



SECRETARIA DA HABITAÇÃO

**ANEXO XI – DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DA VERIFICADORA  
INDEPENDENTE**



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

### DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DA VERIFICADORA INDEPENDENTE

#### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. Nos termos da Cláusula II do CONTRATO a CONCESSIONÁRIA deverá promover a contratação de empresa, denominada VERIFICADORA INDEPENDENTE, para atuar no apoio ao PODER CONCEDENTE na fiscalização da execução do CONTRATO DE CONCESSÃO, em especial da avaliação dos índices de desempenho indicados no ANEXO V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO devendo o presente Anexo, que institui DIRETRIZES A CONTRATAÇÃO DA VERIFICADORA, integrar o respectivo instrumento, cuja minuta será submetida à prévia análise do PODER CONCEDENTE, que participará do ajuste na condição de interveniente.
- 1.2. A VERIFICADORA INDEPENDENTE acompanhará, analisará e emitirá laudos e relatórios direcionados ao Poder Concedente relacionados com as obrigações assumidas pela Concessionária concernentes à prestação de SERVIÇOS, em especial, mas não restrito, às atividades de APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, de GESTÃO DA CARTEIRA DE MUTUÁRIOS, de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL, MANUTENÇÃO PREDIAL, DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA DE TERMINAIS e MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA a serem prestadas pela CONCESSIONÁRIA nos termos do CONTRATO e do ANEXO VI do CONTRATO – DIRETRIZES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, fornecendo subsídios e apoio técnico ao PODER CONCEDENTE no exercício da fiscalização do integral cumprimento do contrato e na resolução de questões demandadas ao longo da implantação do objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO.
- 1.3. O acompanhamento, análise e os laudos emitidos pela VERIFICADORA INDEPENDENTE deverão também subsidiar o PODER CONCEDENTE na definição do valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL, na forma do ANEXO V - SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, sem embargo das atividades e serviços expressamente reservados à CERTIFICADORA, nos termos do CONTRATO e demais anexos.
- 1.4. A VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá apresentar Plano de Trabalho demonstrando a Metodologia a ser aplicada na condução dos trabalhos de acompanhamento das atividades da CONCESSIONÁRIA e seus contratados.
- 1.5. A VERIFICADORA INDEPENDENTE apresentará ao PODER CONCEDENTE relatório mensal da efetiva prestação de serviços pela CONCESSIONÁRIA, devendo também, a qualquer tempo, fazer comunicações ou relatórios extraordinários referentes a quaisquer eventos relevantes.
- 1.6. A VERIFICADORA INDEPENDENTE também deverá providenciar, no prazo de sessenta dias contados de sua contratação pela CONCESSIONÁRIA, a implantação de sistema informatizado para suporte administrativo da gestão do CONTRATO, abrangendo, detalhadamente as atividades integrantes de cada grupo de SERVIÇOS que compõem o objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO, em especial para o apoio e aplicação dos índices de desempenho constantes no ANEXO V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 1.7. Com vistas a propiciar um amplo compartilhamento e transparência das informações, o sistema deve ser concebido para ambiente web. O sistema será operado pela VERIFICADORA INDEPENDENTE e a ele o PODER CONCEDENTE terá acesso remoto e irrestrito.
- 1.8. Os trabalhos a serem desenvolvidos pela VERIFICADORA INDEPENDENTE deverão resultar em relatórios mensais destinados à validação dos processos adotados e dos resultados atingidos pela CONCESSIONÁRIA, atestando sua conformidade ou desconformidade com as normas incidentes (legais, técnicas, contratuais etc.) e com as melhores práticas existentes.
- 1.9. A VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá seguir as melhores práticas no desenvolvimento de suas atividades. Para tanto, deverá obrigatoriamente apresentar todos os modelos e metodologias utilizadas no acompanhamento da prestação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.10. No exercício de suas atribuições, a VERIFICADORA INDEPENDENTE se reportará ao PODER CONCEDENTE e se relacionará com a CONCESSIONÁRIA, devendo, quando for o caso, solicitar diretamente à CONCESSIONÁRIA qualquer informação, documento ou esclarecimento.
- 1.11. A VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá realizar reuniões periódicas de acompanhamento, registrando em ata as providências a serem adotadas no sentido de se assegurar o cumprimento das exigências e prazos do CONTRATO DE CONCESSÃO, devendo o PODER CONCEDENTE ser informado da agenda prevista para tais reuniões e receber cópia de suas atas, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados de sua realização.
- 1.12. Na eventualidade de apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, de sugestão que exija alteração de prazos ou formas de prestação dos SERVIÇOS ou, ainda, na hipótese de alegar-se impedimento ao cumprimento destes, a VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá emitir opinião circunstanciada e remeter o assunto à consideração do PODER CONCEDENTE.
- 1.13. A utilização deste procedimento pela CONCESSIONÁRIA não servirá de justificativa para a não prestação dos SERVIÇOS e incidência dos indicadores de desempenho.
- 1.14. A equipe da VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o cumprimento das atribuições previstas no contrato, e mobilizar, se necessário e sob demanda do PODER CONCEDENTE, especialistas de renome para compor pareceres específicos sobre questões surgidas durante a execução do contrato e submetidas à Junta Técnica ou Câmara de Arbitragem.
- 1.15. Ainda sob demanda específica do PODER CONCEDENTE, em caráter eventual, deverá mobilizar Contador(es), Auditor(es), Assistente(s) Social(is) ou Técnico(s) Social(is), Agrimensor(es), Arquiteto(s), Engenheiro(s) de Finanças ou profissional de outra área de conhecimento que se façam necessários, com experiência comprovada no seu campo de atuação por pelo menos 5 (cinco) anos, para prestar apoio ao PODER CONCEDENTE no desempenho de suas funções legais e/ou contratuais decorrentes do CONTRATO DE CONCESSÃO.
- 1.16. Os profissionais indicados para a equipe técnica regular da VERIFICADORA INDEPENDENTE deverão integrá-la por todo o período da PRESTAÇÃO dos SERVIÇOS objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO, podendo ser desligados mediante autorização do



