

CONSULTA PÚBLICA nº CP/03/2023/SEPLAGTD-SEPE
Processo administrativo SEI nº 02.010216/2023-68
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

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS	4
1.1. ESCOPO.....	4
1.2. DIRETRIZES GERAIS.....	4
1.3. DOS SERVIÇOS DA CONCESSÃO	6
2. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	7
2.1. DIRETRIZES GERAIS.....	7
2.2. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ou SGI	8
2.3. AÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO AO PODER CONCEDENTE.....	10
3. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO CONDOMINIAL.....	11
3.1. DIRETRIZES GERAIS.....	11
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	23
4. DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA.....	25
4.1. DIRETRIZES GERAIS.....	25
4.2. GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS	27
4.3. GESTÃO DOS EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO	30
4.4. GESTÃO DA FACHADA ATIVA	31

4.5.	GESTÃO DO ATENDIMENTO ÀS FAIXAS DE RENDA DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS.....	31
5.	DOS SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL.....	32
5.1.	DIRETRIZES GERAIS.....	32
6.	DOS SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	34
6.1.	DIRETRIZES GERAIS.....	34
6.2.	PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS OCUPAÇÃO	38
6.3.	TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PRÉ- OCUPAÇÃO	42
6.4.	LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS.....	46
6.5.	TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS- OCUPAÇÃO	51
7.	PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL DA CONCESSÃO	62
7.1.	PLANO DE IMPLANTAÇÃO	62
7.2.	PLANO DE OCUPAÇÃO	64
7.3.	PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO	64
7.4.	PLANO DE TIC	74
7.5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS	76
7.6.	PLANO DE TRABALHO DE GESTÃO DE CARTEIRA	77
7.7.	RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS.....	77

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1. ESCOPO

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

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

1.1.3. Esse anexo está diretamente vinculado à mensuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO do CONTRATO.

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 EMPREENDIMENTOS e dos SERVIÇOS objeto deste CONTRATO;

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, no presente, e de não geração, no futuro, 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, BENEFICIÁRIOS, 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 documento 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 serviço público, 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/ou 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/ou 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/ou 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 ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados quando atuantes nas ÁREAS DA CONCESSÃO.

1.3. DOS SERVIÇOS DA CONCESSÃO

1.3.1. Os SERVIÇOS objeto 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 DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

1.3.2. Cada categoria possui seus encargos específicos, que serão 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 Planos de Trabalho referente aos SERVIÇOS, conforme definidos no CAPÍTULO 7-

PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL DA CONCESSÃO, deste CADERNO DE ENCARGOS, além de seu acompanhamento e execução.

- 1.3.4. Os planos, projetos, atividades e encargos devem ser pensados visando tanto a qualidade dos SERVIÇOS, quanto uma melhoria da condição socioeconômica das famílias LOCATÁRIAS 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, como o SGI que deverá englobar o Sistema de Gestão Condominial, o Sistema de Gestão de Carteiras, entre outros aplicativos, e de sistemas de comunicações, 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, 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 ou SGI

2.2.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela gestão operacional da CONCESSÃO que será feita, prioritariamente, por meio do SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA ou 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; (iv) Sistema Circuito Fechado de Televisão (CFTV); (v) Sistema/App de Gestão de Serviços (SGS); e (vi) Sistema de Gestão de Ativos (SGA).

2.2.2. O SGI deverá ter as seguintes funções mínimas:

2.2.3. Gestão administrativa-financeira da CONCESSÃO, com dados sobre os pagamentos da LOCAÇÃO SOCIAL, RECEITAS ACESSÓRIAS, contabilidade, recursos humanos, despesas operacionais, controle fiscal, relatórios gerenciais, entre outros;

2.2.3.1. Gestão de multi-condomínios, consistente na gestão simultânea de mais de um EMPREENDIMENTO, com flexibilidade para crescimento do número de condomínios a serem administrados;

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

- 2.2.3.3. Registro e histórico de reintegração de posse das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 2.2.3.4. Permissão de acesso ao sistema, em diferentes níveis, conforme o perfil do usuário;
- 2.2.3.5. Emissão, envio e cobrança (preferencialmente automática) de boletos para pagamento da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL;
- 2.2.3.6. Controle de inadimplência com foco na comunicação, registro e eficiência das negociações e na geração de acordos junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES;
- 2.2.3.7. Emissão automática e disponibilização de balancetes contábeis para gestores condominiais e LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 2.2.3.8. Emissão de avisos, circulares e disponibilização de documentação referente às convenções e normas coletivas dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 2.2.3.9. Aplicativo disponível para *smartphone*, *tablet*, *desktop* e *notebook* e acessível aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, possibilitando o recebimento de convocações, convites de eventos, a realização de reservas de ÁREAS COMUNS, apresentação de reclamações, solicitação de serviços específicos (reforma, manutenção, limpeza etc.);
- 2.2.3.10. Recurso de portaria remota, totalmente integrado ao sistema de gestão de condomínios, incluindo funcionalidades tais como controle de entradas e saídas nos acessos de pedestres e veículos, do recebimento e encaminhamento de encomendas e correspondências, bem como integração com os serviços dos correios e controle de armário inteligente (*lockers*); e
- 2.2.3.11. 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.

2.2.3.12. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o SGA para registrar e monitorar o cumprimento dos serviços do Plano de Gestão e Operação, emitindo relatórios mensais com o índice de cumprimento das metas dos serviços.

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.

2.3. AÇÕES DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO AO PODER CONCEDENTE

2.3.1. 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.

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

2.3.2.1. 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;

2.3.2.2. 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;

2.3.2.3. 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;

2.3.3. 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.

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 7.3 deste CADERNO DE ENCARGOS.

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 EMPREENHIMENTOS 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, envolvendo as atividades de vigilância/segurança patrimonial e de operação e controle de acesso das portarias.
- 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 EMPREENHIMENTOS 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, EQUIPAMENTOS e 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.

3.3.4. 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; e

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;

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 do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL 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 químicos 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 pelo condomínio.
- 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 as 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;
 - 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 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, utilizado como instrumento de transparência, informação e comunicação entre a CONCESSIONÁRIA e os LOCATÁRIOS SOCIAIS, tendo por objetivos:

3.7.1.1. Facilitar a comunicação com os moradores dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL; e

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

3.7.2. 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.

3.7.3. O Canal Público de Divulgação deve disponibilizar a qualquer cidadão, e em especial aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, as ações e resultados da CONCESSÃO, considerando, no mínimo:

3.7.3.1. número total de LOCATÁRIOS SOCIAIS atendidos pela CONCESSÃO, historicamente e vigentes;

3.7.3.2. número de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL desocupadas e disponíveis, além do período desde a última desocupação;

- 3.7.3.3. calendário e cronograma das atividades e dos cursos de capacitação dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
 - 3.7.3.4. calendário de reuniões do condomínio dos EMPREENDEMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, além das atas e listas de presença dos últimos encontros;
 - 3.7.3.5. horários de atendimento da equipe social dos SERVIÇOS DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, com possibilidade de agendamento para atendimento com hora marcada;
 - 3.7.3.6. possibilidade de agendamento, ou canal, para reserva de espaços comuns dos condomínios;
 - 3.7.3.7. divulgação dos Relatórios Anuais de Execução e Resultado; e
 - 3.7.3.8. 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.
- 3.7.4. Os dados e informações do Canal Público de Divulgação deverão ser atualizados preferencialmente em tempo real, ou com frequência mínima semanal.
- 3.7.5. As informações divulgadas no Canal Público de Divulgação devem manter observância aos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados.
- 3.7.6. 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 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. 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 deverá promover a realização dos SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA que compreende as atividades de gestão dos seguintes elementos:

4.1.1.1. dos EMPREENDIMENTOS DE LOCALIZAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO, 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 DE 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 “Instrumento Particular de 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 DE 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 visando a retirada dos LOCATÁRIOS SOCIAIS INADIMPLENTES ou LOCATÁRIOS SOCIAIS que não se enquadrem mais nos CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE E PRIORIZAÇÃO das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL, visando a reintegração de sua posse.
- 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, que deverá ser elaborado e apresentado ao PODER CONCEDENTE para validação, envolvendo a metodologia de execução da seleção, triagem e convocação dos potenciais LOCATÁRIOS SOCIAIS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, além da metodologia do planejamento e organização da ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL após a celebração de “Instrumento Particular de Contrato de Locação Social” entre CONCESSIONÁRIA e LOCATÁRIO SOCIAL;
- 4.1.3.2. 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;

- 4.1.3.3. 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;
- 4.1.3.4. 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.
- 4.1.3.5. Selecionar e convocar os potenciais LOCATÁRIOS SOCIAIS para assinatura do “Instrumento Particular de Contrato de Locação Social após a realização de triagem, mapeamento socioeconômico e elaboração da LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS, com apoio das equipes de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e validação do PODER CONCEDENTE;
- 4.1.3.6. Entregar ao LOCATÁRIO SOCIAL a UNIDADE HABITACIONAL DE LOCAÇÃO SOCIAL em condições propícias para moradia, com os MOBILIÁRIOS e EQUIPAMENTOS DE LINHA BRANCA em condições de uso regular, após a celebração do “Instrumento Particular de Contrato de Locação Social”;
- 4.1.3.7. Realizar a gestão contratual de todos os “Instrumentos Particulares de Contrato 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, bem como 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 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 ou 4 (quatro) meses alternados, 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 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 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 45º (quadragésimo quinto) dia do início do não pagamento, considerando a necessidade de atualização cadastral da família para possível readequação dos valores da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL, 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 60° (sexagésimo) dia após início do não pagamento, tendo 10 dias corridos para apoiá-la na inserção em programas sociais pertinentes.

4.2.7. No 60° (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, sendo comunicado sobre os casos de inadimplência e sobre a avaliação socioeconômico da família inadimplente para auxiliar na 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 dos imóveis, incluindo a celebração de contrato com BENEFICIÁRIOS POR ALIENAÇÃO, a cobrança de valores e monitoramento da inadimplência, bem como

todas as atividades e medidas administrativas e judiciais para a cobrança de valores devidos.

4.4. GESTÃO DA FACHADA ATIVA

4.4.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela gestão dos espaços comerciais e de serviços da FACHADA ATIVA, 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 CONCESSIONÁRIA deverá proceder com a desocupação do imóvel pelo LOCATÁRIO SOCIAL.
- 4.5.4. A desocupação do imóvel pela superação da Faixa F seguirá o seguinte trâmite:
- 4.5.4.1. No período de renovação do Contrato de LOCAÇÃO SOCIAL, quando observada a superação da Faixa F, a CONCESSIONÁRIA notificará o LOCATÁRIA SOCIAL sobre a necessidade de desocupação da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL dentro do prazo de 12 (doze) meses;
- 4.5.4.2. 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 DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, validado e atestado pelo PODER CONCEDENTE;
- 4.5.4.3. A equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E 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

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 TERMO DE ACEITE DE OBRAS destes EMPREENDIMENTOS.
- 5.1.2. Os SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL compreendem instituir e instalar os condomínios implantados nos EMPREENDIMENTOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO, nos termos do CONTRATO, em estrita observância do Código Civil

Brasileiro (Capítulo VII – Dos Condomínios Edifícios - artigos 1331 a 1358) e da Lei Federal nº 4591, de 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 e a aprovação do Regimento Interno, na forma da legislação pertinente;

5.1.4.2. Auxiliar o síndico no exercício das atividades cotidianas do edifício, 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.

5.1.4.3. Apoiar o desenvolvimento de campanhas de combate à inadimplência das obrigações condominiais;

5.1.4.4. Apoiar as ações autônomas de fortalecimento e consolidação das ações voltadas para a melhoria das condições da vida e sustentabilidade do condomínio;

5.1.4.5. 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;

5.1.4.6. 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;

5.1.4.7. Promoção de informações básicas sobre gestão condominial, estimativa de custos e estratégias para reduzi-los; e

5.1.4.8. 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, além de boas práticas de convivência social e de sustentabilidade ambiental.

5.1.4.8.1. A cartilha de “Boas-Vindas” deverá ser elaborada com linguagem objetiva e com conteúdo acessível.

6. DOS SERVIÇOS DO TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

6.1. DIRETRIZES GERAIS

6.1.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo planejamento e execução do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO.

6.1.1.1. A equipe do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, poderá ser acionada pela CONCESSIONÁRIA para prestar atendimento aos demais BENEFICIÁRIOS, considerando a identificação de situações específicas de violação, violência e/ou fragilização de vínculos familiares e comunitários.

6.1.2. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO consiste em promover a participação social e a melhoria das condições de vida dos LOCATÁRIOS SOCIAIS a partir da oferta de atendimento e acompanhamento psicossocial que efetive os direitos sociais em moradia digna e articulação de recursos corroborando com a sustentabilidade da intervenção, tendo os seguintes objetivos gerais:

- 6.1.2.1. Promover a organização do convívio entre os LOCATÁRIOS SOCIAIS, auxiliando-os para possíveis adaptações de vivência e para as novas condições de moradia e do bairro;
- 6.1.2.2. Capacitar os LOCATÁRIOS SOCIAIS para que possam ser inseridos ou reinseridos no mercado de trabalho, objetivando a melhora das suas condições de vida;
- 6.1.2.3. Disseminar informações e ações locais com a finalidade de estimular e expandir canais de participação e de oportunidades de mobilidade social;
- 6.1.2.4. Alinhar e articular ações relacionadas ao TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO e aos demais SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA;
- 6.1.2.5. Promover a capacitação, o Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar e a Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico, de modo que os LOCATÁRIOS SOCIAIS conquistem uma melhora socioeconômica; e
- 6.1.2.6. Identificar interesses e talentos dos BENEFICIÁRIOS para o planejamento de ações coletivas que desenvolvam o protagonismo comunitário e o desenvolvimento econômico local.
- 6.1.3. Todas as atividades deverão ser planejadas, executadas e avaliadas com base em evidências científicas e melhores práticas de mercado e da academia, de modo a assegurar a qualidade do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.
- 6.1.4. A execução do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA com equipe própria ou terceirizada, que deverá ter formação compatível e experiência comprovada em ações de desenvolvimento social e comunitário, habitacional verticalizado e com população vulnerável, conforme atribuições e competências listadas:

- 6.1.4.1. constituição dos canais de comunicação a serem abertos para que, de forma transparente, haja uma interação positiva entre os técnicos e LOCATÁRIOS SOCIAIS residentes, sendo acionados em sistema de plantão e/ou por agendamento;
- 6.1.4.2. disponibilizar as melhores técnicas de comunicação social (visual, textual e adequação de meios), para mobilização e sensibilização ótima dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 6.1.4.3. a interação deverá ocorrer de forma contínua em todos os EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, promovendo a continuidade da assessoria aos LOCATÁRIOS SOCIAIS na busca de 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;
- 6.1.4.4. a equipe deverá se organizar para manter o canal de comunicação com os LOCATÁRIOS SOCIAIS sempre aberto, participativo e democrático;
- 6.1.4.5. articular e atender os LOCATÁRIOS SOCIAIS em suas diferentes demandas de modo a assegurar a efetividade do vínculo de confiança técnica com a equipe;
- 6.1.4.6. realizar reuniões periódicas de planejamento da Equipe Técnica Social e de Desenvolvimento Comunitário para avaliação das ações desenvolvidas;
- 6.1.4.7. realizar visitas aos Equipamentos Comunitários do entorno objetivando obter informações que possam beneficiar LOCATÁRIOS SOCIAIS e articular parcerias para atendimento aos mesmos;
- 6.1.4.8. estabelecer novas parcerias que objetivem o crescimento cultural, com geração de renda para o grupo;

- 6.1.4.9. conduzir discussão técnica interna para estudos de caso de LOCATÁRIOS SOCIAIS, e envolver atores de políticas públicas quando necessário;
- 6.1.4.10. realizar visita domiciliar e acompanhamento de casos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 6.1.4.11. atualizar Cadastro e elaborar o PLANO DE DESENVOLVIMENTO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS quando necessário, contendo pareceres e notas técnicas sobre casos específicos;
- 6.1.4.12. realizar mapeamento socioeconômico anualmente para subsidiar os SERVIÇOS DE GESTÃO DA CARTEIRA na perspectiva da garantia dos direitos e interesse do LOCATÁRIO SOCIAL;
- 6.1.4.13. organizar atividades de interesse dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, em respeito ao protagonismo e o desenvolvimento comunitário.
- 6.1.4.14. elaborar relatórios qualitativos e descritivos para fins de monitoramento e avaliação.
- 6.1.5. Além da equipe fixa, a CONCESSIONÁRIA deverá, em casos específicos, contratar profissionais especializados para o desenvolvimento de serviços específico, tais como palestras ou oficinas cuja temática requeira um aprofundamento especializado.
- 6.1.6. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO se divide em quatro Etapas, cujos encargos são explicitados nas sessões na sequência:
- 6.1.6.1. Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário;
- 6.1.6.2. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PRÉ-OCUPAÇÃO;
- 6.1.6.3. Triagem e Mapeamento Socioeconômico; e

6.1.6.4. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO
COMUNITÁRIO PÓS-OCUPAÇÃO.

**6.2. PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO
COMUNITÁRIO**

6.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses do início da FASE 1 da CONCESSÃO, apresentar o Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário para aprovação do PODER CONCEDENTE.

6.2.2. O documento deverá apresentar a proposta de execução do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO da CONCESSÃO, contendo o detalhamento dos procedimentos destinados ao planejamento e organização da execução das atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, que deverá reger a relação de acompanhamento e avaliação da execução do serviço da CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCEDENTE e VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

6.2.3. O Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário deverá conter, pelo menos, os seguintes itens:

6.2.3.1. Elaboração e definição das atividades que serão executadas em cada etapa junto aos beneficiários, respectivos conteúdos e metodologias, observando-se o atendimento aos seguintes aspectos:

- a) Propostas de atividades de interesse coletivo e respectivas frequências, voltadas ao atendimento das demandas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, considerando a adequação aos ciclos etários ou interesses específicos, com especial atenção aos idosos e crianças;
- b) Proposta de atividades coletivas diagnósticas e interventivas com os LOCATÁRIOS SOCIAIS e do território, com objetivo de articular redes e vínculos de proximidade que promovam coesão e confiança social,

sentimento de pertencimento e inclusão no circuito de relações das comunidades;

- c) Definição de forma e frequência com a qual serão disponibilizados os Cursos Livres de Capacitação, considerando pelo menos uma vaga por LOCATÁRIO SOCIAL;
- d) Definição de forma e frequência com a qual será disponibilizada o Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, nos períodos Pré e Pós Ocupação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.2.3.2. Os objetivos específicos a serem alcançados, os fluxos de trabalho e formas aferição quanto ao alcance dos objetivos necessários para sua execução e atingimento, observando os seguintes aspectos:

- a) Mapeamento e estratégias de inclusão dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nos serviços das políticas públicas e ampliação das oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento de competências; e;
- b) Indicação e descrição das formas, conteúdos e frequências das atividades socioeducativas, atendimento individual e/ou em grupo e visita domiciliar para as atividades de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico ofertadas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS de acordo com seus interesses e aptidões, que poderá se dar presencialmente ou remotamente, e na lógica de plantão social para atender situações específicas cotidianas

6.2.3.3. Organograma da equipe técnica, com a definição objetiva das competências e atribuições de cada cargo, observando os seguintes aspectos:

- a) As estratégias e resultados do acompanhamento contínuo das questões socioeconômicas, comportamentais e de orientação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, mantendo-se o respeito, privacidade e sigilo, devendo ser realizada em espaço adequado para o desenvolvimento da acolhida e

escuta de cada situação, em atendimento presencial, de caráter propositivo para definição de soluções para cada caso;

- b) As estratégias de organização da equipe para discussão de casos e elaboração de um diagnóstico e PLANO DE DESENVOLVIMENTO DO LOCATÁRIO SOCIAL;
- c) Indicação de um funcionário da equipe técnica, o qual fará a interação com o PODER CONCEDENTE sobre as atividades do PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO;
- d) Explicitação dos fluxos de documentos e dos processos de atendimento;
- e) Sistematização para a organização de arquivo dos documentos e dados cadastrais dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;

6.2.3.4. Estruturação e indicação do Canal de Ouvidoria;

6.2.3.5. Caracterização e organização de local obrigatório ao adequado atendimento presencial que respeite a privacidade e o sigilo das atividades individuais e as exigências das atividades coletivas;

6.2.3.6. Metodologia a ser utilizada na avaliação de impacto e efetividade das atividades propostas no âmbito do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO Pós Ocupação para o desenvolvimento socioeconômico e cultural dos LOCATÁRIOS SOCIAIS contemplados; e

6.2.3.7. O Plano de Trabalho dos Serviços de Triagem e Mapeamento Socioeconômico dos CIDADÃOS INSCRITOS e dos LOCATÁRIOS SOCIAIS

6.2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar seu Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário respeitando as diretrizes, prazos e obrigações deste CADERNO DE ENCARGOS.

- 6.2.4.1. 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.
- 6.2.4.2. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário 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.
- 6.2.4.3. Na hipótese de revisão pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário revisado em até 10 (dez) dias úteis após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 6.2.4.4. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário apresentado no caso do relatório não respeitar os parâmetros mínimos previstos neste CADERNO DE ENCARGOS, com as devidas justificadas.
- 6.2.4.5. Caso não haja objeção ao Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário, não se concretizando nenhuma das hipóteses previstas anteriormente, o PODER CONCEDENTE deverá expedir um documento de não objeção à CONCESSIONÁRIA para que sejam iniciadas as atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

6.2.4.6. O Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário deverá ser revisto periodicamente, no mínimo a cada 12 (doze) meses, momento em que a CONCESSIONÁRIA deverá propor alterações e ajustes nas atividades tendo em vista o que foi avaliado junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas atividades e na Pesquisa de Satisfação.

