



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

ANEXO VI DO CONTRATO – DIRETRIZES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver os serviços com observância das seguintes **DIRETRIZES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, sem prejuízo de outras fixadas pelas normas legais incidentes.

1. OBJETIVOS GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

- 1.1. Promover a organização dos ADQUIRENTES preparando-os para a vida em condomínio e as novas condições de moradia e do bairro;
- 1.2. Aplicar as técnicas e os métodos do desenvolvimento do trabalho social para criar ou ampliar os vínculos dos ADQUIRENTES no bairro como um dos instrumentos de sustentabilidade dos empreendimentos;
- 1.3. Capacitar os ADQUIRENTES para atuação participativa com o objetivo de promover a melhoria das condições de vida de modo constante;
- 1.4. Disseminar informações e ações locais com a finalidade de estimular e expandir canais de participação e de oportunidades de ascensão social;
- 1.5. Alinhar e articular ações relacionadas ao trabalho técnico social e aos serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos;
- 1.6. Consolidar o resultado das ações e identificar avanços na sustentabilidade dos empreendimentos e na melhoria das condições de vida dos ADQUIRENTES por meio do desenvolvimento de matriz de indicadores.

2. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL

- 2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as seguintes atividades a título de Trabalho Técnico Social (TTS):
 - a) Mobilização, organização sociocomunitária e inserção social;
 - b) Fomento às capacidades produtivas;
 - c) Educação sanitária e ambiental;
 - d) Educação patrimonial;
 - e) Educação financeira;
 - f) Monitoramento e avaliação da elaboração e aplicação da matriz de indicadores de desempenho, resultados e impactos.
- 2.2. Para a prestação dos serviços abrangidos ao TTS, deverá a CONCESSIONÁRIA:
 - a) Alocar equipe técnica encarregada pelo planejamento, execução e avaliação das ações do TTS, que deverá ser multidisciplinar, constituída por profissionais com experiência comprovada em ações com população de baixo poder aquisitivo nos campos da educação ambiental, mobilização social em habitação ou saneamento, e sob coordenação de um Responsável Técnico com formação compatível e experiência mínima de 2 (dois) anos.
 - b) Garantir a disponibilidade suficiente e necessária dos profissionais envolvidos



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

com a implementação das ações do TTS nos empreendimentos que forem implantados no âmbito deste CONTRATO, para assegurar a qualidade dos serviços prestados.

3. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO.

3.1. O TTS DE PRÉ-OCUPAÇÃO compreende, necessariamente, o período de 9 (nove) meses que antecede a entrega das unidades habitacionais, e abrange as seguintes atividades:

3.1.1. Desenvolvimento de ferramentas metodológicas para execução das atividades, com especial atenção aos idosos e crianças;

3.1.2. Composição das equipes necessárias para a logística operacional da prestação dos serviços, precedida da contratação dos profissionais e definição objetiva das atribuições;

3.1.3. Implantação e disponibilização de informações relacionadas com os serviços prestados, critérios de hierarquização e situação socioeconômica das famílias cadastradas;

3.1.4. Elaboração e execução do Plano TTS de Pré-Ocupação, compreendendo:

3.1.4.1. Sistematização de informações e análises técnicas;

3.1.4.2. Avaliação e acompanhamento psicossocial das famílias contempladas;

3.1.4.3. Realização de encontros e reuniões com as equipes técnicas e as famílias para as articulações institucionais e inserções social e produtiva no bairro do respectivo empreendimento;

3.1.4.4. Realização das ações socioeducativas sistemáticas com as famílias contempladas voltadas para a boa convivência nos condomínios e a sustentabilidade dos empreendimentos, em obediência ao ferramental metodológico;

3.1.4.5. Apoio no planejamento da mudança das famílias para as novas unidades.

3.1.5. Principais ações do trabalho TTS DE PRÉ-OCUPAÇÃO.

3.1.5.1. Realização de diagnósticos que contemplem o perfil socioeconômico e territorial das famílias contempladas, retratando, se for o caso, o histórico de moradia;

3.1.5.2. Identificação de equipamentos comunitários e de utilidade pública existentes na Área de Intervenção, considerando sua capacidade de atendimento e análise de impacto do Projeto;

