Regimento Interno do condomínio, na forma da legislação pertinente;
  - 5.1.4.3. Auxiliar o síndico no exercício das atividades cotidianas do EMPREENDIMENTO DESTINADOS À AQUISIÇÃO, orientando-o sobre aspectos legais e dando-lhe suporte às atividades administrativas, consistentes em: contabilização de receitas e despesas, elaboração de folha de pagamento e realização dos pagamentos, emissão de boletos de pagamento das cotas condominiais, confecção da pasta de prestação de contas mensal, assessoramento pré e pós Assembleias Gerais.

- 5.1.4.4. Apoiar o desenvolvimento de campanhas de combate à inadimplência das obrigações condominiais;
- 5.1.4.5. Apoiar as ações autônomas de fortalecimento e consolidação das ações voltadas para a melhoria das condições da vida e sustentabilidade do condomínio;
- 5.1.4.6. Apoiar as ações de organização do convívio entre os moradores, auxiliando-os para possíveis adaptações de vivência e para as novas condições de moradia e do bairro;
- 5.1.4.7. Promoção de informações e apoio em reuniões de institucionalização do condomínio para formalização do corpo diretivo, considerando inclusive os mecanismos que garantam a participação dos moradores nas decisões e gestões;
- 5.1.4.8. Promoção de informações básicas sobre gestão condominial, estimativa de custos e estratégias para reduzi-los; e
- 5.1.4.9. Elaboração do Modelo de cartilha de “Boas-Vindas”, a ser entregue a todos os moradores, quando da ocupação das UNIDADES HABITACIONAIS DESTINADAS À AQUISIÇÃO, contendo as regras de convivência do EMPREENDIMENTO DESTINADO À AQUISIÇÃO, além de boas práticas de convivência social e de sustentabilidade ambiental.
- 5.1.4.9.1. A cartilha de “Boas-Vindas” deverá ser elaborada com linguagem objetiva e com conteúdo acessível.

## **6. DOS SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO**

### **6.1. DIRETRIZES GERAIS**

6.1.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável por garantir o planejamento e a execução do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, com objetivo de promover a participação social, a melhoria das condições de vida dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e a sustentabilidade da intervenção.

6.1.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA, na prestação do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, pelo menos:

6.1.2.1. constituir canais de comunicação permanentes, participativos e democráticos com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, para que, de forma transparente, haja uma interação positiva entre a Equipe Técnica Social da CONCESSIONÁRIA e os LOCATÁRIOS SOCIAIS e se garanta um ambiente propício para a troca de informações e o atendimento eficaz de demandas;

6.1.2.2. disponibilizar técnicas de comunicação social eficazes e acessíveis, abrangendo aspectos visuais, textuais e a escolha adequada de outros meios, para alcançar a maior mobilização e a sensibilização ótima dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades;

6.1.2.3. promover assessoria aos LOCATÁRIOS SOCIAIS na busca por recursos e acesso aos direitos sociais, prestando esclarecimentos e fazendo os encaminhamentos necessários, conforme as situações diagnosticadas, inclusive no que tange à intervenção física dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;

- 6.1.2.4. articular e atender os LOCATÁRIOS SOCIAIS em suas diferentes demandas de modo a assegurar a efetividade do vínculo de confiança técnica com a Equipe Técnica Social da CONCESSIONÁRIA;
- 6.1.2.5. realizar visitas aos Equipamentos Comunitários do entorno dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, objetivando obter informações que possam beneficiar os LOCATÁRIOS SOCIAIS e articular parcerias para atendimentos e crescimento cultural, social, esportivo e de renda;
- 6.1.2.6. conduzir discussões técnicas internas para estudos de caso de LOCATÁRIOS SOCIAIS e, quando necessário, envolver atores de políticas públicas; e
- 6.1.2.7. elaborar cronograma e organizar atividades e ações atrativas para os LOCATÁRIOS SOCIAIS que respeitem o protagonismo, os talentos e o desenvolvimento comunitário.
- 6.1.3. Para o planejamento e execução dos SERVIÇOS do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO nos termos do Item 7.5 deste ANEXO.
- 6.1.4. Os SERVIÇOS do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverão ser planejados, executados e avaliados com base em evidências científicas e melhores práticas de mercado e da academia, de modo a assegurar a qualidade e a transparência em todo o processo.
- 6.1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e compartilhar mensalmente com o PODER CONCEDENTE, ou quando solicitado, um Relatório Mensal com os registros qualitativos, quantitativos e descritivos sobre os SERVIÇOS prestados.
- 6.1.6. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO está organizado em 2 (duas) etapas, sendo: (i) PRÉ-OCUPAÇÃO e (ii) PÓS-OCUPAÇÃO. Os encargos específicos de cada etapa são detalhados a seguir.

## **6.2. PRÉ-OCUPAÇÃO**

6.2.1. Os SERVIÇOS da PRÉ-OCUPAÇÃO abarcam todo o período prévio à ocupação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e se iniciam com a disponibilização da LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS pelo PODER CONCEDENTE.

6.2.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA, na prestação das atividades de PRÉ-OCUPAÇÃO:

6.2.2.1. Realizar o Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico junto aos CIDADÃOS INSCRITOS na LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS enviada pelo PODER CONCEDENTE, conforme disposto no Item 6.2.3 deste ANEXO;

6.2.2.2. Ofertar assistência aos LOCATÁRIOS SOCIAIS durante todo o processo de mudança e alocação nas UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, conforme disposto no Item 6.2.4 deste ANEXO;

6.2.2.3. Elaborar e organizar a FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, conforme disposto no Item 6.3.5 deste ANEXO; e

6.2.2.4. Elaborar um Manual de “Boas-Vindas” para ser entregue a todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS, quando da assinatura do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL e ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, contendo pelo menos as seguintes informações:

- (i) as regras e os acordos de convivência e de boas práticas nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e nas UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (ii) boas práticas de convivência social e de sustentabilidade ambiental;
- (iii) informações sobre funcionamento, procedimento e dados de contato da Equipe Técnica Social da CONCESSIONÁRIA;
- (iv) instruções para o uso das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL e do MOBILIÁRIO e LINHA BRANCA; e

- (v) participação nos Mecanismos de Governança dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, previstos no ANEXO 13 DO CONTRATO – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.

6.2.2.5. O Manual de “Boas-Vindas” deverá ser revisado periodicamente, visando a melhor adequação às necessidades da CONCESSÃO e dos LOCATÁRIOS SOCIAIS durante o período do CONTRATO.

### **6.2.3. Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico dos CIDADÃOS INSCRITOS**

6.2.3.1. Para o planejamento e execução do Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Trabalho, nos termos do Item 7.6 deste ANEXO.

6.2.3.2. A CONCESSIONÁRIA prestará o Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico dos CIDADÃOS INSCRITOS após a recepção da LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS apresentada pelo PODER CONCEDENTE. Nesse processo, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- (vi) Convocar os CIDADÃOS INSCRITOS para a apresentação dos documentos exigidos como pré-requisito para o ingresso na LOCAÇÃO SOCIAL, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS;
- (vii) Analisar, de maneira criteriosa, os documentos entregues pelos CIDADÃOS INSCRITOS, registrando de modo físico, digital e individualizado as respectivas ocorrências;
- (viii) Recusar a documentação caso apresente falhas, esteja incompleta ou ilegível, sendo registrado o motivo da recusa;
- (ix) Manter o PODER CONCEDENTE informado do andamento dos trabalhos via Sistema de Gestão Integrado (SGI) da CONCESSÃO;

- (x) Disponibilizar aos CIDADÃOS INSCRITOS uma cartilha educativa com os procedimentos para se tornar um LOCATÁRIO SOCIAL e as regras de convívio nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (xi) Orientar os CIDADÃOS INSCRITOS com informações sobre as regras da LOCAÇÃO SOCIAL, os critérios de participação e sobre seus deveres e direitos baseados no CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (xii) Realizar o correto enquadramento dos CIDADÃOS INSCRITOS nos valores da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL, analisando as tipologias de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL disponíveis; e
- (xiii) Elaborar a LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS e encaminhar ao PODER CONCEDENTE para ciência.