6.2.4.6.1. No período de Pós-Ocupação, que corresponde à FASE 3 da CONCESSÃO, as ações e atividades previstas no Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário deverão ser submetidas a avaliação e validação pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS, por meio da Equipe Técnica Social da CONCESSIONÁRIA, servindo de parâmetro para os ajustes.

6.3. SERVIÇO DE TRIAGEM E MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO

6.3.1. Os Serviços de Triagem e Mapeamento Socioeconômico dos CIDADÃOS INSCRITOS e dos LOCATÁRIOS SOCIAIS compreende, pelo menos, os seguintes aspectos:

6.3.1.1. Metodologia de sistematização de informações do BENEFICIÁRIOS e análises técnicas;

6.3.1.2. Ferramentas para execução das atividades de triagem e comunicação entre todas as partes envolvidas;

6.3.1.3. Formas de orientação e atendimentos aos BENEFICIÁRIOS inscritos, sendo obrigatório, além de canais eletrônicos, destinação de local adequado para atendimento presencial, entre outros meios necessários;

6.3.1.4. Formas de convocação dos BENEFICIÁRIOS inscritos para o mapeamento socioeconômico prévio a celebração do “Instrumento Particular de Contrato de Locação Social”;

- 6.3.1.5. Formas de organização e arquivo dos documentos e dados cadastrais dos BENEFICIÁRIOS inscritos; e
- 6.3.1.6. Fluxos de documentos e dos processos de atendimento dos BENEFICIÁRIOS inscritos até a assinatura do contrato.
- 6.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a inserção e a constante atualização dos dados sobre o auferimento das CONTRIBUIÇÕES DA LOCAÇÃO SOCIAL, a serem disponibilizados no Sistema de Gestão Integrado (SGI), o qual deverá atender ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e nova redação dada pela Lei nº 13.853, 8 de julho de 2019.
- 6.3.3. A CONCESSIONÁRIA, por meio da equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, deverá realizar, ao longo de toda a CONCESSÃO, entrevistas individuais com cada potencial LOCATÁRIO SOCIAL, com o objetivo de (a) identificar suas condições socioeconômicas e (b) colher as informações necessárias para a adoção das ações de triagem e MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO, seleção e enquadramento e reenquadramento, consolidando todas as informações colhidas na FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADA.
- 6.3.4. O MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO é atividade exclusiva da equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO de suporte à gestão dos EMPREENDIMENTOS em observação ao atendimento às FAIXAS DE RENDAS, CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE e pautados cumulativamente pelos CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO, constantes deste ANEXO 19 DO CONTRATO – DIRETRIZES DE LOCAÇÃO SOCIAL E ALIENAÇÃO;
- 6.3.5. As informações resultantes do trabalho de triagem e MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO devem estar consolidadas em LISTAS e FICHAS DE CADASTRO INDIVIDUALIZADA, para validação pelo PODER CONCEDENTE.
- 6.3.6. Os Benefícios de Transferência de Renda de caráter não-contributivo (continuado e/ou condicionado) não podem servir de referência para a composição de renda, dada a sua natureza de combate à fome, interrupção de

ciclo de reprodução da pobreza, promoção de desenvolvimento e proteção social, sendo esses de uso livre pelos usuários e famílias contempladas.

6.4. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PRÉ-OCUPAÇÃO

6.4.1. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PRÉ-OCUPAÇÃO compreende o período em que se iniciam as primeiras interações entre os BENEFICIÁRIOS inscritos na LISTA PRÉVIA DE POTENCIAIS LOCATÁRIOS SOCIAIS e potenciais BENEFICIÁRIOS DE ALIENAÇÃO e a Equipe Técnica Social e de Desenvolvimento Comunitário da CONCESSIONÁRIA, tendo como base as indicações apresentadas pelo PODER CONCEDENTE.

6.4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as seguintes atividades no TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PRÉ-OCUPAÇÃO:

6.4.2.1. Auxiliar na definição das famílias que se tornarão LOCATÁRIAS SOCIAIS E BENEFICIÁRIAS DE ALIENAÇÃO na CONCESSÃO, contrato e composição dos grupos de vizinhanças nas diversas tipologias de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;

6.4.2.2. Receber e analisar as informações contidas na LISTA PRÉVIA DE POTENCIAIS LOCATÁRIOS SOCIAIS enviada pelo PODER CONCEDENTE;

6.4.2.3. Realizar a triagem e o diagnóstico dos CIDADÃOS INSCRITOS na LISTA PRÉVIA DE POTENCIAIS LOCATÁRIOS SOCIAIS enviada pelo PODER CONCEDENTE e potenciais BENEFICIÁRIOS POR ALIENAÇÃO, que contemple o perfil socioeconômico e territorial das famílias, retratando o histórico de moradia;

6.4.2.4. Orientar os CIDADÃOS INSCRITOS na LISTA PRÉVIA DE POTENCIAIS LOCATÁRIOS SOCIAIS e potenciais BENEFICIÁRIOS POR ALIENAÇÃO com informações sobre a CONCESSÃO, os critérios de participação e as condições contratuais;

- 6.4.2.5. Contatar os CIDADÃOS INSCRITOS contemplados, comunicando a sua aceitação como LOCATÁRIO SOCIAL e como BENEFICIÁRIOS POR ALIENAÇÃO;
- 6.4.2.6. Conceder orientações sobre os procedimentos para a entrega das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL aos LOCATÁRIO SOCIAL e aos BENEFICIÁRIOS POR ALIENAÇÃO;
- 6.4.2.7. Esclarecer todos os direitos e deveres dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e BENEFICIÁRIOS POR ALIENAÇÃO;
- 6.4.2.8. Realização do Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar de todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS, visando a orientação do seu diagnóstico e planejamento financeiro, caso a caso, com atendimento mínimo suficiente para o levantamento, por parte do LOCATÁRIO SOCIAL, da sua atual situação financeira e construção de planejamento socioeconômico, com um membro da família do LOCATÁRIO SOCIAL no período Prévio à Ocupação da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 6.4.2.9. Preparar os LOCATÁRIOS SOCIAIS para a vida em comunidade e o uso correto da LINHA BRANCA e de uso comum dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 6.4.2.10. Desenvolvimento e organização das ações e atividades necessárias para a assistência aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, como visitas, acompanhamento de vistorias e reuniões preparatórias para a plena ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 6.4.2.11. Desenvolvimento e organização das ações e atividades necessárias para a assistência aos LOCATÁRIOS SOCIAIS para conceder informações e acompanhamento do acesso às tarifas sociais, comportamento sociais saudáveis e adimplência em relação a LOCAÇÃO SOCIAL;

- 6.4.2.12. Desenvolvimento e organização das ações e atividades para a assistência aos LOCATÁRIOS SOCIAIS na preparação, apoio e acolhimento dos processos de mudança e entrada na UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 6.4.2.13. Desenvolvimento e organização das ações e atividades necessárias para a assistência aos LOCATÁRIOS SOCIAIS sobre oferta e localização de serviços públicos essenciais de educação, saúde, lazer, segurança pública, assistência social e acompanhamento dos processos de transferência escolar e demais serviços de educação;
- 6.4.2.14. Promoção de noções básicas sobre organização comunitária e as alternativas de representações dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 6.4.2.15. Promoção de informações e apoio em reuniões e ações que garantam a institucionalização do condomínio para formalização do corpo diretivo, considerando inclusive os mecanismos que garantam a participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas decisões e gestões;
- 6.4.2.16. Promoção de informações básicas sobre gestão condominial;
- 6.4.2.17. Elaboração e revisão periódica, visando melhor adequação às necessidades da concessão e dos locatários, de Cartilha de “Boas-Vindas”, a ser entregue a todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS, quando da ocupação das UNIDADES, contendo as regras de convivência do EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, além de boas práticas de convivência social e de sustentabilidade ambiental, devendo ser validada pelo PODER CONCEDENTE.