3.1.5.3. Execução de ações de mobilização e fortalecimento social, com vistas à inserção social e produtiva dos ADQUIRENTES;

3.1.5.4. Informação às famílias ADQUIRENTES a respeito das ações compreendidas pelo TTS, das características dos empreendimentos, da importância da sustentabilidade das questões relacionadas com os financiamentos habitacionais contraídos;

3.1.5.5. Desenvolvimento, com os ADQUIRENTES, de atividades socioeducativas durante o período de execução das obras, para a apreensão das futuras e novas condições de moradia, com ênfase na organização coletiva, gestão patrimonial e condominial, educação sanitária e ambiental, e gestão de resíduos nos



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

empreendimentos;

- 3.1.5.6. Avaliar, em períodos não superiores a seis meses, as ações desenvolvidas, realizando pesquisas e levando em conta a matriz de indicadores de desempenho;
- 3.1.5.7. Orientar e apoiar a mudança das famílias de sua residência de origem para a nova moradia.

4. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS- OCUPAÇÃO

- 4.1. O TTS DE PÓS-OCUPAÇÃO, compreende as seguintes atividades, pelo período de 3 (três) anos contados da data da entrega das unidades aos ADQUIRENTES:
 - 4.1.1. Desenvolver metodologias de pesquisa e avaliação de resultados, com indicadores, e aplicá-las para aferir o grau de satisfação dos ADQUIRENTES quanto aos aspectos relacionados com as habitações e infraestrutura implantada e aos impactos nos equipamentos públicos essenciais, de educação, saúde, transporte/mobilidade urbana, assistência social, cultura e lazer.
 - 4.1.2. Elaborar Plano Trabalho de TTS de PÓS OCUPAÇÃO específico e adequado ao perfil socioeconômico dos ADQUIRENTES, prevendo ações articuladas com administração condominial (stricto sensu);
 - 4.1.3. Recepcionar e acompanhar as famílias ADQUIRENTES na nova moradia e prestação de esclarecimentos sobre aspectos relacionados ao empreendimento e às coisas de uso privativo e comum do condomínio;
 - 4.1.4. Executar as ações do Plano de Trabalho de TTS de Pós Ocupação por meio de equipe técnica capacitada;
 - 4.1.5. Promover avaliação dos processos de mudança e adaptação das famílias, relatando os resultados ao PODER CONCEDENTE.
 - 4.1.6. Dar continuidade às ações sistemáticas, encetadas no período de pré-ocupação, voltadas à sustentabilidade do empreendimento tais como reuniões, orientações e acompanhamentos dos ADQUIRENTES, conjugado com as articulações locais;
 - 4.1.7. Desenvolvimento de atividades para integração de vizinhança, incluindo inserção e participação em fóruns locais visando à participação ativa e fortalecimento sociocomunitário;
 - 4.1.8. Desenvolver ações de capacitação dos ADQUIRENTES voltadas para as condutas e obrigações condominiais, educação sanitária e ambiental, conservação e manutenção patrimonial e outros pertinentes, visando à sustentabilidade do condomínio;
 - 4.1.9. Demonstrar as responsabilidades dos ADQUIRENTES na correta utilização e preservação dos serviços implantados, tanto os individuais como os coletivos;
 - 4.1.10. Desenvolver campanhas de conscientização e orientação inibidoras da comercialização irregular das unidades habitacionais de HIS;
 - 4.1.11. Realizar pesquisas e apresentar os resultados ao PODER CONCEDENTE para eventual mobilização de ações ou adoção de instrumentos de gestão ou de políticas urbanas complementares para as necessidades dos locais dos empreendimentos implantados;
 - 4.1.12. Divulgar as práticas exitosas que significaram avanços na sustentabilidade dos