6.2.3.3. A CONCESSIONÁRIA terá até 3 (três) meses para realizar o Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico após o recebimento da primeira LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS elaborada pelo PODER CONCEDENTE.

6.2.4. Durante as atividades do Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico, a CONCESSIONÁRIA deverá levar em consideração o número UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL disponíveis e a sua tipologia em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO

6.2.4.1. A distribuição das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL entre os LOCATÁRIOS SOCIAIS deverá estar de acordo com as definições previstas neste ANEXO, no ANEXO 19 e no CONTRATO.

#### 6.2.5. **Alocação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS**

6.2.5.1. Após a emissão da LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS, a CONCESSIONÁRIA deverá no prazo máximo de 2 (dois) meses promover a alocação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, realizando as seguintes atividades:

- (i) contatar os CIDADÃOS INSCRITOS selecionados na LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS para a assinatura do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL, podendo, para tanto, adotar a minuta constante no ANEXO 5 – MINUTA DE CONTRATO DE LOCAÇÃO ou, alternativamente, submeter proposta de nova minuta à aprovação do PODER CONCEDENTE;
- (ii) disponibilizar o Manual de “Boas-Vindas” da LOCAÇÃO SOCIAL;
- (iii) promover noções básicas da organização comunitária e as alternativas de representações e participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em espaços de controle social e organização coletiva, como associações, entidades de classe, conselhos deliberativos e de defesa, cooperativas etc.;
- (iv) esclarecer dúvidas sobre os deveres e direitos, além das regras da LOCAÇÃO SOCIAL com orientações sobre responsabilidades financeiras, jurídicas, relacionais, comportamentos sociais saudáveis e adimplência;
- (v) conceder orientações sobre os procedimentos para a entrega das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (vi) prestar assistência psicossocial aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, como visitas à UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL, acompanhamento de vistorias e reuniões preparatórias para a plena ocupação da unidade;
- (vii) ofertar assistência e franquear a ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, efetuando a entrega das chaves aos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (viii) orientar os LOCATÁRIOS SOCIAIS sobre o funcionamento e a localização dos serviços públicos essenciais de educação, saúde, lazer, segurança pública e assistência social no entorno dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL,
- (ix) prestar assistência, caso solicitado pelo LOCATÁRIO SOCIAL, nos processos de transferência escolar e demais serviços públicos; e
- (x) disponibilizar informações e promover a participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos Mecanismos de Governança Corporativa do CONTRATO,

conforme previstos no ANEXO 13 DO CONTRATO – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.

#### **6.2.6. FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO**

6.2.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o MONITORAMENTO SOCIOECONÔMICO dos LOCATÁRIOS SOCIAIS ao longo de toda a CONCESSÃO com objetivo de identificar e manter atualizadas as condições socioeconômicas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS durante sua permanência na UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.2.6.2. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar a FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO de cada LOCATÁRIO SOCIAL, que deverá ser preenchida quando da assinatura do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.2.6.3. A FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO deverá conter informações individuais de cadastro dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, considerando os seguintes dados mínimos:

- (i) Nome, data e local de nascimento;
- (ii) Documentos pessoais: CPF ou RN, RG, Título de Eleitor, NIS, Pis e PASEP, Carteira de Trabalho, Reservista, Certidão de Casamento;
- (iii) Nível de escolaridade;
- (iv) Nível de renda;
- (v) Condição em Programas de Transferência de renda (continuado, condicionado, contributivo);
- (vi) Situação ocupacional e condição empregatícia;
- (vii) Experiências profissionais anteriores;
- (viii) Condição ou Existência de quadro de enfermidades físicas ou psíquicas;
- (ix) Breve relato de histórico de vida do LOCATÁRIO SOCIAL específico;

- (x) Vínculos familiares e socioafetivos;
- (xi) Participação em Instituições Religiosas, Associativas ou Representativas;
- (xii) Frequência e envolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL nas atividades do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- (xiii) Frequência de envolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL nas atividades de interesse social, cursos livres de capacitação, conselho de convivência social;
- (xiv) Frequência de envolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL em casos violência, agressão, atividades criminosas, vandalismo etc.;
- (xv) Existência de contato ou intenção de contato com familiares;
- (xvi) Mapeamento de atividades e/ou habilidades de interesse (tais como atividades produtivas, habilidades artesanais, entre outros);
- (xvii) Informações sobre expectativas e sonhos dos moradores em relação ao paradigma que estão vivenciando (tais como aspirações frente ao desenho de melhoria de vida na nova moradia);
- (xviii) Informações sobre acesso à serviços públicos (UBS de referência, Unidade Escolar de frequência etc.); e
- (xix) Histórico de moradia.

6.2.6.4. A FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO deverá ser atualizada anualmente e disponibilizada ao PODER CONCEDENTE por meio do Sistema de Gestão Integrada (SGI) no mês de aniversário do acesso do LOCATÁRIO SOCIAL à UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.2.6.5. A atualização constante da FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO deve orientar as ações de triagem, seleção e reenquadramento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS quanto à sua CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL.

6.2.6.6. A FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO será atualizada em menor período sempre que foram identificadas, pela Equipe Técnica Social da CONCESSIONÁRIA, situações que requerem intervenção técnica específica em atendimento às demandas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, seja para articulação de serviços públicos ou outras medidas, sob pena de desligamento.

6.2.6.7. A partir da FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um PLANO DE DESENVOLVIMENTO DO LOCATÁRIO SOCIAL, por meio do qual será possível:

- (i) planejar as principais intervenções socioeducativas e socioassistenciais específicas para o LOCATÁRIO SOCIAL;
- (ii) registrar e acompanhar as alterações nas faixas escalonadas da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL;
- (iii) registrar e acompanhar a inadimplência do LOCATÁRIO SOCIAL, caso ocorra; e
- (iv) providenciar intervenções por ocasião de comportamentos antissociais (vandalismo, agressividade e descumprimento de regras de convívio).

### **6.3. PÓS-OCUPAÇÃO**

6.3.1. A PÓS-OCUPAÇÃO compreende todo o período do CONTRATO após a ocupação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

6.3.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA, na prestação das atividades de PÓS-OCUPAÇÃO:

6.3.2.1. Promover e organizar as ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, conforme disposto na subcláusula 6.3.3 deste CADERNO DE ENCARGOS;

6.3.2.2. Assessorar para composição, participação e interação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com o COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA;

6.3.2.3. Disponibilizar vagas para os LOCATÁRIOS SOCIAIS em Cursos Livres de Capacitação, conforme disposto na subcláusula 6.3.5 deste CADERNO DE ENCARGOS;

6.3.2.4. Disponibilizar vagas para os LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar, conforme disposto na subcláusula 6.3.4 deste CADERNO DE ENCARGOS;

6.3.2.5. Realizar Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico a todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS, conforme disposto na subcláusula 6.3.6 deste CADERNO DE ENCARGOS;

6.3.2.6. Realizar o MONITORAMENTO SOCIOECONÔMICO anual do LOCATÁRIO SOCIAL, conforme disposto na subcláusula 6.3.7 deste CADERNO DE ENCARGOS, como forma de atualização de perfil e suporte aos SERVIÇOS DE GESTÃO DA CARTEIRA na perspectiva da garantia dos direitos e interesse do LOCATÁRIO SOCIAL; e

6.3.2.7. Fornecer assessoria para instituição e/ou consolidação das organizações associativas ou cooperadas de base comunitária, estimulando a criação de organismos representativos e autogestionados dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e o desenvolvimento de grupos sociais e/ou de comissões de interesse, alinhados com as premissas do ANEXO 13 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.

### **6.3.3. ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO**

6.3.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL conforme estipulado em seu PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

6.3.3.2. O objetivo destas atividades é promover o convívio social, a educação, a saúde, a cultura, a qualidade de vida e a formação de laços de vizinhança entre os LOCATÁRIOS SOCIAIS.