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

PODER CONCEDENTE, decorrente de demonstração inequívoca e expressa da CONCESSIONÁRIA, de que sua permanência não se faz mais necessária.

### 2. PODERES E PRERROGATIVAS DA VERIFICADORA INDEPENDENTE

Sem prejuízo do disposto nos itens seguintes do presente Anexo, à VERIFICADORA INDEPENDENTE são conferidos os seguintes poderes e prerrogativas:

- 2.1. acesso irrestrito ao local do empreendimento, respeitada sua operacionalidade;
- 2.2. acesso a toda a documentação produzida pela CONCESSIONÁRIA relacionada ao empreendimento e à prestação de SERVIÇOS de competência da CONCESSIONÁRIA, de modo a permitir o cumprimento de suas atribuições.

### 3. OBJETIVOS E ESCOPO DO TRABALHO

Durante a prestação dos SERVIÇOS será objeto de acompanhamento e análise, dentre outros que se tornem necessários em prol da boa gestão e execução do CONTRATO DE CONCESSÃO, todas as atividades pertinentes ao mesmo, em especial, mas sem a eles se restringir, aqueles definidos no ANEXO VI – DIRETRIZES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, compreendendo a aferição dos indicadores de desempenho na forma estabelecida no ANEXO V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, compreendendo os seguintes aspectos:

- 3.1. Aferição da realização do TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO, por meio do qual deverá constatar e relatar ao PODER CONCEDENTE a efetiva prestação do serviço de Trabalho Técnico Social de Pré-ocupação pela CONCESSIONÁRIA, atestando a execução das 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. Execução das ações do trabalho TTS DE PRÉ-OCUPAÇÃO, compreendendo:
    - 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;