6.5. LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS

- 6.5.1. A CONCESSIONÁRIA receberá do PODER CONCEDENTE, em até 10 (dez) meses do início da FASE 1, a LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS que deverá conter, no mínimo, os seguintes itens e informações:

- 6.5.1.1. as variáveis de CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE e de CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO, e tempo de inscrição no Cadastro Único da Assistência Social (CadÚnico) e demais programas habitacionais do município, conforme dispostos no ANEXO 19 DO CONTRATO – DIRETRIZES PARA LOCAÇÃO SOCIAL E ALIENAÇÃO;
- 6.5.1.2. conter a quantidade de inscritos de no mínimo 3 vezes o número de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL disponíveis para LOCAÇÃO SOCIAL na CONCESSÃO, conforme apresentado pela CONCESSIONÁRIA no Plano de Implantação;
- 6.5.1.3. dados e informações suficientes para contatar os CIDADÃOS INSCRITOS e desenvolver os trabalhos de verificação e habilitação; e
- 6.5.1.4. instruções para o desenvolvimento dos trabalhos de verificação, triagem e mapeamento socioeconômico dos CIDADÃOS INSCRITOS;
- 6.5.2. A LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS deverá ser atualizada anualmente pelo PODER CONCEDENTE e entregue à CONCESSIONÁRIA para contemplar a necessidade de renovação ou para evitar vacâncias por mudanças de perfil e saída de LOCATÁRIOS SOCIAIS.
- 6.5.3. TRIAGEM E MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO DOS CIDADÃOS INSCRITOS
- 6.5.3.1. Após a recepção da LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS apresentada pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA fará o trabalho de triagem e MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO dos CIDADÃOS INSCRITOS, efetuando os seguintes processos:
- 6.5.3.2. 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;
- 6.5.3.3. Analisar, de maneira criteriosa, os documentos entregues pelos CIDADÃOS INSCRITOS, registrando de modo físico digital e individualizado as respectivas ocorrências;

- 6.5.3.4. Recusar a documentação, caso esta se apresente falha, incompleta ou ilegível, com registro das recusas;
- 6.5.3.5. Manter o PODER CONCEDENTE informado do andamento dos trabalhos, via sistema de Sistema de Gestão Integrado;
- 6.5.3.6. Informar aos CIDADÃOS INSCRITOS convocados quanto aos seus deveres, direitos e regras, além de disponibilizar uma cartilha educativa dos procedimentos, contendo todos as regras de convívio, baseados no CONTRATO DE LOCAÇÃO SOCIAL e seus anexos, e com os documentos necessários para a LOCAÇÃO SOCIAL;
- 6.5.3.7. Realizar o correto enquadramento dos CIDADÃOS INSCRITOS nos valores da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL, CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE e CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO, analisando as tipologias de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL disponíveis; e
- 6.5.3.8. Estabelecer a ordem de classificação dos CIDADÃOS INSCRITOS e elaborar a LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS para validação do PODER CONCEDENTE e convocação dos CIDADÃOS INSCRITOS para assinatura do contrato de LOCAÇÃO SOCIAL.
- 6.5.3.9. A CONCESSIONÁRIA terá 3 (três) meses para realizar a triagem e MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO da LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS disponibilizada pelo PODER CONCEDENTE, e deverá enviar mensalmente relatórios descritivos desse processo.
- 6.5.3.10. Após a triagem e emissão da LISTA FINAL DE LOCATÁRIOS SOCIAIS ratificada pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA terá 2 (dois) meses para convocar os potenciais LOCATÁRIOS SOCIAIS e realizar a orientação do planejamento financeiro e de mudança ao EMPREENDIMENTO DE LOCAÇÃO SOCIAL, antes do início do período de ocupação da UNIDADE DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.5.3.11. Caso se confirme que um LOCATÁRIO INSCRITO não atende aos CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE e aos CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO, deve-se registrar os motivos no Sistema de Gestão Integrada e convocar o próximo nome da lista que atenda aos critérios e tipologia de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL disponíveis.

6.5.3.12. A triagem e MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO dos CIDADÃOS INSCRITOS na LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS deve ocorrer anteriormente à assinatura dos Contratos de LOCAÇÃO SOCIAL.

6.5.3.13. A FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO de cada LOCATÁRIO SOCIAL deve ser mantida atualizada e deve ser disponibilizada ao PODER CONCEDENTE por meio do Sistema de Gestão Integrada.

6.5.3.14. Triagem e MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO

6.5.3.14.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o MAPEAMENTO SOCIOECONÔMICO de cada LOCATÁRIO SOCIAL ao longo de toda a CONCESSÃO com objetivo de identificar as condições socioeconômicas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS ao longo da CONCESSÃO para orientar ações de triagem, seleção e reenquadramento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, consolidando as informações na Ficha de Cadastro Individualizado.

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

- a) Nome, data e local de nascimento
- b) Documentos pessoais: CPF ou RN, RG, Título de Eleitor, NIS, Pis e PASEP, Carteira de Trabalho, Reservista, Certidão de Casamento;
- c) Nível de escolaridade;
- d) Nível de renda;

- e) Condição em Programas de Transferência de renda (continuado, condicionado, contributivo)
- f) Situação ocupacional e condição empregatícia
- g) Experiências profissionais anteriores;
- h) Condição ou Existência de quadro de enfermidades físicas ou psíquicas;
- i) Breve relato de histórico de vida do LOCATÁRIO SOCIAL específico;
- j) Vínculos familiares e socioafetivos;
- k) Participação em Instituições Religiosas, Associativas ou Representativas;
- l) Frequência e envolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL nas atividades do Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário;
- m) Frequência de envolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL nas atividades de interesse social, cursos livres de capacitação, conselho de convivência social;
- n) Frequência de envolvimento do LOCATÁRIO SOCIAL em casos violência, agressão, atividades criminosas, vandalismo etc.;
- o) Existência de contato ou intenção de contato com familiares;
- p) Mapeamento de atividades e/ou habilidades de interesse (tais como atividades produtivas, habilidades artesanais, entre outros);
- q) 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);
- r) Informações sobre acesso à serviços públicos (UBS de referência, Unidade Escolar de frequência etc.); e

6.5.4. A FICHA DE CADASTRO INDIVIDUALIZADO deverá ser atualizada anualmente, no mês de aniversário do acesso do LOCATÁRIO SOCIAL o à UNIDADE DE LOCAÇÃO

SOCIAL, podendo ser atualizada conforme identificadas situações que requerem intervenção específica, seja para articulação de serviços públicos ou outras medidas em atendimento às demandas dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, sob pena de desligamento do Projeto.

6.5.5. 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 identificadas inicial e continuamente pela EQUIPE TÉCNICA SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO para o LOCATÁRIO SOCIAL; (ii) registrar e acompanhar os casos em que foram identificadas alterações nas faixas escalonadas da CONTRIBUIÇÃO DA LOCAÇÃO SOCIAL e inadimplência; e (iii) providenciar ações de comunicação por ocasião de comportamentos antissociais (vandalismo, agressividade e descumprimento de regras de convívio).