6.3.3.3. Por ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO entende-se aulas e ações de atividade física, cultural, educativas, ambientais, confraternizações e demais atividades que integrem, mobilizem, eduquem e entretenham as famílias dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.3.3.4. Caberá à CONCESSIONÁRIA, na prestação das ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO:

- (i) identificar e capacitar as lideranças e os grupos representativos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em processos de ação comunitária e iniciativas solidárias, orientando sobre as questões de formalização e apoiando a legalização dessas iniciativas;
- (ii) estimular a promoção de atitudes, participação e condutas sociais ligadas ao zelo e ao bom funcionamento dos equipamentos das áreas comuns dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (iii) articular os projetos e iniciativas associativas de base comunitária dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com as políticas públicas locais e redes de serviços de interesse público;
- (iv) articular e monitorar o acesso dos LOCATÁRIOS SOCIAIS aos serviços públicos de educação, saúde, cultura, esporte, lazer, assistência social e às tarifas sociais;
- (v) estimular a participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em todas as esferas, promovendo a discussão e o pacto das normas de convivência e do uso dos espaços comuns, em consonância com o descrito no ANEXO 13 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA;

- (vi) estabelecer parcerias com órgãos governamentais e não governamentais para encaminhamento e respostas às demandas identificadas junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (vii) elaborar ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO que contemplem a totalidade dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, de modo que todos se sintam protagonistas dessas ações;

6.3.3.5. Para o planejamento e execução das ações das ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano Anual, nos termos deste CADERNO DE ENCARGOS, para ciência do PODER CONCEDENTE e do Comitê de Organização e Participação Comunitária, conforme ANEXO 13– ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.

6.3.3.6. O cronograma de ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá ser elaborado e divulgado no primeiro dia útil de cada semestre, considerando as ações aprovadas no Plano Anual. Ele deverá ser amplamente divulgado aos LOCATÁRIOS SOCIAIS por meio do Canal Público de Divulgação e outros canais de comunicação que vierem a ser implementados pela CONCESSIONÁRIA nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.3.3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, pelo menos 3 (três) vezes ao ano, atividades festivas, culturais e esportivas, considerando, mas não se limitando:

- (i) realização de eventos de conscientização sob a ótica dos Direitos Humanos e que alertam sobre os canais de proteção e a necessidade de combater o racismo, a homofobia, a xenofobia, a violência de gênero, exploração infantil, entre outros, considerando-os como garantias fundamentais ao pleno exercício da cidadania;

- (ii) realização de eventos de natureza esportiva e festividades culturais sob a ótica do pertencimento e integração sociais que valorizem o encontro, a produção cultural de bases popular, as identidades e integrações intergeracionais, considerando-os como espaços fundamentais ao exercício da integração cidadã.

6.3.3.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, pelo menos uma vez ao ano, atividades de educação e conscientização ambiental, incluindo pelo menos os seguintes temas:

- (i) noções sobre higiene, saúde e doenças individuais e coletivas;
- (ii) o uso racional dos recursos naturais, como a água e a energia elétrica; e
- (iii) preservação, conservação ambiental e manejo de resíduos sólidos.

6.3.3.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, pelo menos uma vez ao ano, atividades de educação patrimonial, incluindo pelo menos os seguintes temas:

- (i) apropriação e uso dos espaços e equipamentos de uso comum dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS, na perspectiva de ações que promovam comportamentos sociais saudáveis e coletivos; e
- (ii) manutenção preventiva da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL, dos equipamentos coletivos e sobre os sistemas de água, esgoto, coleta de resíduos sólidos, bem como treinamento para o uso adequado desses sistemas.

6.3.3.10. A CONCESSIONÁRIA deverá incentivar os LOCATÁRIOS SOCIAIS a participarem dos Mecanismos de Governança Corporativa do CONTRATO, previstos no ANEXO 13– ESTRUTURA DE GOVERNANÇA, incluindo pelo menos as seguintes ações:

- (i) disponibilizar no Canal Público de Divulgação as datas dos encontros;

- (ii) assessorar os LOCATÁRIOS SOCIAIS na implantação da estrutura de governança, conforme ANEXO 13 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA, trazendo instrução sobre os processos de elaboração e aprovação de pautas; o respeito aos princípios participativos e democráticos; a importância da prestação de contas; a elaboração de Atas; a contratação de serviços; a adoção de estratégias de comunicação e transparência; entre outros;
- (iii) assessorar e apoiar a realização de Assembleias de LOCATÁRIOS SOCIAIS em cada EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, para o fortalecimento de uma gestão organizada, participativa e democrática.

#### **6.3.4. Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar**

6.3.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá promover o Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar com objetivo de apresentar técnicas e orientações para os LOCATÁRIOS SOCIAIS, de modo a complementar sua capacitação, visando sua emancipação econômica e desenvolvimento socioeconômico.

6.3.4.2. As atividades do Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar deverão contemplar:

- (i) realização de atividades de educação financeira e de apoio ao planejamento do orçamento familiar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS; e
- (ii) orientações técnicas (controle de receitas/despesas e participação social) e orientações sociais (direitos sociais e autodeterminação) aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

6.3.4.3. Deverão ser disponibilizados serviços para o acompanhamento da saúde financeira e do planejamento econômico a todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS, que deverão participar de ao menos um encontro com a equipe responsável nos 2 (dois) primeiros anos do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.3.4.4. É recomendado, mas não obrigatório, que ações complementares de promoção ao Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar sejam realizadas, tais como palestras, grupos socioeducativos e oficinas, além da disponibilização de encartes e brochuras educativas.

### 6.3.5. **Cursos Livres de Capacitação**

6.3.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao LOCATÁRIO SOCIAL, ou outro membro da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL indicado pelo LOCATÁRIO SOCIAL, vaga em Cursos Livres de Capacitação profissionalizante.

6.3.5.2. Por Cursos Livres de Capacitação entende-se os cursos definidos pelo Artigo 42 da Lei no 9.394/1996 - Lei das Diretrizes e Bases da Educação (LDB), ou outra que vier a substituir, que caracteriza cursos que não exigem escolaridade mínima, abertos à comunidade e somente condicionados à matrícula e ao aproveitamento do aluno.

6.3.5.3. O formato dos Cursos Livres de Capacitação e o momento de oferecimento deverá ser discriminado no PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

6.3.5.3.1. Os Cursos Livres de Capacitação podem ser oferecidos por equipe qualificada ou através da disponibilização de vagas em escolas de ensino técnico reconhecidas.

6.3.5.3.2. Não é necessário que os Cursos Livres de Capacitação sejam oferecidos dentro dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL. Caso o oferecimento ocorra em outro endereço, recomenda-se que seja feito próximo de estações de metrô ou terminais de ônibus, de modo a garantir o acesso dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

- 6.3.5.3.3. A temática dos Cursos Livres de Capacitação deverá conter teor profissionalizante na perspectiva da geração de trabalho e renda, interessante e agregador aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. O ensino deverá contemplar especialidades que permitam estreita correspondência com as necessidades e perfil educacional dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, bem como os requisitos do mercado de trabalho.
- 6.3.5.4. Deverá ser disponibilizada vaga em quantidade suficiente para atender todos os maiores de 18 (dezoito) anos, sem formação profissional e/ou em situação de desemprego ou outra situação de vulnerabilidade identificada. A não participação, depois de inscrito no curso, deve ser acompanhada de justificativa.
- 6.3.5.5. O mesmo residente poderá participar de mais de um curso, um na sequência do outro, enquanto ele estiver nas situações citadas ou conforme manifestar interesse.
- 6.3.5.6. A oferta de novas vagas de Cursos Livres de Capacitação aos LOCATÁRIOS SOCIAIS deve ser semestral. No caso de as vagas não serem preenchidas pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS, a oferta de vagas remanescentes pode ser direcionada ao demais residentes dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e aos munícipes da cidade, preferencialmente vizinhos aos EMPREENDIMENTOS, com ampla divulgação e preferência a munícipes beneficiários de outros projetos de habitação social da Prefeitura, favorecendo o desenvolvimento socioeconômico do território e integração da vizinhança.
- 6.3.5.7. Deverão ser priorizadas, quando da disponibilização de vagas, ao LOCATÁRIO SOCIAL que ingressaram há mais tempo, observando-se a gravidade das condições econômicas e financeiras da unidade familiar e que ainda não foram contempladas com o Curso Livre de Capacitação.
- 6.3.5.8. A temática dos Cursos Livres de Capacitação deverá conter teor profissionalizante na perspectiva da geração de trabalho e renda,

interessante e agregador aos LOCATÁRIOS SOCIAIS. O ensino deverá contemplar especialidades que permitam estreita correspondência com as necessidades e perfil educacional e de talentos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, bem como os requisitos do mercado de trabalho.