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 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 empreendimentos;
- 3.1.5.6. Avaliação, em períodos não superiores a seis meses, das ações desenvolvidas, realizando pesquisas e levando em conta a matriz de indicadores de desempenho;
- 3.1.6. Orientação e apoio à mudança das famílias de sua residência de origem para a nova moradia.
- 3.1.7. Acompanhamento dos ADQUIRENTES nas visitas mencionadas no item 12.15 do CONTRATO.
- 3.2. Coleta de dados e informações e elaboração de relatórios para a dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos para o TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO constantes do Anexo V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, atestando a realização pela CONCESSIONÁRIA das seguintes ações:
  - 3.2.1. Elaboração do Plano TTS de Pré-Ocupação;
  - 3.2.2. Acompanhamento Psicossocial das famílias contempladas;
  - 3.2.3. Realização de encontros e reuniões com equipes técnicas para inserções Social e produtiva no bairro;
  - 3.2.4. Orientar e apoiar o planejamento da mudança das famílias para as novas unidades;
  - 3.2.5. Diagnóstico do perfil socioeconômico e territorial das famílias contempladas;
  - 3.2.6. Análise e Avaliação do perfil psicossocial das famílias contempladas;
  - 3.2.7. Diagnóstico do histórico de moradia atual das famílias contempladas;
  - 3.2.8. Análise do entorno (equipamentos comunitários e de utilidade pública);
  - 3.2.9. Realização de ações de mobilização e fortalecimento social;
  - 3.2.10. Realização de atividades socioeducativas;
  - 3.2.11. Informação às famílias ADQUIRENTES das ações TTS, características do empreendimento e sustentabilidade dos financiamentos;
  - 3.2.12. Desenvolvimento de atividades socioeducativas durante a execução das obras para apreensão das novas condições de moradia;
  - 3.2.13. Pesquisa de satisfação com os ADQUIRENTES.



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.3. Verificação da efetiva prestação do serviço de TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA, atestando a execução das seguintes atividades:
- 3.3.1. Desenvolvimento de 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;
  - 3.3.2. Elaboração do Plano Trabalho de TTS de PÓS OCUPAÇÃO específico e adequado ao perfil socioeconômico dos ADQUIRENTES, prevendo ações articuladas com administração condominial (stricto sensu);
  - 3.3.3. Recepção e acompanhamento das famílias ADQUIRENTES na nova moradia e prestação de esclarecimentos sobre aspectos relacionados ao empreendimento e às coisas de uso privativo e comum do condomínio;
  - 3.3.4. Execução das ações do Plano de Trabalho de TTS de Pós Ocupação por meio de equipe técnica capacitada;
  - 3.3.5. Avaliação dos processos de mudança e adaptação das famílias, relatando os resultados ao PODER CONCEDENTE;
  - 3.3.6. Continuidade das 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;
  - 3.3.7. Desenvolvimento de atividades para integração de vizinhança, incluindo inserção e participação em fóruns locais visando à participação ativa e fortalecimento sociocomunitário;
  - 3.3.8. Desenvolvimento de 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;
  - 3.3.9. Demonstração das responsabilidades dos ADQUIRENTES na correta utilização e preservação dos serviços implantados, tanto os individuais como os coletivos;
  - 3.3.10. Desenvolvimento de campanhas de conscientização e orientação inibidoras da comercialização irregular das unidades habitacionais de HIS;
  - 3.3.11. Realização de pesquisas e apresentação dos 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;
  - 3.3.12. Divulgação das práticas exitosas que significaram avanços na sustentabilidade dos empreendimentos e na melhoria das condições de vida dos ADQUIRENTES e da vizinhança;
  - 3.3.13. Divulgação de informações, programas e projetos de natureza ambiental para ampliação da consciência ecológica das populações;
  - 3.3.14. Desenvolvimento e execução de campanhas educativas relacionadas com:



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.3.14.1. Saúde e higiene, e doenças individuais e da coletividade;
- 3.3.14.2. Doenças de veiculação hídrica e verminoses: forma de proliferação e controle;
- 3.3.14.3. Doenças transmitidas por vetores: prevenção e controle;
- 3.3.14.4. Uso racional da água, dos recursos naturais, preservação ambiental e manejo de resíduos sólidos;
- 3.3.14.5. Vazamentos e desperdícios de água, limpeza e conservação da caixa d'água;
- 3.3.14.6. Uso correto e importância da limpeza e conservação dos sistemas internos esgotamento sanitário, caixas de gordura e de passagem;
- 3.3.14.7. Serviços de coleta de lixo e conexão ao sistema público instalado, incluindo orientações para minimização da geração de lixo e de consumo consciente;
- 3.3.14.8. Uso adequado das instalações para a deposição de resíduos sólidos e de coleta seletiva;
- 3.3.14.9. Segurança e trânsito de pessoas;
- 3.3.14.10. Entulho da construção civil: geração e destinação;
- 3.3.14.11. Áreas Verdes: importância, preservação x conservação;
- 3.3.14.12. - Animais silvestres X domésticos: conceitos e tratamentos culturais;
- 3.3.15. Promoção de 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;
- 3.3.16. Estímulo à busca de parcerias para promoção, em caráter permanente, das ações de educação ambiental;
- 3.3.17. Capacitação dos ADQUIRENTES para a sua emancipação gerencial, e preparação do desligamento das equipes da CONCESSIONÁRIA e da transferência dos métodos visando à gestão autônoma.
- 3.4. Coleta de dados e informações e elaboração de relatórios para a dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos para o TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO constantes do Anexo V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, atestando a realização pela CONCESSIONÁRIA das seguintes ações:
  - 3.4.1. Elaboração do Plano TTS de Pós-Ocupação;
  - 3.4.2. Recepção das Famílias;
  - 3.4.3. Realização de avaliação dos processos de mudança e adaptação das famílias, relatando os resultados ao PODER CONCEDENTE;
  - 3.4.4. Realização de atividades voltadas à sustentabilidade do empreendimento;
  - 3.4.5. Realização de atividades para integração de vizinhança;
  - 3.4.6. Realização de ações de capacitação dos ADQUIRENTES voltadas para as condutas e obrigações condominiais, educação sanitária e ambiental, conservação e manutenção patrimonial;
  - 3.4.7. Realização de ações de demonstração das responsabilidades dos ADQUIRENTES na correta utilização dos serviços implementados;





## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.4.8. Realização de pesquisas em relação às necessidades nos locais dos empreendimentos implantados;
- 3.4.9. Divulgação das práticas exitosas de sustentabilidade e melhoria das condições de vida dos adquirentes e vizinhança;
- 3.4.10. Desenvolvimento e execução de campanhas em relação à Educação Sanitária;
- 3.4.11. Desenvolvimento e execução de campanhas em relação à Educação Ambiental e de Sustentabilidade;
- 3.4.12. Desenvolvimento e execução de campanhas em relação a vida comunitária e cidadania;
- 3.4.13. Capacitação dos ADQUIRENTES para a sua emancipação gerencial e preparação do desligamento das equipes da CONCESSIONÁRIA;
- 3.4.14. Pesquisa de satisfação com os ADQUIRENTES.
- 3.5. VERIFICAR a efetiva prestação do serviço de APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL e dos serviços legais inerentes ao incorporador relacionados à instalação dos condomínios pela CONCESSIONÁRIA, atestando a execução das seguintes atividades:
  - 3.5.1. Promoção da primeira eleição do síndico e dos conselhos condominiais e a aprovação do Regimento Interno, na forma da legislação pertinente (Capítulo VII – Dos Condomínios Edilícios - artigos 1331 a 1358);
  - 3.5.2. Prestação de 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;
  - 3.5.3. Execução das atividades de MANUTENÇÃO PREDIAL em harmonia com a administração do condomínio;
  - 3.5.4. Apoio ao desenvolvimento de campanhas de combate à inadimplência das obrigações condominiais;
  - 3.5.5. Apoio às ações autônomas de fortalecimento e consolidação das ações voltadas para a melhoria das condições da vida e sustentabilidade do condomínio.
- 3.6. Coleta de dados e informações e elaboração de relatórios para a dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos para o APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL constantes do Anexo V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, atestando a realização pela CONCESSIONÁRIA das seguintes ações:
  - 3.6.1. Instituição e instalação dos condomínios implantados;
  - 3.6.2. Promoção da primeira Assembleia Geral (eleição do síndico e dos conselhos condominiais);
  - 3.6.3. Apoio ao desenvolvimento junto dos SÍNDICOS de ações para evitar inadimplência e obrigações condominiais;





## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.6.4. Apoio às ações autônomas para consolidação e fortalecimento das melhorias das condições de vida e sustentabilidade do condomínio;
- 3.6.5. Apoio no Relatório Mensal da Gestão;
- 3.6.6. Pesquisa de Satisfação com os síndicos.
- 3.7. Verificar a efetiva prestação do serviço de MANUTENÇÃO PREDIAL PARA OS CONDOMÍNIOS DE HIS pela CONCESSIONÁRIA, atestando a execução das seguintes atividades:
  - 3.7.1. Prestação de Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva dos Sistemas Hidrossanitários, dos Elevadores, dos Telhados, além da pintura das fachadas e das áreas externas dos edifícios, nos termos do Anexo VI – Diretrizes para a Prestação de Serviços;
  - 3.7.2. Apresentação de plano de manutenção preventiva e corretiva, contemplando:
    - 3.7.2.1. Detalhamento de rotinas;
    - 3.7.2.2. Detalhamento de procedimentos e prazos de atendimento para solicitações de urgência;
    - 3.7.2.3. Periodicidades;
    - 3.7.2.4. Parâmetros de fabricantes, quando for o caso, quanto ao uso e inspeção rotineira de equipamentos e seus componentes;
    - 3.7.2.5. Procedimentos para levantamento dos dados sobre eventuais falhas decorrentes de uso, operação ou deficiências de equipamentos e sistemas;
    - 3.7.2.6. Proposta quanto aos procedimentos de urgência;
    - 3.7.2.7. Proposta de registros e histórico de atividades de manutenção.
- 3.8. Coleta de dados e informações e elaboração de relatórios para a dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos para o serviço de MANUTENÇÃO PREDIAL PARA OS CONDOMÍNIOS DE HIS constantes do Anexo V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, atestando a realização pela CONCESSIONÁRIA das seguintes ações:
  - 3.8.1. Elaboração do plano de manutenção preventiva e corretiva;
  - 3.8.2. Realização de manutenção preventiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água, Sistema de esgoto, Sistema de Combate a Incêndio, Rede de águas pluviais, sistemas de elevadores, telhados - telhas e estrutura, telhados – impermeabilização;
  - 3.8.3. Pintura das fachadas e das áreas comuns externas dos edifícios;
  - 3.8.4. Atendimento ao chamado de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água, Sistema de esgoto, Sistema de Combate a Incêndio, Rede de águas pluviais, sistemas de elevadores, telhados - telhas e estrutura, telhados – impermeabilização;
  - 3.8.5. Realização da atividade de manutenção corretiva de sistemas hidrossanitários - Sistema de abastecimento de água, Sistema de esgoto, Sistema de Combate a Incêndio, Rede de



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

águas pluviais, sistemas de elevadores, telhados - telhas e estrutura, telhados - impermeabilização.