6.6. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS-OCUPAÇÃO

6.6.1. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS-OCUPAÇÃO engloba um conjunto de ações que a CONCESSIONÁRIA deverá realizar durante a FASE 3 da CONCESSÃO, que engloba o processo de organização e apoio aos LOCATÁRIOS SOCIAIS na ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL.

6.6.2. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO DE PÓS-OCUPAÇÃO, será realizado pela Equipe Técnica da CONCESSIONÁRIA, iniciado preferencialmente após a assinatura de todos os contratos com os LOCATÁRIOS SOCIAIS, compreendendo as seguintes atividades, descritas abaixo:

6.6.2.1. Recepção dos LOCATÁRIOS SOCIAIS contemplados na LOCAÇÃO SOCIAL;

6.6.2.2. Promoção e organização das atividades de interesse coletivo;

- 6.6.2.3. Assessoria para composição, participação e interação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com o COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA;
 - 6.6.2.4. Acompanhamento ao planejamento psicossocial e financeiro dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, semestralmente;
 - 6.6.2.5. Disponibilização de vagas, para os LOCATÁRIOS SOCIAIS, em Cursos Livres de Capacitação;
 - 6.6.2.6. Disponibilização de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico a todos os LOCATÁRIOS SOCIAIS.
- 6.6.3. As atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS-OCUPAÇÃO devem estar descritas no Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário contemplando, no mínimo, as seguintes dimensões de atuação, descritos por eixos temáticos:
- 6.6.3.1. Promoção de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar;
 - 6.6.3.2. Disponibilização e Cursos Livres de Capacitação;
 - 6.6.3.3. Promoção de Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário; e
 - 6.6.3.4. Promoção de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.
- 6.6.4. O TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO se constitui como articulador para o estabelecimento dos vínculos necessários entre o poder público e a comunidade, para que os LOCATÁRIOS SOCIAIS e entorno compreendam o direito à moradia como porta de entrada para os demais direitos.
- 6.6.5. PROMOÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR
- 6.6.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá promover atividades de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

6.6.5.2. As intervenções de Planejamento e Gestão do Orçamento Familiar têm o objetivo de apresentar técnicas e orientações para os LOCATÁRIOS SOCIAIS, de modo à complementar sua capacitação, visando sua emancipação econômica e desenvolvimento socioeconômico.

6.6.5.3. Ao longo do período de ocupação do LOCATÁRIO SOCIAL, semestralmente, deverão ser disponibilizados serviços para o acompanhamento da saúde financeira e do planejamento econômico dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.

6.6.5.4. 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.

6.6.6. DISPONIBILIZAÇÃO DE CURSOS LIVRES DE CAPACITAÇÃO

6.6.6.1. 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.

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

6.6.6.3. Deverá ser disponibilizada vaga em quantidade suficiente para atender todos os maiores de 18 anos, sem formação profissional e/ou em situação de desemprego ou outra situação de vulnerabilidade identificada.

- 6.6.6.4. Deverão ser priorizadas, quando da disponibilização de vagas, ao LOCATÁRIO SOCIAL que ingressaram ao programa há mais tempo e que ainda não foram contempladas com o Curso Livre de Capacitação.
- 6.6.6.5. Não é necessário que os Cursos Livres de Capacitação sejam oferecidos dentro dos EMPREENDIMENTOS. 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 aos LOCATÁRIOS SOCIAIS.
- 6.6.6.6. 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) – que caracteriza cursos que não exigem escolaridade mínima, abertos à comunidade e somente condicionados à matrícula e ao aproveitamento do aluno.
- 6.6.6.7. O formato dos Cursos Livres de Capacitação e momento de oferecimento deverá ser discriminado no Projeto de Trabalho Técnico Social e Plano de Desenvolvimento Comunitário Pós Ocupação e deve ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- 6.6.6.8. 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 dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, bem como os requisitos do mercado de trabalho.
- 6.6.6.9. As atividades da Equipe Técnica Social e de Desenvolvimento Comunitário relacionada a Cursos Livres de Capacitação com foco em geração de trabalho e renda serão abordadas por meio das seguintes ações:

- 6.6.6.9.1. Mapeamento de vocações dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e produtivas do entorno do empreendimento e região;
- 6.6.6.9.2. Encaminhamento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS aos serviços de intermediação de mão de obra por meio dos sistemas e emprego; e aos serviços de formação de núcleos associativos de produção e de micro- crédito produtivo;
- 6.6.6.9.3. Promoção de projetos de capacitação para o trabalho e de geração de trabalho e renda aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, em conformidade com as aptidões e níveis de interesse.
- 6.6.6.9.4. Coletar informações sobre nível de interesse em desenvolver essa ou aquela aptidão 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
- 6.6.6.9.5. Articulação de iniciativas e instituições de trabalho e renda, visando inclusão produtiva, econômica e social dos LOCATÁRIOS SOCIAIS.
- 6.6.6.10. A CONCESSIONÁRIA deve divulgar de forma satisfatória o oferecimento de vagas e estimular que os LOCATÁRIOS SOCIAIS ingressem nos Cursos Livres de Capacitação.
- 6.6.6.11. No caso de as vagas não serem preenchidas pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS, estas podem ser disponibilizadas 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.

6.6.7. PROMOÇÃO DE ATIVIDADES DE INTERESSE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.

6.6.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL com frequência de, no mínimo, uma vez por semana.

6.6.7.2. Os objetivos dessas atividades são promover a organização Comunitária, o fortalecimento de laços de vizinhança e fortalecimento do convívio social, educação, saúde, cultura, educação ambiental e patrimonial, a qualidade de vida, por meio de atividades que integrem, mobilizem, organizem para autogestão e convívio social harmonioso entre os LOCATÁRIOS SOCIAIS em cada empreendimento habitacional e seu entorno.

6.6.7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao LOCATÁRIO SOCIAL, pelo menos, as seguintes Atividades de Interesse Social e Desenvolvimento Comunitário:

6.6.7.3.1. Estabelecimento de canais de comunicação acessíveis e afetivos entre a Equipe Técnica Social e de Desenvolvimento Comunitário e os LOCATÁRIOS SOCIAIS, podendo ser por meio do Canal Público de Divulgação;

6.6.7.3.2. Instituição e/ou consolidação das organizações de base comunitária, estimulando a criação de organismos representativos dos LOCATÁRIOS SOCIAIS e o desenvolvimento de grupos sociais e/ou de comissões de interesse;

6.6.7.3.3. Ofertar atividades formativas de caráter associativo e cooperado, como estímulo à constituição de empreendimentos solidários;

6.6.7.3.4. Identificação e capacitação de lideranças e grupos representativos em processos de ação comunitária e iniciativas

solidárias dos LOCATÁRIOS SOCIAIS, orientando sobre as questões de formalização e apoiando a legalização dessas iniciativas;

6.6.7.3.5. Estímulo à promoção de atitudes e condutas sociais dos LOCATÁRIOS SOCIAIS vinculadas ao novo morar, valorizando a auto-organização como instrumento próprio de representação dos interesses dos usuários;

6.6.7.3.6. Apoio à participação comunitária dos LOCATÁRIOS SOCIAIS na promoção de atitudes e condutas ligadas ao zelo e ao bom funcionamento dos equipamentos sociais e comunitários;

6.6.7.3.7. Articulação com as políticas públicas locais e redes de serviços de interesse público, monitorando o acesso dos LOCATÁRIOS SOCIAIS aos serviços públicos de educação, saúde, cultura, lazer, assistência social e às tarifas sociais;

6.6.7.3.8. Estímulo à participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS em todas as fases, promovendo a discussão e o pacto das normas de convivência e do uso dos espaços comuns e apoiando nos procedimentos de gestão do condomínio;

6.6.7.3.9. Estabelecimento de parcerias com os órgãos governamentais e não governamentais para encaminhamento e respostas às demandas identificadas.