6.3.5.9. Tendo como foco a geração de trabalho e renda, o primeiro emprego e o desenvolvimento de talentos, a CONCESSIONÁRIA deverá, de forma complementar aos Cursos Livres de Capacitação:

- (i) encaminhar os LOCATÁRIOS SOCIAIS aos serviços de intermediação de mão de obra, aos serviços de formação de núcleos associativos de produção e de microcrédito produtivo ou a projetos de economia solidária;
- (ii) Promover projetos de geração de trabalho e renda aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, em conformidade com as aptidões e níveis de interesse.
- (iii) Coletar informações sobre nível de interesse em desenvolver uma aptidão em particular e buscar no mercado de trabalho parcerias que possam oferecer cursos de pequena duração que estimulem a qualificação profissional ou pessoal em alguma área específica; e
- (iv) Articular iniciativas e instituições de trabalho e renda, visando inclusão produtiva, econômica e social dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

### **6.3.6. Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico aos LOCATÁRIOS SOCIAIS**

6.3.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá promover Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico aos LOCATÁRIOS SOCIAIS durante todo o período da FASE 3 da CONCESSÃO, contemplando a contratação de profissionais especializados em número suficiente para execução plena dos serviços previstos neste ANEXO.

6.3.6.2. As funções da Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico incluem:

- (i) auxiliar na formulação das metas e ações a serem implementadas, além de acompanhar a execução dos demais serviços, garantindo o tratamento humano aos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (ii) promover boas práticas de uso e ocupação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, para o convívio saudável e o bom uso das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (iii) Mediar conflitos entre os próprios LOCATÁRIOS SOCIAIS, entre LOCATÁRIOS SOCIAIS e a CONCESSIONÁRIA e entre LOCATÁRIOS SOCIAIS e entorno dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (iv) acompanhar, de maneira geral, o desenvolvimento das habilidades, condições materiais e relacionais dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (v) elaborar Relatório Anual, a ser entregue ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil do primeiro mês de cada ano, com informações quanto a evolução de perfis social, econômico, financeiro, educacional, cultural e comunitário dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (vi) manter contato com equipamentos públicos como CAPS, UBS, CRAS, CREAS e encaminhar LOCATÁRIOS SOCIAIS para outros programas sociais, caso seja necessário;
- (vii) oferecer plantões de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico, em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, bem como realizar atendimentos individualizados e em grupos, por solicitação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, ou conforme necessidade técnica identificada pela Equipe Técnica Social;
- (viii) realizar ao menos uma visita domiciliar ao LOCATÁRIO SOCIAL durante os primeiros 2 (dois) anos do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL, devendo

funcionar também como ponto de atendimento ao LOCATÁRIO SOCIAL para a coleta de reclamações e sugestões quanto à LOCAÇÃO SOCIAL;

- (ix) elaborar um Plano de Desenvolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL para os casos de maior complexidade como a ocorrência de inadimplência, comportamentos antissociais e identificação de situações de violações, violência e agravos. O Plano de Desenvolvimento deverá conter diagnósticos, pareceres, entrevistas, encaminhamentos e notas técnicas dos casos específicos; e
- (x) manter a FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADA e o Plano de Desenvolvimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS sempre atualizados para o correto MONITORAMENTO SOCIOECONÔMICO dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, contendo pareceres e notas técnicas sobre casos específicos.

6.3.6.3. Demandas e emergências de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico poderão ser solicitadas pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS via Canal de Ouvidoria, com registro a ser disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.

#### **6.3.7. MONITORAMENTO SOCIOECONÔMICO dos LOCATÁRIOS SOCIAIS**

6.3.7.1. A CONCESSIONÁRIA, por meio da Equipe Técnica Social, deverá realizar, ao longo de toda a etapa de PÓS-OCUPAÇÃO, entrevistas individuais com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, com o objetivo de:

- (i) identificar alterações nas suas condições socioeconômicas; e
- (ii) colher as informações necessárias para a adoção das ações de reenquadramento nas faixas escalonadas da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL, consolidando todas as informações colhidas na FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADA.

### **6.4. EQUIPE TÉCNICA SOCIAL**

- 6.4.1. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá ser executado pela CONCESSIONÁRIA, contemplando profissionais com formação e experiência adequadas para a execução das atividades com qualidade.
- 6.4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá incorporar na sua equipe, no prazo máximo de 6 (seis) meses do início da FASE 1, um Responsável Técnico para coordenação do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO com a seguinte qualificação:
- 6.4.2.1. Ter, no mínimo, 10 anos de formação superior em psicologia, serviço social e/ou ciências sociais;
  - 6.4.2.2. Ter, no mínimo, 5 anos de experiência profissional em projetos de desenvolvimento social e comunitário, ou em empreendimentos habitacionais verticalizados com população vulnerável, ou em gestão de projetos e serviços de assistência social.
- 6.4.3. O Responsável Técnico do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deve coordenar a elaboração do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e do Plano de Serviços de Triagem e Mapeamento Socioeconômico.
- 6.4.4. Além de Equipe Técnica Social fixa capacitada, a CONCESSIONÁRIA deverá, em casos específicos, contratar profissionais especializados para o desenvolvimento de serviços excepcionais, tais como palestras, capacitações ou oficinas cuja temática requeira um aprofundamento especializado.
- 6.4.5. A Equipe Técnica Social do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá contar com um local exclusivo para atendimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.
- 6.4.5.1. O espaço deverá ser adequado para a realização de atividades individuais e coletivas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, e garantir o respeito, a privacidade e o sigilo.

## 7. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL DA CONCESSÃO

### 7.1. PRINCÍPIOS DO EQUADOR

7.1.1. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a elaboração dos Planos e dos Projetos de Trabalho relacionados aos SERVIÇOS da CONCESSÃO tendo como premissa a sustentabilidade e a mitigação de riscos sociais e ambientais.

7.1.2. Todos os Planos e Projetos de Trabalho dos SERVIÇOS da CONCESSÃO deverão ser passíveis de enquadramento às diretrizes dos Princípios do Equador, que são um conjunto de critérios socioambientais, referenciados nos Padrões de Desempenho (PD) sobre *Sustentabilidade da International Finance Corporation* (IFC) e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial.

7.1.3. Caso venha a ser financiada por Instituições Signatárias dos Princípios do Equador (EPFIs, sigla em inglês), a CONCESSIONÁRIA se compromete com a adoção e implantação dos Princípios do Equador, bem como o atendimento dos Padrões de Desempenho da Corporação Financeira Internacional (IFC, na sigla em inglês) aplicáveis ao OBJETO da CONCESSÃO, visando garantir que este seja desenvolvido de forma socialmente responsável e que incorpore práticas seguras de gestão ambiental.

7.1.4. Para tanto, e sob a hipótese da cláusula anterior, a CONCESSIONÁRIA será responsável pela implantação dos Princípios do Equador, considerando, pelo menos, os seguintes encargos: (i) contratação de consultoria socioambiental independente durante toda a vigência da CONCESSÃO; (ii) aquisição de *softwares* para implantação do Sistema de Gestão Integrado focado no Meio Ambiente e Saúde e Segurança do Trabalho; e (iii) Elaboração de Relatório de Emissões de GEE (Anual) da CONCESSÃO.

7.1.4.1. Todos os custos decorrentes da adoção, implantação e cumprimento dos Princípios do Equador correrão por conta da CONCESSIONÁRIA.