3.9. Verificar a efetiva prestação do serviço de GESTÃO DA CARTEIRA DE MUTUÁRIO pela CONCESSIONÁRIA, atestando a execução das seguintes atividades:

3.9.1. Trabalhos Operacionais de Habilitação contemplando:

3.9.1.1. Elaboração e apresentação ao PODER CONCEDENTE, de plano da organização dos serviços de triagem das famílias cadastradas, compreendendo:

3.9.1.1.1. Indicação e descrição das formas de orientação e atendimentos às famílias; sendo obrigatório, além de canais eletrônicos, destinação de local adequado para atendimento presencial;

3.9.1.1.2. Indicação das formas e textos-modelos de convocação das famílias;

3.9.1.1.3. Formas de organização e arquivo dos documentos e dados cadastrais das famílias;

3.9.1.1.4. Explicitação dos fluxos de documentos e dos processos de atendimento.

3.9.1.2. Disponibilização de sistema de gestão documental e de controle dos processos de atendimento, liberando o acesso na forma que vier a ser normatizada pelo PODER CONCEDENTE;

3.9.1.3. Recebimento do PODER CONCEDENTE da 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;

3.9.1.4. A adoção, pela CONCESSIONÁRIA, após a recepção da lista de beneficiários apresentada pelo PODER CONCEDENTE:

3.9.1.4.1. Convocação das 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;

3.9.1.4.2. Recusa da documentação se apresentada de modo incompleto ou ininteligível;

3.9.1.4.3. Edição e distribuição cartilha elucidativa dos procedimentos e documentos necessários para comprovar os requisitos exigidos para contratação de financiamentos.

3.9.1.4.4. Criterioso exame dos documentos, registrando no dossiê (físico e digital) individualizado as respectivas ocorrências;

3.9.1.4.5. Informação ao PODER CONCEDENTE sobre o andamento dos trabalhos, mediante entrega de relatórios mensais, cujas cópias deverão ser apresentadas também para exame da VERIFICADORA 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.



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.9.1.4.6. Acesso ao VERIFICADOR INDEPENDENTE de todos os passos, procedimentos e processos, no âmbito da CONCESSIONÁRIA e dos agentes financiadores.
- 3.9.2. Apoio e acompanhamento da obtenção dos financiamentos para as famílias, contemplando:
- 3.9.2.1. 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);
  - 3.9.2.2. 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;
  - 3.9.2.3. Informação ao PODER CONCEDENTE das 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;
  - 3.9.2.4. Estabelecimento de 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) financiador(es);
  - 3.9.2.5. Apresentação de Relatório anual contendo as informações relativas às unidades de HIS porventura retomadas pelo(s) agente(s) financiador(es);
  - 3.9.2.6. Elaboração trimestral de 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;
  - 3.9.2.7. Correto enquadramento das famílias nas faixas de renda estipuladas neste CONTRATO e seus anexos.
- 3.10. Coleta de dados e informações e elaboração de relatórios para a dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos para o SERVIÇO de GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS constantes do Anexo V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, atestando a realização pela CONCESSIONÁRIA das seguintes ações:
- 3.10.1. Elaboração do plano da organização dos serviços de triagem das famílias cadastradas;
  - 3.10.2. Desenvolvimento, aplicação e liberação do acesso ao PODER CONCEDENTE do sistema de gestão documental e de controle dos processos de atendimento;
  - 3.10.3. Convocação das famílias para apresentação dos documentos, análise dos mesmos para encaminhamento aos agentes financiadores;
  - 3.10.4. Gerenciamento das informações, mantendo sistema de follow-up eletrônico dos casos registrados e atendidos;