6.6.7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao LOCATÁRIOS SOCIAIS, pelo menos, as seguintes Atividades de Educação Ambiental, abordada por meio das seguintes ações:

6.6.7.4.1. Difusão junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS de noções sobre higiene, saúde e doenças individuais e coletivas;

6.6.7.4.2. Divulgação junto aos LOCATÁRIOS SOCIAIS de informações sobre o uso racional dos recursos naturais, como a água e a energia

elétrica; e sobre a preservação e conservação ambiental e manejo de resíduos sólidos.

6.6.7.5. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, pelo menos, as seguintes Atividades de Educação Patrimonial, abordada por meio das seguintes ações:

6.6.7.5.1. Promover a apropriação e uso dos espaços e equipamentos de uso comum pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS, na perspectiva de ações que promovam comportamentos sociais saudáveis e a adimplência;

6.6.7.5.2. Repasse de informações básicas aos LOCATÁRIOS SOCIAIS sobre manutenção preventiva da moradia e dos equipamentos coletivos, e sobre os sistemas de água, esgoto, coleta de resíduos sólidos e de aquecimento solar, quando for o caso, e treinamento para o uso adequado desses sistemas;

6.6.7.5.3. Elaboração coletiva de Regras de Convivência e Usos dos Espaços Comuns, garantindo-se a participação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS nas decisões e gestão.

6.6.7.6. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, pelo menos, as seguintes Atividades de Assessoria à Gestão Condominial, abordada por meio das seguintes ações:

6.6.7.6.1. Assessoria e orientação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS com atividades voltadas para o desenvolvimento de rotinas administrativas;

6.6.7.6.2. Orientação dos LOCATÁRIOS SOCIAIS na implantação da ESTRUTURA DE GOVERNANÇA, conforme ANEXO 13 DO CONTRATO – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA, com capacitação e esclarecimento dos membros para elaboração e aprovação, com respeito aos princípios participativos e democráticos, de prestação de contas, Atas,

contratação de serviços, para adoção de estratégias de comunicação e transparência entre outros.

6.6.7.6.3. Assessoria e apoio na realização de assembleias de LOCATÁRIOS SOCIAIS para fortalecimento de atuação para efetivação de uma gestão organizada, participativa e democrática.

6.6.7.6.4. O COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA deverá auxiliar na definição das atividades do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO, conforme estabelecido no ANEXO 13 DO CONTRATO – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.

6.6.7.7. Durante o primeiro semestre da FASE 3 da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá instituir o COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL nos termos e funções definidos no ANEXO 13 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.

6.6.7.8. Um cronograma de atividades deve ser elaborado e amplamente divulgado aos LOCATÁRIOS SOCIAIS, com cópia ao PODER CONCEDENTE no primeiro dia útil do semestre. O COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão vetá-lo, aprová-lo ou sugerir adendos e alterações dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos.

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

6.6.7.10. As atividades de interesse social e desenvolvimento comunitário voltadas ao bem comum devem se dirigir à totalidade de LOCATÁRIOS SOCIAIS para que esses sejam os protagonistas dessas ações que valorizem e evidenciem os talentos locais e estimulem a ação

comunitária, sendo sugerida a adoção de eventos abertos à comunidade do entorno e com apoio da rede local em datas festivas.

6.6.7.11. A CONCESSIONÁRIA deverá manter registro do destino do orçamento voltado à promoção de atividades de interesse social e demais atividades formativas da equipe de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO de maneira organizada e disponíveis aos LOCATÁRIOS SOCIAIS e ao PODER CONCEDENTE.

6.6.7.12. A CONCESSIONÁRIA poderá articular com entes públicos, privados e ONGs, visando formação de convênios e/ou parcerias, palestras, grupos socioeducativos e oficinas a serem disponibilizados como atividades de interesse social.

6.6.8. PROMOÇÃO DE ASSISTÊNCIA PSICOSSOCIAL E ACOMPANHAMENTO TÉCNICO AOS LOCATÁRIOS SOCIAIS

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

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

6.6.8.2.1. 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;

6.6.8.2.2. Promover boas práticas de uso e ocupação dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL, para o convívio em harmonia e o bom uso das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL;

- 6.6.8.2.3. Mediar conflitos entre os próprios LOCATÁRIOS SOCIAIS, entre LOCATÁRIOS SOCIAIS e a CONCESSIONÁRIA e entre LOCATÁRIOS SOCIAIS e entorno dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL;
- 6.6.8.2.4. Acompanhar, de maneira geral, o desenvolvimento dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 6.6.8.2.5. Elaborar Relatório Anual de Execução e Resultados, a ser entregue ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil do primeiro mês de cada ano, com informações quanto a evolução social, socioeconômica, educacional e comunitária dos LOCATÁRIOS SOCIAIS;
- 6.6.8.2.6. Manter contato com aparelhos públicos como CAPS, UBS, CRAS, CREAS e encaminhar LOCATÁRIOS SOCIAIS para outros programas sociais, caso seja necessário;
- 6.6.8.2.7. 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.
- 6.6.9. Os plantões de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico deverão funcionar também como ponto de atendimento ao LOCATÁRIO SOCIAL para a coleta de reclamações e sugestões quanto ao programa.
- 6.6.10. Demandas e emergências de Assistência Psicossocial e Acompanhamento Técnico poderão ser solicitadas pelos LOCATÁRIOS SOCIAIS via Canal de Ouvidoria a ser disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA e deverão ser registradas para fins de acesso pelo PODER CONCEDENTE.

7. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL DA CONCESSÃO

7.1. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

7.1.1. 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 a não objeção do 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:

7.1.1.1. detalhamento dos SERVIÇOS a serem implantados nos EMPREENDIMENTOS;

7.1.1.2. 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

7.1.1.3. 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.

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

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

7.1.4. 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: aprova-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.

7.1.5. 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.

7.1.6. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o Plano de Implantação apresentado:

7.1.6.1. No caso dos EMPREENDIMENTOS, se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos no ANEXO 6 DO CONTRATO – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO;

7.1.6.2. No que se refere aos SERVIÇOS a serem desenvolvidos, se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos neste CADERNO DE ENCARGOS.

7.1.7. 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.

7.1.8. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste dentro do prazo estabelecido no item 7.1.4, o Plano de Implantação será considerado aprovado.

7.1.9. 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.

7.2. PLANO DE OCUPAÇÃO

- 7.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias do recebimento da LISTA PRÉVIA DE CIDADÃOS INSCRITOS pelo PODER CONCEDENTE, um Plano de Ocupação em formato de relatório que apresente a divisão proposta do número de UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL em cada um dos EMPREENDIMENTOS DE LOCAÇÃO SOCIAL da CONCESSÃO por tipologia e por LOCATÁRIO SOCIAL, e a proposta para a ocupação das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL.
- 7.2.2. A distribuição das UNIDADES DE LOCAÇÃO SOCIAL entre os LOCATÁRIOS SOCIAIS deverá estar de acordo com as definições previstas neste ANEXO e no CONTRATO.
- 7.2.3. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Plano de Ocupação no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do seu recebimento para início da FASE 3 da CONCESSÃO.
- 7.2.4. Caso haja pedido de complementação ou retificação, a reapresentação do Plano de Ocupação pela CONCESSIONÁRIA deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias da devolutiva do PODER CONCEDENTE.
- 7.2.5. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste dentro do prazo estabelecido no item 7.2.3, o Plano de Ocupação será considerado aprovado.