## **7.2. PLANO DE IMPLANTAÇÃO**

7.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, apresentar o Plano de Implantação da ÁREA DA CONCESSÃO para o PODER CONCEDENTE. O documento deverá apresentar a proposta dos investimentos e dos SERVIÇOS que a CONCESSIONÁRIA pretende implantar na ÁREA DA CONCESSÃO, contendo, no mínimo:

7.2.1.1. detalhamento dos SERVIÇOS a serem implantados nos EMPREENDIMENTOS;

7.2.1.2. Projeto conceitual de implantação dos EMPREENDIMENTOS, com todos os elementos que permitam ao PODER CONCEDENTE compreender o uso, implantação e soluções de arquitetura, urbanização, engenharia e paisagismo propostos pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO; e

7.2.1.3. Cronograma de implantação dos EMPREENDIMENTOS, detalhando os prazos para elaboração e aprovação dos projetos de arquitetura e engenharia e os prazos de implantação das intervenções.

7.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar seu Plano de Implantação respeitando as diretrizes, prazos e obrigações deste CADERNO DE ENCARGOS.

7.2.3. O Plano de Implantação deverá ser elaborado considerando o planejamento num horizonte de, no mínimo, 60 (sessenta) meses.

7.2.4. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Plano de Implantação no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 15 (quinze) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.

- 7.2.5. Nas hipóteses do item acima o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o Plano de Implantação revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 10 (dez) dias úteis após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 7.2.6. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o Plano de Implantação apresentado:
- 7.2.6.1. No caso dos EMPREENDIMENTOS, se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos no ANEXO 6 DO CONTRATO – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO;
  - 7.2.6.2. No que se refere aos SERVIÇOS a serem desenvolvidos, se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos neste CADERNO DE ENCARGOS.
- 7.2.7. Caso não haja objeção ao Plano de Implantação, não se concretizando nenhuma das hipóteses previstas anteriormente, o PODER CONCEDENTE deverá expedir um documento de não objeção à CONCESSIONÁRIA para que seja iniciado o processo de implantação das INTERVENÇÕES e dos SERVIÇOS propostos.
- 7.2.8. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste dentro do prazo estabelecido no item 7.2.4, o Plano de Implantação será considerado aprovado.
- 7.2.9. O Plano de Implantação deverá ser revisto periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses, ou quando forem propostos novos ajustes, atividades, tecnologias e inovações, sempre contando com a não objeção do PODER CONCEDENTE.

### **7.3. PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO**

7.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados do início da FASE 0, o Plano de Gestão e Operação que contenha o planejamento das atividades necessárias para a execução das obrigações descritas no CONTRATO DE CONCESSÃO e ANEXOS, nos termos aqui descritos.

7.3.2. O Plano de Gestão e Operação deve conter a totalidade do planejamento dos serviços e atividades obrigatórias e opcionais realizadas nos EMPREENDIMENTOS inseridos nas ÁREAS DA CONCESSÃO, para execução do OBJETO do CONTRATO, ou seja, a provisão de infraestrutura voltada à prestação de serviços habitacionais e socio assistenciais no Município de Recife, PE, englobando OBRAS DE IMPLANTAÇÃO e a prestação dos serviços de GESTÃO PREDIAL e de GESTÃO OPERACIONAL.

7.3.3. O Plano de Gestão e Operação deverá ser composto, minimamente, pelos seguintes planos, detalhados a seguir:

- (i) Plano de Riscos e Contingências;
- (ii) Plano de Prevenção e Combate a Incêndios;
- (iii) Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- (iv) Plano de Segurança Patrimonial;
- (v) Plano de Manutenção;
- (vi) Plano de Limpeza; e
- (vii) Plano de Conservação de Áreas Verdes.

7.3.4. O Plano de Gestão e Operação deverá conter o diagnóstico da situação atual de exercício das atividades e dimensionar as atividades futuras considerando a rotina diária e eventos a serem realizados nas ÁREAS DA CONCESSÃO.

7.3.5. O recebimento do Plano de Gestão e Operação pelo PODER CONCEDENTE contará com uma etapa de admissibilidade, com prazo de 05 (cinco) dias para a

verificação de todas as informações e documentos apresentados, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação tenha sido entregue pela CONCESSIONÁRIA.

7.3.6. Findo o prazo da etapa de admissibilidade, o PODER CONCEDENTE deverá avaliar o Plano de Gestão e Operação apresentado pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

7.3.7. O Plano de Gestão e Operação deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses, devendo ser submetido ao PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO.

7.3.8. Caso ocorra alguma modificação ou ajuste no Plano de Gestão e Operação, deverá a CONCESSIONÁRIA submeter a proposta de alteração específica ao PODER CONCEDENTE para manifestação, nos termos acima disciplinados.

7.3.9. O Plano de Gestão e Operação deverá abranger todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

#### **7.3.10. PLANO DE RISCOS E CONTINGÊNCIAS**

7.3.10.1. O Plano de Riscos e Contingências deverá conter o apontamento de risco das possíveis adversidades e problemas potenciais, o impacto desses riscos e as estratégias e ações de contingência para sua mitigação ou eliminação, em relação aos bens, aos ativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

7.3.10.2. Deverá conter, minimamente, os seguintes elementos:

- (i) Identificação das necessidades e possíveis problemas;
- (ii) Avaliação do impacto dos riscos;
- (iii) Definição de prioridades;
- (iv) Planejamento de estratégias de contingência e controle;
- (v) Teste do Plano de Contingência; e
- (vi) Programa de treinamento da equipe.

### 7.3.11. PLANO DE PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

7.3.11.1. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá conter o apontamento dos sistemas equipamentos de prevenção e combate a serem instalados, procedimentos e sistemas para evacuação de áreas e outros tipos de emergência, de acordo com as determinações e instruções técnicas do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Pernambuco, para o espaço coberto pelas ÁREAS DA CONCESSÃO, bem como pela Lei Federal nº 13.425, de 30/03/2017.

7.3.11.2. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá ser vistoriado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Pernambuco, quando da renovação periódica do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e deverá conter, minimamente, os seguintes elementos por edificações e áreas:

- (i) Localização;
- (ii) Tipo de construção;
- (iii) Ocupação;
- (iv) População;
- (v) Características de funcionamento;
- (vi) Pessoas com deficiência;
- (vii) Riscos específicos inerentes à atividade;
- (viii) Materiais existentes;
- (ix) Definição dos recursos humanos;
- (x) Definição dos equipamentos, aparelhos e sistemas necessários para a prevenção e o combate ao incêndio;
- (xi) Definição dos procedimentos básicos de emergência contra incêndios; e

- (xii) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores/brigada de incêndio.

### **7.3.12. PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PGRS)**

7.3.12.1. O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos deverá identificar a tipologia e a quantidade de geração de cada tipo de resíduos, indicando as formas ambientalmente corretas para o manejo, nas etapas de geração, acondicionamento, transporte, transbordo, tratamento, reciclagem, destinação e disposição final.

7.3.12.2. O Plano deverá conter minimamente:

- (i) Informações gerais sobre o estabelecimento;
- (ii) Dados do responsável legal civil pelo empreendimento;
- (iii) Dados do responsável técnico legal pela elaboração do PGRS;
- (iv) Equipe responsável pelo PGRS;
- (v) Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
- (vi) Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração de resíduos;
- (vii) Determinação/identificação e quantificação dos pontos de segregação de resíduos;
- (viii) Quantificação, identificação e classificação de cada resíduo com base na Norma NBR 10.004 - Classificação de Resíduos Sólidos e Resoluções CONAMA pertinentes;
- (ix) Quantidade (real/estimada) mensal gerada de resíduos, em cada ponto;
- (x) Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
- (xi) Informação se há estoque de resíduos;
- (xii) Informação da frequência de geração dos resíduos;

- (xiii) Indicação da destinação dos resíduos gerados;
- (xiv) Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos sólidos;
- (xv) Estrutura organizacional;
- (xvi) Descrição dos procedimentos a serem adotados quanto à segregação, coleta, acondicionamento, armazenamento, transporte/transbordo e destinação final dos resíduos gerados, identificando os pontos de desperdício, perdas, não segregação, formas não adequadas de acondicionamento, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos;
- (xvii) Apresentação de Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências; e
- (xviii) Cronograma para implantação e/ou desenvolvimento de ações, planos e programas integrantes do PGRS.