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.10.5. Elaboração de relatórios contendo o cenário dos cadastros realizados;
  - 3.10.6. Encaminhamento ao agente financiador as documentações referentes aos processos de financiamento;
  - 3.10.7. Registro de todos dados relacionados com os contratos de financiamento.
- 3.11. Verificar a efetiva prestação do serviço de MANUTENÇÃO E LIMPEZA DOS TERMINAIS pela CONCESSIONÁRIA, atestando a execução das seguintes atividades:
- 3.11.1. Elaboração de plano de trabalho abordando a preservação, a manutenção preventiva e corretiva das áreas indicadas no EPPU que integram os TERMINAIS, contemplando:
    - 3.11.1.1. Detalhamento de rotinas;
    - 3.11.1.2. Detalhamento de procedimentos e prazos de atendimento para as intervenções de urgência, assim como definidas no referido Plano;
    - 3.11.1.3. Periodicidades;
    - 3.11.1.4. Parâmetros de fabricantes, quando for o caso, quanto ao uso e inspeção rotineira de equipamentos e seus componentes;
    - 3.11.1.5. Procedimentos para levantamento dos dados sobre eventuais falhas decorrentes de uso, operação ou deficiências de equipamentos incorporados nas referidas áreas;
    - 3.11.1.6. Proposta quanto aos procedimentos de urgência;
    - 3.11.1.7. Proposta de registros e histórico de atividades de manutenção preventiva, corretiva e qualquer outra intervenção sobre as referidas áreas.
  - 3.11.2. No prazo fixado contratualmente, a execução da pintura dos equipamentos de uso público que integram os TERMINAIS, respeitando as normas técnicas pertinentes;
  - 3.11.3. Manutenção corretiva dos equipamentos que integram os TERMINAIS, que deverá se iniciar com o atendimento ao chamado apresentado por representante dos condomínios indicados para esta função, no prazo fixado no plano de trabalho apresentado pela CONCESSIONÁRIA;
  - 3.11.4. Indicação do prazo máximo para a correção do dano e informação quanto à inoperância do equipamento,
  - 3.11.5. Entrega dos registros e documentos relativos às ocorrências e providências ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao representante do condomínio que tiver efetuado o chamado, juntamente com o relatório especificando o horário de chamada e da chegada do técnico no local e o prazo previsto para correção do dano;
  - 3.11.6. Atestar a ocorrência de danos nos equipamentos por ato de vandalismo e a eventual ação da CONCESSIONÁRIA no exercício do direito de regresso contra o causador do dano, na forma da lei civil.
- 3.12. Coleta de dados e informações e elaboração de relatórios para a dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos para o MANUTENÇÃO DE TERMINAIS constantes do Anexo V – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, atestando a realização pela CONCESSIONÁRIA das seguintes ações:



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.12.1. Elaboração do plano de manutenção e zeladoria de terminais;
- 3.12.2. Prestação de serviços de Vigilância e monitoramento das áreas de terminais,;
- 3.12.3. Manutenção preventiva, corretiva e limpeza das áreas dos Terminais, excluídas áreas privativas de espaços comerciais eventualmente implantados e explorados por terceiros , incluída a respectiva infraestrutura;
- 3.12.4. Manutenção preventiva e corretiva e limpeza dos equipamentos incorporados para a operação dos Terminais;

### COMPLETAR

- 3.13. Deverá integrar o escopo dos serviços a serem prestados pela VERIFICADORA o apoio ao PODER CONCEDENTE nas seguintes atividades:
  - 3.13.1. Verificação de atualização monetária, reajuste, aplicação dos índices previstos no contrato de concessão, referentes ao pagamento da contraprestação;
  - 3.13.2. Apreciação jurídica, econômica e contábil de documentos que deverão ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA, previstos no contrato e seus anexos;
  - 3.13.3. Apreciar as demonstrações contábeis apresentadas pela CONCESSIONÁRIA acerca do encerramento de cada exercício social;
  - 3.13.4. Acompanhar, verificar e relatar ao PODER CONCEDENTE os contratos de financiamentos e de garantia, bem como demais documentos representativos dos títulos e valores mobiliários e quaisquer alterações a os instrumentos celebrados ou emitidos no exercício social anterior;
  - 3.13.5. Acompanhar, verificar e relatar ao PODER CONCEDENTE, a entrega, pela CONCESSIONÁRIA dos comprovantes dos pagamentos das parcelas de quitação de seus financiamentos;
  - 3.13.6. Analisar e dar parecer técnico com assinatura de profissional habilitado sobre cópia e todo e qualquer comunicado, relatório ou notificação enviado aos financiadores, que contenha informação acerca da situação financeira da CONCESSIONÁRIA OU CONCESSÃO;
  - 3.13.7. Análise de pedido de recomposição de equilíbrio econômico financeiro dando ao PODER CONCEDENTE subsídios ao PODER CONCEDENTE para decidir acerca da demanda;
  - 3.13.8. Acompanhar e emitir relatórios acerca de ocorrência de sinistros e contratação dos seguros e garantias;
  - 3.13.9. Acompanhar e verificar a legalidade de eventual substituição da garantia da execução do contrato;
  - 3.13.10. Em caso de transferência da concessão/controle societário da CONCESSIONÁRIA, VERIFICADORA, deverá acompanhar, verificar e certificar que as exigências contratuais e legais foram cumpridas;
  - 3.13.11. Apoio à gestão, acompanhamento e diligenciamento dos serviços de responsabilidade das Prefeituras Municipais, das Concessionárias de Serviços Públicos, e dos demais órgãos públicos envolvidos direta ou indiretamente na IMPLANTAÇÃO do OBJETO do CONTRATO;