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- empreendimentos e na melhoria das condições de vida dos ADQUIRENTES e da vizinhança;
- 4.1.13. Divulgar informações, programas e projetos de natureza ambiental para ampliação da consciência ecológica das populações;
- 4.1.14. Desenvolver e executar campanhas educativas relacionadas com:
- 4.1.14.1. Saúde e higiene, e doenças individuais e da coletividade;
- 4.1.14.2. Doenças de veiculação hídrica e verminoses: forma de proliferação e controle;
- 4.1.14.3. Doenças transmitidas por vetores: prevenção e controle;
- 4.1.14.4. Uso racional da água, dos recursos naturais, preservação ambiental e manejo de resíduos sólidos;
- 4.1.14.5. Vazamentos e desperdícios de água, limpeza e conservação da caixa d'água;
- 4.1.14.6. Uso correto e importância da limpeza e conservação dos sistemas internos esgotamento sanitário, caixas de gordura e de passagem;
- 4.1.14.7. Serviços de coleta de lixo e conexão ao sistema público instalado, incluindo orientações para minimização da geração de lixo e de consumo consciente;
- 4.1.14.8. Uso adequado das instalações para a deposição de resíduos sólidos e de coleta seletiva;
- 4.1.14.9. Segurança e trânsito de pessoas;
- 4.1.14.10. Entulho da construção civil: geração e destinação;
- 4.1.14.11. Áreas Verdes: importância, preservação x conservação;
- 4.1.14.12. Animais silvestres X domésticos: conceitos e tratamentos culturais;
- 4.1.15. Promover processo educativo que esclareça e valorize a infraestrutura implantada e busque mudanças de atitudes em relação ao meio ambiente e à vida saudável, na redução de doenças e melhoria dos níveis de saúde da população;
- 4.1.16. Estimular a busca de parcerias para promoção, em caráter permanente, das ações de educação ambiental;
- 4.1.17. Capacitar os ADQUIRENTES para a sua emancipação gerencial, e preparação do desligamento das equipes da CONCESSIONÁRIA e da transferência dos métodos visando à gestão autônoma.

5. APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL

- 5.1. O APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, compreende as seguintes atividades, pelo período de 3 (três) anos contados da data da entrega das unidades aos ADQUIRENTES.
- 5.2. Compete, obrigatoriamente, à CONCESSIONÁRIA, na qualidade de incorporadora imobiliária, instituir e instalar os condomínios implantados nos termos deste CONTRATO, em estrita observância do Código Civil Brasileiro (Capítulo VII – Dos Condomínios Edilícios - artigos 1331 a 1358) e da Lei Federal nº 4591, de 1964 (Lei das Incorporações) e suas modificadoras.
- 5.3. Uma vez instalados os condomínios compete ao síndico, ouvida a Assembleia Geral, contratar apoio para a administração.



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 5.4. No âmbito deste CONTRATO, além dos serviços legais inerentes ao incorporador (CONCESSIONÁRIA ou SPE), relativos à instalação dos condomínios, a CONCESSIONÁRIA deverá prestar serviços de APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, a saber:
- 5.4.1. Promover a primeira eleição do síndico e dos conselhos condominiais e a aprovação do Regimento Interno, na forma da legislação pertinente (Capítulo VII – Dos Condomínio Edifícios - artigos 1331 a 1358);
 - 5.4.2. Auxílio do 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
 - 5.4.3. Executar as atividades previstas no item 4. deste Anexo em harmonia com a administração do condomínio;
 - 5.4.4. Apoiar o desenvolvimento de campanhas de combate à inadimplência das obrigações condominiais;
 - 5.4.5. Apoiar as ações autônomas de fortalecimento e consolidação das ações voltadas para a melhoria das condições da vida e sustentabilidade do condomínio;

6. GESTÃO DE CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

- 6.1. Os serviços de GESTÃO DA CARTEIRA DE MUTUÁRIO a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA, até à data da entrega das unidades aos ADQUIRENTES, são os seguintes:

6.1.1. Trabalhos Operacionais de Habilitação.

Conforme estipulado no ANEXO DO CONTRATO DIRETRIZES PARA COMERCIALIZAÇÃO DAS UNIDADES o cadastramento das famílias será empreendido pelo PODER CONCEDENTE. Subsequentemente, à CONCESSIONÁRIA caberá:

- 6.1.1.1. Conhecer e observar os procedimentos e prazos que o PODER CONCEDENTE vier a estabelecer no(s) ato(s) convocatório(s) para o cadastramento das famílias;
- 6.1.1.2. Elaborar e apresentar ao PODER CONCEDENTE o plano da organização dos serviços de triagem das famílias cadastradas, compreendendo:
 - a) Indicação e descrição das formas de orientação e atendimentos às famílias; sendo obrigatório, além de canais eletrônicos, destinação de local adequado para atendimento presencial;
 - b) Indicação das formas e textos-modelos de convocação das famílias;
 - c) Formas de organização e arquivo dos documentos e dados cadastrais das famílias;
 - d) Explicitação dos fluxos de documentos e dos processos de atendimento;
- 6.1.1.3. Desenvolver tempestivamente, ou adquirir, e aplicar sistema de gestão documental e de controle dos processos de atendimento, liberando o acesso na forma que vier a



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

ser normatizada pelo PODER CONCEDENTE;

- 6.1.1.4. Receber do PODER CONCEDENTE a lista das famílias contendo a ordem de classificação e os dados ou informações suficientes para o desenvolvimento dos trabalhos de verificação e habilitação para a contratação de financiamento, juntamente com a autorização expressa para início dos trabalhos.
- 6.1.1.5. De posse da lista e da autorização expressa para início dos trabalhos a CONCESSIONÁRIA deverá:
- Convocar as famílias para apresentação dos documentos necessários ao preenchimento dos requisitos financeiros para a aquisição das unidades habitacionais ofertadas nos termos deste CONTRATO e seus anexos;
 - Recusar a documentação se apresentada de modo incompleto ou ininteligível;
 - Editar cartilha elucidativa dos procedimentos e documentos necessários para comprovar os requisitos exigidos para contratação de financiamentos.
 - Proceder ao criterioso exame dos documentos, registrando no dossiê (físico e digital) individualizado as respectivas ocorrências;
 - Manter o PODER CONCEDENTE informado do andamento dos trabalhos, mediante entrega de relatórios mensais, cujas cópias deverão ser apresentadas também para exame do VERIFICADOR INDEPENDENTE, principalmente dos contratos de empréstimos e financiamentos firmados pela CONCESSIONÁRIA e pelos ADQUIRENTES, sem prejuízo da inserção desses contratos nos sistemas de gestão documental.
 - Franquear o acesso ao VERIFICADOR INDEPENDENTE de todos os passos, procedimentos e processos, no âmbito da CONCESSIONÁRIA e dos agentes financiadores.
- 6.1.2. **Trabalhos de apoio e acompanhamento da obtenção dos financiamentos para as famílias**
- 6.1.2.1. Apoiar e acompanhar a apresentação dos ADQUIRENTES e da documentação pertinente para o(s) agente(s) financiador(es), acompanhando e assessorando as famílias em todas as fases do processo de obtenção de financiamento, especialmente, auxiliando no cumprimento das exigências porventura apresentadas pelo(s) referido(s) agente(s).
- 6.1.2.2. Manter registro de todos dados relacionados com os contratos de financiamento assinados, incluindo cópias dos instrumentos em meio digital e valores e condições de prazo e juros das operações, disponibilizando-os ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE;
- 6.1.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá informar ao PODER CONCEDENTE as instituições financeiras com as quais vier a firmar acordos para a concessão de financiamentos aos beneficiários, a fim de permitir ao PODER CONCEDENTE estabelecer relações que possibilitem conhecer a situação de adimplemento dos ADQUIRENTES.
- 6.1.2.4. Estabelecer mecanismos de informação e controle de créditos relativos à restituição de subsídios pelo PODER CONCEDENTE, total ou parcialmente, em razão de leilão ou recomercialização de unidades retomadas pelo(s) agente(s)



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

financiador(es).

- 6.1.2.5. Apresentar Relatório anual contendo as informações relativas às unidades de HIS porventura retomadas pelo(s) agente(s) financiador(es).
- 6.1.2.6. Elaborar, trimestralmente, relatórios gerenciais e estatísticos globais, com projeções de recebimento e desembolso de recursos, receitas e despesas, sempre destacando as informações pelas faixas de renda de atendimento definido, elaborando e acompanhando, mês a mês, informações do resultado orçado e realizado.
- 6.1.2.7. Prestação de outras informações que, a critério do PODER CONCEDENTE ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE previamente acordadas com a CONCESSIONÁRIA, se mostrarem necessárias.
- 6.1.2.8. Zelar para o cumprimento fiel do enquadramento das famílias nas faixas de renda estipuladas neste CONTRATO e seus anexos;

7. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL PARA OS CONDOMÍNIOS DE HIS

- 7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter à análise do PODER CONCEDENTE, até 90 (noventa) dias anteriores ao início da entrega das HIS, um plano de manutenção preventiva e corretiva dos seguintes elementos:
 - 7.1.1. Sistemas hidrossanitários.
 - 7.1.2. Elevadores;
 - 7.1.3. Telhados .
- 7.2. O plano de manutenção preventiva e corretiva deverá contemplar, no mínimo, os seguintes elementos:
 - 7.2.1. Detalhamento de rotinas;
 - 7.2.2. Detalhamento de procedimentos e prazos de atendimento para solicitações de urgência;
 - 7.2.3. Periodicidades;
 - 7.2.4. Parâmetros de fabricantes, quando for o caso, quanto ao uso e inspeção rotineira de equipamentos e seus componentes;
 - 7.2.5. Procedimentos para levantamento dos dados sobre eventuais falhas decorrentes de uso, operação ou deficiências de equipamentos e sistemas;
 - 7.2.6. Proposta quanto aos procedimentos de urgência;
 - 7.2.7. Proposta de registros e histórico de atividades de manutenção.
- 7.3. Consideram-se sistemas hidrossanitários, a rede interna de água e esgoto, incluindo resíduos líquidos gordurosos, que se estendem da ligação à rede pública até a entrada e/ou saída de cada edifício componente do CONDOMÍNIO ou atendam às áreas comuns dos condomínios, compreendendo:
 - 7.3.1. Bombas de recalque;
 - 7.3.2. Distribuição de água;



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 7.3.3. Combate a incêndio;
- 7.3.4. Esgoto;
- 7.3.5. Rede de águas pluviais incluindo calhas de drenagem.
- 7.4. O sistema de elevadores compreende todas as suas partes integrantes e necessárias ao seu pleno funcionamento tais como poços, quadros e instalações elétricas, eletrônicas, iluminação, indicadores de andares, presença de ruídos, trancos e solavancos e demais que se mostrem necessários.
- 7.5. A manutenção de Telhado compreende suas partes integrantes e necessárias ao seu pleno funcionamento tais como telhas, estruturas, coberturas, impermeabilização e demais que se mostrem necessários.
- 7.6. A cada cinco anos, contados da entrega de cada condomínio, a CONCESSIONÁRIA deverá executar a pintura das fachadas e das áreas externas dos edifícios, respeitando as normas técnicas pertinentes.
- 7.7. Caberá à CONCESSIONÁRIA a manutenção corretiva dos itens mencionados nos subitens 7.1.1 a 7.1.3, que deverá se iniciar com o atendimento ao chamado apresentado por representante do condomínio indicado para esta função, no prazo fixado no plano de manutenção de que trata o subitem 7.2.2.
- 7.8. Nesse prazo, deverá ser verificada a existência da inoperância ou do dano reclamado e indicado o prazo máximo para sua correção,
 - 7.8.1. Os registros e documentos relativos às ocorrências e providências deverão ser entregues ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao representante do condomínio, juntamente com o relatório especificando o horário de chamada e da chegada do técnico no local e o prazo previsto para correção do dano.
 - 7.8.2. A não correção no prazo, salvo motivo justificado acatado pelo PODER CONCEDENTE mediante recomendação fundamentada do VERIFICADOR INDEPENDENTE será considerado para fins de fixação da contraprestação.
- 7.9. Salvo se decorrentes de vícios construtivos, estão expressamente excluídas da manutenção corretiva e preventiva as áreas privativas das unidades habitacionais.
- 7.10. Será da responsabilidade da CONCESSIONÁRIA assegurar uma área localizada no piso térreo reservada ao depósito, por cada condômino, dos seus resíduos sólidos e que permita a recolha direta pela empresa de limpeza urbana concessionária nessa localidade.
- 7.11. O VERIFICADOR INDEPENDENTE certificará a realização das manutenções preventiva e corretiva nos prazos fixados, apontando eventual descumprimento para efeito da apuração da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, nos termos do ANEXO V - SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.