### **7.3.13. PLANO DE SEGURANÇA PATRIMONIAL**

7.3.13.1. O Plano de Segurança Patrimonial envolve a vigilância patrimonial (caso exista), o controle de acesso e o monitoramento do perímetro da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter minimamente os seguintes elementos:

- (i) Identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem vigiadas;
- (ii) Definição do perímetro de vigilância;
- (iii) Definição da localização dos postos fixos de vigilância;
- (iv) Definição dos níveis de segurança abrangidos;
- (v) Definição dos recursos humanos e tecnológicos;
- (vi) Sistema de monitoramento por imagens;
- (vii) Sistema de alarme perimetral;

- (viii) Posicionamento/mapeamento das câmeras;
- (ix) Posicionamento dos postos fixos de vigilância e faixa horária de cobertura.
- (x) Definição da rotina e trajeto das rondas de vigilância (caso exista);
- (xi) Definição da equipe de vigilância (caso exista): Funções/cargos; Quantidades; Escalas e horários de trabalho por colaborador.
- (xii) Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de vigilância patrimonial (caso exista);
- (xiii) Sistema de monitoramento por imagens a ser utilizado: Configuração dos sistemas; principais funções.
- (xiv) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

7.3.13.2. Um plano que se insere no de Segurança Patrimonial é o Plano de Controle de Acesso, que envolve o controle de acesso dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL e deverá conter, minimamente, os seguintes elementos:

- a. Identificação e listagem dos pontos de acesso aos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO;
  - i. Definição da política de acesso: Áreas de acesso público (de acesso livre, sem necessidade de cadastramento); Áreas controladas (de acesso controlado, sem necessidade de cadastramento); Áreas restritas (de acesso restrito, com necessidade de cadastramento);
  - ii. Critérios e procedimentos relativos ao controle de acesso de LOCATÁRIOS SOCIAIS, funcionários da CONCESSIONÁRIA, funcionários do condomínio e fornecedores: Cadastramento de pessoas; Controle de acesso e de trânsito de pessoas.

7.3.13.2.1. Critérios e procedimentos relativos ao controle de acesso de veículos de LOCATÁRIOS SOCIAIS, da CONCESSIONÁRIA, funcionários do

condomínio e fornecedores: Cadastramento de veículos; Controle de acesso e de trânsito de veículos; Estacionamento de veículos.

7.3.13.2.2. Definição dos recursos humanos e tecnológicos: Sistema de controle de acesso; Posicionamento dos pontos de acesso; Faixas horárias de cada ponto de acesso.

7.3.13.2.3. Definição da equipe de controle de acesso: Funções/cargos; Quantidades; Escalas e horários de trabalho por colaborador.

- (i) Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de controle de acesso;
- (ii) Sistema de controle de acesso a ser utilizado: Configuração do sistema e principais funções;
- (iii) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

#### **7.3.14. PLANO DE MANUTENÇÃO**

7.3.14.1. O Plano de Manutenção deverá abarcar a MANUTENÇÃO CORRETIVA, a MANUTENÇÃO PREDITIVA e a MANUTENÇÃO PREVENTIVA de todos os elementos e infraestrutura, incluindo espaços e equipamentos, dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, devendo constar os procedimentos operacionais padrão (POP) para execução das atividades pertinentes.

7.3.14.2. O Plano de Manutenção deverá conter minimamente os seguintes elementos:

- (i) Identificação, listagem e dados técnicos das edificações, equipamentos e áreas cobertas pelo plano;
- (ii) Manutenção interna e externa de edificações (fachadas, calçamentos, pavimentos, estacionamentos, portões, gradis, muradas, cercas e etc.);

- (iii) Equipamentos diversos: maquinário de apoio à operação (roçadeiras, cortadores de grama, varredeiras, jateadores de alta pressão, sugadores e etc.);
- (iv) Redes de água e esgoto;
- (v) Sistemas e equipamentos de energia elétrica (subestações, cabines primárias, redes e linhas de distribuição de energia elétrica e etc.);
- (vi) Tipos de manutenção a serem prestadas: Civil/predial; Elétrica (BT, MT, AT); Hidráulica; Mecânica; Eletrônica (sistemas de sonorização, de CFTV, de detecção e alarme de incêndios; de controle de acesso, etc.);
- (vii) Telefonia; Planos de inspeção e manutenção preventiva (cronogramas);
- (viii) Equipes: Funções/cargos; Quantidade por função/cargo;
- (ix) Recursos para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.): Definição dos níveis de prioridade de atendimento; Criticidade de equipamentos; Procedimento Operacional Padrão (POP) ao menos para as atividades de manutenção mais complexas;
- (x) Sistema de gestão de manutenção (Sistema de Gestão de Serviços - SGS) a ser utilizado: Configuração do sistema e Principais funções.
- (xi) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

#### **7.3.15. PLANO DE LIMPEZA**

7.3.15.1. O Plano de Limpeza deverá descrever todos os ativos de infraestrutura, incluindo os espaços e equipamentos, a serem higienizados dentro das ÁREAS DA CONCESSÃO, devendo constar os Procedimentos Operacionais padronizados (POP) para execução das atividades pertinentes à limpeza.

7.3.15.2. O Plano de Limpeza deverá conter minimamente os seguintes elementos:

- a. Identificação e listagem e dados técnicos das áreas, equipamentos e objetos que deverão ser limpos;
- b. Planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos (horários, turnos, frequências, responsáveis etc.) para cada tipo de área a ser limpa:
  - i. Sanitários das áreas comuns;
  - ii. Sanitários dos funcionários do condomínio;
  - iii. Limpeza predial interna às áreas comuns (pisos, paredes, vidros, mobiliário etc.);
  - iv. Limpeza externa (calçamentos, áreas pavimentadas, vias de circulação, trilhas, áreas verdes etc.);
  - v. Limpeza de áreas técnicas.
- a. Equipes: Funções/cargos; Quantidade por função/cargo.
- b. Definição dos níveis de prioridade de atendimento;
- c. Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para as atividades de limpeza mais complexas (pelo menos);
- d. Sistema de gestão de limpeza (Sistema de Gestão de Serviços - SGS) a ser utilizado:
  - i. Configuração do sistema;
  - ii. Principais funções.
  - iii. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

### 7.3.15.3. **PLANO DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES**

7.3.15.4. O Plano de Manutenção de Áreas Verdes deverá descrever a execução das atividades pertinentes à conservação das áreas verdes

localizadas dentro das ÁREAS DA CONCESSÃO, incluindo os procedimentos operacionais padrão (POP).

7.3.15.5. O Plano de Manutenção de Áreas verdes deverá conter, minimamente, os seguintes elementos:

- (i) Identificação e listagem e dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas;
- (ii) Planos de rotina de conservação com apontamento de horários, turnos, frequências, responsáveis, para as seguintes atividades: Limpeza de todos os resíduos prejudiciais aos jardins; Remoção de ervas daninhas em geral; Poda de arbustos para controle de crescimento das plantas;
- (iii) Aplicação de produtos de combate a pragas; Rega e afofamento da terra dos canteiros e vasos; Adubação e reparos em geral; Cortes periódicos em gramados.
- (iv) Equipes: Funções/cargos; Quantidade por função/cargo; Escalas e horários de trabalho por colaborador.
- (v) Recursos para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.);
- (vi) Definição dos níveis de prioridade das áreas;
- (vii) Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para as atividades de conservação do verde mais complexas (pelo menos);
- (viii) Sistema de gestão de ativos a ser utilizado (Sistema de Gestão de Serviços - SGS):
- (ix) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