## SECRETARIA DA HABITAÇÃO

- 3.13.12. Elaboração de pareceres/subsídios ao Poder Concedente nos pleitos formulados pela CONCESSIONÁRIA;
- 3.13.13. Aplicação dos planos e procedimentos de segurança, de controle ambiental, higiene e medicina do trabalho inerentes aos envolvidos na prestação dos SERVIÇOS e sua adequação com as normas gerais e legislação específicas incidentes;
- 3.13.14. Certificação de que a CONCESSIONÁRIA tenha à sua disposição, direta ou indiretamente, equipamentos, acessórios, recursos humanos e materiais necessários à perfeita prestação dos SERVIÇOS concedidos;
- 3.13.15. Apoio o PODER CONCEDENTE, inclusive disponibilizando Contador capacitado, para a análise das demonstrações contábeis e sua conformidade com a legislação societária e com o plano de contas aprovado pelo PODER CONCEDENTE, bem como os balancetes mensais de fechamento, apresentados pela CONCESSIONÁRIA ao final de cada exercício social, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

### 4. METODOLOGIA DO TRABALHO

- 4.1. Tanto no que concerne ao desenvolvimento / avaliação do conjunto de documentos em relação ao nível de apresentação dos planos de prestação de serviços de manutenção predial e de manutenção dos TERMINAIS que integram o objeto do CONTRATO, a VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá atestar a observância, pela CONCESSIONÁRIA, das melhores técnicas e legislação incidente.
- 4.2. Todas as atividades deverão ser desenvolvidas em estrita colaboração entre as equipes técnicas da VERIFICADORA INDEPENDENTE e da CONCESSIONÁRIA e de seus prepostos.
- 4.3. Caberá à VERIFICADORA o acompanhamento constante da prestação dos SERVIÇOS, com visitas periódicas aos empreendimentos e administrações condominiais, contando com visitas e inspeções dos demais profissionais sempre que necessário. Todos os profissionais mencionados deverão ainda participar de reuniões ou outra atividade que forem solicitados pelo PODER CONCEDENTE e pela CONCESSIONÁRIA, agendadas previamente.
- 4.4. A VERIFICADORA INDEPENDENTE deverá emitir relatórios mensais de acompanhamento dos trabalhos, incluindo dados sobre as verificações e observações concernentes ao planejamento e andamento dos SERVIÇOS, reunindo essas informações de maneira condensada em relatório final a ser redigido por serviço conforme ANEXO VI – DIRETRIZES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS sem prejuízo da sua atuação na aferição e aplicação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

### 5. PROPRIEDADE DOS RESULTADOS

- 5.1. Os resultados contidos nos relatórios emitidos pela VERIFICADORA INDEPENDENTE não serão objeto de direitos autorais exclusivos e serão compartilhados entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, cabendo ao primeiro decidir, em última instância, a iniciativa de divulgação dos mesmos, aplicando-se lhes quanto à publicidade, a legislação incidente.