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 socioassistenciais 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:

7.3.3.1. Plano de Riscos e Contingências;

7.3.3.2. Plano de Prevenção e Combate a Incêndios;

7.3.3.3. Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);

7.3.3.4. Plano de Segurança Patrimonial;

7.3.3.5. Plano de Manutenção;

7.3.3.6. Plano de Limpeza;

7.3.3.7. 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:

- a. Identificação das necessidades e possíveis problemas;
- b. Avaliação do impacto dos riscos;
- c. Definição de prioridades;
- d. Planejamento de estratégias de contingência e controle;
- e. Teste do Plano de Contingência; e
- f. 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:

- a. Localização;
- b. Tipo de construção;
- c. Ocupação;
- d. População;
- e. Características de funcionamento;
- f. Pessoas com deficiência;
- g. Riscos específicos inerentes à atividade;
- h. Materiais existentes;
- i. Definição dos recursos humanos;
- j. Definição dos equipamentos, aparelhos e sistemas necessários para a prevenção e o combate ao incêndio;
- k. Definição dos procedimentos básicos de emergência contra incêndios;
- l. 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:

- a. Informações gerais sobre o estabelecimento;
- b. Dados do responsável legal civil pelo empreendimento;
- c. Dados do responsável técnico legal pela elaboração do PGRS;
- d. Equipe responsável pelo PGRS;
- e. Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
- f. Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração de resíduos;
- g. Determinação/identificação e quantificação dos pontos de segregação de resíduos;
- h. Quantificação, identificação e classificação de cada resíduo com base na Norma NBR 10.004 - Classificação de Resíduos Sólidos e Resoluções CONAMA pertinentes;
- i. Quantidade (real/estimada) mensal gerada de resíduos, em cada ponto;
- j. Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
- k. Informação se há estoque de resíduos;
- l. Informação da frequência de geração dos resíduos;
- m. Indicação da destinação dos resíduos gerados;
- n. Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos sólidos;
- o. Estrutura organizacional;
- p. 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;

- q. Apresentação de Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências; e
- r. 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:

- a. Identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem vigiadas;
- b. Definição do perímetro de vigilância;
- c. Definição da localização dos postos fixos de vigilância;
- d. Definição dos níveis de segurança abrangidos;
- e. Definição dos recursos humanos e tecnológicos;
- f. Sistema de monitoramento por imagens;
- g. Sistema de alarme perimetral;
- h. Posicionamento/mapeamento das câmeras;
- i. Posicionamento dos postos fixos de vigilância e faixa horária de cobertura.
- j. Definição da rotina e trajeto das rondas de vigilância (caso exista);
- k. Definição da equipe de vigilância (caso exista): Funções/cargos; Quantidades; Escalas e horários de trabalho por colaborador.

- l. Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de vigilância patrimonial (caso exista);
- m. Sistema de monitoramento por imagens a ser utilizado: Configuração dos sistemas; Principais funções.
- n. 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.

- a. Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de controle de acesso;
- b. Sistema de controle de acesso a ser utilizado: Configuração do sistema e principais funções;
- c. 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:

- a. Identificação, listagem e dados técnicos das edificações, equipamentos e áreas cobertas pelo plano;
- b. Manutenção interna e externa de edificações (fachadas, calçamentos, pavimentos, estacionamentos, portões, gradis, muradas, cercas, etc);
- c. Equipamentos diversos: maquinário de apoio à operação (roçadeiras, cortadores de grama, varredeiras, jateadores de alta pressão, sugadores, etc);
- d. Redes de água e esgoto;
- e. Sistemas e equipamentos de energia elétrica (subestações, cabines primárias, redes e linhas de distribuição de energia elétrica, etc);

- f. 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.);
- g. Telefonia; Planos de inspeção e manutenção preventiva (cronogramas);
- h. Equipes: Funções/cargos; Quantidade por função/cargo;
- i. 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;
- j. Sistema de gestão de manutenção (Sistema de Gestão de Serviços - SGS) a ser utilizado: Configuração do sistema e Principais funções.
- k. 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:

- a. Identificação e listagem e dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas;
- b. 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;
- c. 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.
 - d. Equipes: Funções/cargos; Quantidade por função/cargo; Escalas e horários de trabalho por colaborador.
 - e. Recursos para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.);
 - f. Definição dos níveis de prioridade das áreas;
 - g. Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para as atividades de conservação do verde mais complexas (pelo menos);
 - h. Sistema de gestão de ativos a ser utilizado (Sistema de Gestão de Serviços - SGS):
 - i. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

7.4. PLANO DE TIC

7.4.1. 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.

7.4.2. 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:

- 7.4.2.1. 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;
- 7.4.2.2. 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;
- 7.4.2.3. Utilizar plataformas de software, tipos de arquivos e aplicativos amplamente utilizados no mercado e devidamente licenciados;
- 7.4.2.4. Permitir a exportação de dados para aplicativos comerciais de produção de documentos (Word/Excel) e outros bancos de dados (Access/SQL Server/Oracle);
- 7.4.2.5. 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
- 7.4.2.6. 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.
- 7.4.3. Plano de TIC deverá conter, minimamente, os seguintes elementos:
- 7.4.3.1. Cronograma de implantação do Sistema TIC, contemplando o detalhamento da implantação dos equipamentos e dos sistemas de tecnologia da informação;
- 7.4.3.2. Especificações técnicas, incluindo informações sobre hospedagem/servidor;

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

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

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

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

7.4.6. 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.

7.4.7. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste dentro do prazo estabelecido no item 7.4.5, o Plano de TIC será considerado aprovado.

7.5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS LOCATÁRIOS SOCIAIS

7.5.1. 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.

7.5.2. 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).

7.5.3. 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.

7.5.4. O PODER CONCEDENTE dará a sua não objeção à Pesquisa de Satisfação apresentado pela CONCESSIONÁRIA seguindo o mesmo procedimento previsto nos itens 7.1.4 e 7.1.5 deste CADERNO DE ENCARGOS.

7.6. PLANO DE TRABALHO DE GESTÃO DE CARTEIRA

7.6.1. 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.

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

7.6.2.1. apresentação do organograma da equipe técnica, com a definição objetiva das atribuições de cada cargo;

7.6.2.2. indicação dos mecanismos de estímulo a adimplência, organizados em colaboração ao TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO; e

7.6.2.3. indicação do formato da operacionalização técnica.

7.6.3. 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 7.1.4 e 7.1.5 deste CADERNO DE ENCARGOS.

7.7. RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS

7.7.1. 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 e quantitativas sobre os resultados

das ações definidas no PROJETO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL E PLANO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO PÓS OCUPAÇÃO, bem como todo os SERVIÇOS realizados pela CONCESSIONÁRIA.

7.7.2. O Relatório Anual de Execução e Resultados deverá ser entregue no último dia útil do primeiro mês de cada ano.

7.7.3. 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:

7.7.3.1. 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.

7.7.3.2. 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.

7.7.3.3. 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.

7.7.3.4. 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.

7.7.4. 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.