#### **7.4. PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO**

- 7.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses contados do início da FASE 1 da CONCESSÃO, apresentar o PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO para ciência do PODER CONCEDENTE.
- 7.4.2. O PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá abranger todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.
- 7.4.3. O documento deverá apresentar a proposta para a execução e o planejamento do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO contendo, no mínimo:
- 7.4.3.1. detalhamento da metodologia, procedimentos, instrumentais, técnicas a serem empregadas nas atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
  - 7.4.3.2. proposta de indicadores de avaliação e monitoramento da execução das atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
  - 7.4.3.3. detalhamento dos processos de acompanhamento e de avaliação do ÍNDICE DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCEDENTE e pelo VERIFICADOR DE CONFORMIDADE;
  - 7.4.3.4. mapeamento dos atores envolvidos com a LOCAÇÃO SOCIAL e CONCESSÃO;
  - 7.4.3.5. o Plano de Comunicação, contemplando todos os atores envolvidos, tais como a CONCESSIONÁRIA, PODER CONCEDENTE, LOCATÁRIOS SOCIAIS, Equipe Técnica Social da CONCESSIONÁRIA, atores chaves locais, dentre outros;
  - 7.4.3.6. detalhamento da grade de atividades das etapas PRÉ-OCUPAÇÃO e PÓS-OCUPAÇÃO, com as respectivas frequências e cargas horárias, público-alvo, justificativas, formas de avaliação dos resultados

e recursos necessários, observando o estabelecido nesse CADERNO DE ENCARGOS e demais documentos ANEXOS ao CONTRATO;

7.4.3.7. organograma da Equipe Técnica Social, com a definição objetiva das competências e atribuições de cada cargo, carga horária e escala de trabalho;

7.4.3.8. descrição da metodologia para os fluxos e processos de atendimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, considerando o mecanismo de sistematização e organização de arquivo dos documentos, FICHAS DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO, Plano de Desenvolvimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e demais dados cadastrais dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;

7.4.3.9. detalhamento da estrutura e indicação dos mecanismos para efetiva participação da Equipe Técnica Social no Canal de Ouvidoria da CONCESSÃO;

7.4.3.10. caracterização e detalhamento da organização do espaço de trabalho da Equipe Técnica Social nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, que respeite o desenvolvimento da acolhida e escuta de cada situação e o caráter das atividades individuais e coletivas;

7.4.4. As ações do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO devem contemplar pelo menos as seguintes naturezas:

- (i) Atividades dos Cursos Livres de Capacitação e de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (ii) Atividades técnicas diagnósticas e interventivas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS e com atores chaves do território, com objetivo de articular redes que promovam coesão e confiança social, sentimento de pertencimento e inclusão no circuito de relações comunitárias, nos serviços das políticas públicas e ampliação das oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento de competências;

- (iii) Atividades de atendimento de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico ofertadas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS de acordo com suas condições individual e/ou em grupo e/ou visita domiciliar e plantão social para atender situações específicas;
- (iv) Atividades de interesse coletivo e associativas, voltadas ao atendimento das demandas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS de acordo com seus interesses e aptidões em perspectiva associativa e autorrepresentação, que poderá se dar presencialmente ou remotamente considerando a adequação aos ciclos etários ou interesses específicos, com especial atenção aos idosos e crianças;
- (v) Atividades de acompanhamento contínuo das questões socioeconômicas, comportamentais e de orientação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- (vi) Atividades de discussão de casos e elaboração de Plano de Desenvolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL; e
- (vii) Atividades festivas e de natureza esportiva, cultural e conscientização cidadã sobre direitos e prevenção de violências e violações.

7.4.5. O PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá ser elaborado considerando o planejamento num horizonte de, no mínimo, 12 (doze) meses.

7.4.6. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o projeto apresentado no caso de não respeitar os parâmetros mínimos previstos neste CADERNO DE ENCARGOS, com as devidas justificadas.

7.4.7. Caso ocorra alguma modificação ou necessidade de ajustes no PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO durante a execução anual, deverá a CONCESSIONÁRIA cientificar o PODER CONCEDENTE.

7.4.8. O PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá ser revisto anualmente, momento em que a CONCESSIONÁRIA poderá propor alterações e ajustes nas atividades tendo em vista o que foi avaliado pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos Mecanismos de Governança Corporativa do CONTRATO e na Pesquisa de Satisfação.

7.4.9. O PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá, ainda, ser composto, pelos seguintes planos, detalhados a seguir:

- (i) Plano das Atividades de Interesse Coletivo; e
- (ii) Plano de Trabalho do Serviço de Triagem e Mapeamento Socioeconômico.

**7.4.10. Plano das Atividades de Interesse Coletivo**

7.4.10.1. O Plano das Atividades de Interesse Coletivo deverá apresentar a proposta para execução das atividades e as ações a serem realizadas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO, contendo, minimamente, os seguintes elementos:

- (i) cronograma de execução semestral;
- (ii) recursos e instrumentos necessários;
- (iii) atores chaves envolvidos;
- (iv) plano de comunicação para divulgação das ações e atividades, utilizando como um dos recursos o Canal Público de Divulgação e outros canais de comunicação que vierem a ser implementados pela CONCESSIONÁRIA nos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL; e
- (v) vocação e perfil de público-alvo.

7.4.10.2. O Plano das Atividades de Interesse Coletivo deverá ser aprovado pelo COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA e o PODER CONCEDENTE. No prazo máximo de 15

(quinze) dias corridos a partir de sua apresentação pela CONCESSIONÁRIA, os avaliadores poderão vetá-lo, aprová-lo ou sugerir adendos e alterações dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos.

7.4.10.3. Após aprovado, o cronograma de atividades deverá ser divulgado aos LOCATÁRIOS SOCIAIS no primeiro dia útil de cada semestre.

7.4.10.4. Durante o primeiro semestre da FASE 3 da CONCESSÃO, não é necessário aprovação do COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA, apenas do PODER CONCEDENTE.

#### **7.4.11. Plano de Trabalho dos Serviços de Triagem e Mapeamento Socioeconômico**

7.4.11.1. O Plano de Trabalho dos Serviços de Triagem e Mapeamento Socioeconômico dos CIDADÃOS INSCRITOS e dos LOCATÁRIOS SOCIAIS deverá conter os seguintes elementos:

- (i) metodologia de sistematização de informações dos CIDADÃOS INSCRITOS e dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, juntamente com as análises técnicas;
- (ii) ferramentas para execução das atividades de triagem e os mecanismos de comunicação entre todas as partes envolvidas;
- (iii) formas de orientação e atendimentos aos CIDADÃOS INSCRITOS, sendo obrigatório, além de canais eletrônicos, destinação de local adequado para atendimento presencial, entre outros meios necessários;
- (iv) formas de convocação dos CIDADÃOS INSCRITOS para triagem e Mapeamento Socioeconômico prévio a celebração do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- (v) formas de organização e arquivo dos documentos e dados cadastrais dos CIDADÃOS INSCRITOS; e

- (vi) fluxos de documentos e dos processos de atendimento dos CIDADÃOS INSCRITOS até a assinatura do CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL.

## **7.5. PLANO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

7.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 3 (três) meses contados do início da FASE 0, o PLANO DE TIC contendo o planejamento da implantação dos equipamentos e sistemas de tecnologia da informação da CONCESSÃO, abordando a estratégia de instalação e operação do sistema.

7.5.2. O PLANO DE TIC tem por objetivo trazer maior visibilidade acerca dos procedimentos e principais características da operação da CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, estando vinculado ao Sistema de Gestão Integrada, e que possibilite minimamente:

7.5.2.1. Disponibilizar acesso integral e em tempo real do PODER CONCEDENTE, ao VERIFICADOR DE CONFORMIDADE e outros órgãos autorizados pelo PODER CONCEDENTE, aos dados e informações da CONCESSÃO, por meio de acesso ao SGI e da emissão de relatórios dinâmicos, para monitoramento e controle dos SERVIÇOS realizados;

7.5.2.2. Possuir controle e restrições de acesso, garantir a padronização e validação dos dados e possuir uma gama completa de opções de consultas e relatórios, de forma a permitir o total monitoramento das atividades contratadas pelo PODER CONCEDENTE;

7.5.2.3. Utilizar plataformas de software, tipos de arquivos e aplicativos amplamente utilizados no mercado e devidamente licenciados;

7.5.2.4. Permitir a exportação de dados para aplicativos comerciais de produção de documentos (Word/Excel) e outros bancos de dados (Access/SQL Server/Oracle);

7.5.2.5. Prover interface em língua portuguesa e, como uma de suas funções, a possibilidade de interface de dados com outras soluções de Tecnologia da Informação; e

7.5.2.6. Armazenar, durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO, todos os bancos de dados, informações e documentações associadas à operação da CONCESSÃO, devendo estes serem repassados ao PODER CONCEDENTE, em qualquer tempo, quando solicitado pelo PODER CONCEDENTE e, integralmente, ao final do CONTRATO.

7.5.3. Plano de TIC deverá conter, minimamente, os seguintes elementos:

7.5.3.1. Cronograma de implantação do Sistema TIC, contemplando o detalhamento da implantação dos equipamentos e dos sistemas de tecnologia da informação;

7.5.3.2. Especificações técnicas, incluindo informações sobre hospedagem/servidor;

7.5.3.3. Programa de segurança da informação, garantindo a implantação de ações de:

- (i) Integridade: proteção a alterações e/ou exclusões indevidas de informações;
- (ii) Confidencialidade: limitação do acesso apenas para os usuários autorizados;
- (iii) Conformidade: atendimentos às regras e leis associadas; e
- (iv) Disponibilidade: garantia do acesso sempre disponível aos usuários que possuem autorização.

7.5.4. Plano alternativo de contingência para o Sistema TIC, caso haja falha nos sistemas implantados.

7.5.5. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Plano de TIC no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do seu recebimento.

7.5.6. Caso haja pedido de complementação ou retificação, a reapresentação do Plano de TIC pela CONCESSIONÁRIA deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias da devolutiva do PODER CONCEDENTE.

7.5.7. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste dentro do prazo estabelecido no item 7.5.5, o Plano de TIC será considerado aprovado.

## **7.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS**

7.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados do início da FASE 0, elaborar e apresentar os questionários e o planejamento de aplicação da Pesquisa de Satisfação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS para a não objeção do PODER CONCEDENTE.

7.6.2. A CONCESSIONÁRIA, por meio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, será responsável pela elaboração, pela aplicação dos questionários aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, e pelo registro e emissão dos resultados no Sistema de Pesquisa de Satisfação (SPS).

7.6.3. A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos LOCATÁRIOS SOCIAIS sobre os SERVIÇOS e atividades sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no ANEXO 8 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

7.6.4. O PODER CONCEDENTE dará a sua não objeção à Pesquisa de Satisfação apresentado pela CONCESSIONÁRIA seguindo o mesmo procedimento previsto nos itens 7.2.4 e 7.2.5este CADERNO DE ENCARGOS.

## **7.7. PLANO DE TRABALHO DE GESTÃO DE CARTEIRA**

7.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, elaborar e apresentar o Plano de Trabalho de Gestão de Carteira para a não objeção do PODER CONCEDENTE.

7.7.2. O Plano de Trabalho de Gestão de Carteira deverá conter, minimamente, os seguintes elementos:

- 7.7.2.1. apresentação do organograma da equipe técnica, com a definição objetiva das atribuições de cada cargo;
  - 7.7.2.2. indicação dos mecanismos de estímulo a adimplência, organizados em colaboração ao TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO; e
  - 7.7.2.3. indicação do formato da operacionalização técnica.
- 7.7.3. O PODER CONCEDENTE dará a sua não objeção ao Plano de Trabalho de Gestão de Carteira apresentado pela CONCESSIONÁRIA seguindo o mesmo procedimento previsto nos itens 7.2.4 e 7.2.5 deste CADERNO DE ENCARGOS.

## **7.8. RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS**

- 7.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, ao longo do prazo do CONTRATO, a partir da FASE 3 da CONCESSÃO elaborar e publicar Relatórios Anuais de Execução e Resultados, que devem fornecer informações descritivas, qualitativas e quantitativas sobre os resultados das ações e das atividades realizadas no ano, contemplando todos os SERVIÇOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 7.8.2. O Relatório Anual de Execução e Resultados deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE e publicado no Canal Público de Divulgação no último dia útil do primeiro mês de cada ano.
- 7.8.3. Os Relatórios Anuais de Execução e Resultados devem conter informações complementares ao cálculo de INDÍCE DE DESEMPENHO sobre a execução dos SERVIÇOS da CONCESSÃO, incluindo a relação com atores do entorno e da prefeitura, diagnóstico da evolução de perfil dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, registro fotográfico e avaliação das ações socioeducativas e de interesse coletivo, para subsidiar uma avaliação programática da política pública e corrigir rumos, assim sugere-se que os seguintes aspectos sejam contemplados:
- 7.8.3.1. Características Gerais dos LOCATÁRIOS SOCIAIS – distribuição numérica e proporcional dos LOCATÁRIOS SOCIAIS por sexo, identidade

de gênero, estado civil, escolaridade, faixa etária, renda familiar, atividade produtiva, autodeclaração de raça/cor, participação nas atividades individuais e coletivas.

7.8.3.2. Características da Moradia e Inserção Urbana – avaliação da infraestrutura predial e urbana (abastecimento de água, rede de esgoto sanitário, coleta de lixo, limpeza urbana, iluminação, drenagem, transporte coletivo, acessibilidade, qualidade ambiental), avaliação da situação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, dos equipamentos públicos comunitários, adequação das funções das áreas comuns, disponibilidade de comércio e serviços no entorno e no próprio EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL e acesso à locais com oferta de empregos.

7.8.3.3. Caracterização das ações de Inclusão Social e Desenvolvimento Comunitário – distribuição numérica e descrição qualitativa das atividades técnicas de atendimento individual, atendimento em grupo, visita domiciliar, mediação de conflitos, palestras, oficinas, articulação com instituições e serviços do entorno, encaminhamentos e providências, abertura e andamento dos PLANOS DE DESENVOLVIMENTO DO LOCATÁRIO SOCIAL, relatórios de reuniões para estudo de casos, oferta e uso de equipamentos e serviços públicos.

7.8.3.4. Caracterização das Atividades de Cidadania e Participação – Organização dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, Distribuição numérica e descrição qualitativa da inserção de LOCATÁRIOS SOCIAIS em programas e benefícios de transferência de renda e outras políticas públicas de proteção social, Avaliação dos cursos de geração de trabalho e renda e das atividades de inserção produtiva e comunitária, Comparações com as situações atuais e anteriores de moradia, atividades cooperadas e economia solidária, mapa de consumo, questões de sociabilidade, avaliação das ocorrências.

7.8.4. No último mês da CONCESSÃO, deverá ser entregue um Relatório Final com os resultados e índices finais da CONCESSÃO no RELATÓRIO DE EXECUÇÃO E RESULTADOS.

## **7.9. AÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO AO PODER CONCEDENTE**

7.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar, ao longo da CONCESSÃO, ações de transferência de conhecimento ao PODER CONCEDENTE através de cursos e workshops com temáticas a serem definidas em conjunto, pela CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, inclusive quanto ao público-alvo.

7.9.2. Para as ações de transferência de conhecimento ao PODER CONCEDENTE a CONCESSIONÁRIA deverá seguir os seguintes critérios:

7.9.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer toda a infraestrutura física, mobiliário, equipamentos e materiais, necessários para a execução das ações de transferência de conhecimento, que deverão ocorrer em local dentro da área do Município;

7.9.2.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável por executar as ações de transferência de conhecimento, podendo realizar esta atividade tanto com equipe própria como através de contratação de empresa especializada;

7.9.2.3. As ações de transferência de conhecimento deverão acontecer pelo menos a cada 12 (doze) meses pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, com temática e público-alvo a serem decididos em conjunto;

7.9.3. O custo das ações de transferência de conhecimento deverá guardar correspondência com valores praticados no mercado, ficando desde já fixado o teto de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) anuais, corrigidos anualmente pelo IPCA-A.