



CONTRATO Nº [·]/[·]

MINUTA DE CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO B – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DE SERVIÇOS

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [·]/[·]

RECIFE



ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	3
2.1.	REGIME DE OPERAÇÃO	3
2.2.	LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	5
2.3.	INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
3.	ESCOPO DOS SERVIÇOS	5
3.1.	SERVIÇOS DE PORTARIA E VIGILÂNCIA.....	5
3.2.	SERVIÇOS DE LIMPEZA.....	9
3.3.	SERVIÇO DE CONTROLE DE PRAGA	13
3.4.	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO.....	15
3.5.	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS JARDINS	16
3.6.	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	17
3.7.	SERVIÇOS DE GESTÃO DE UTILIDADES	21
3.8.	SERVIÇO DE LAVANDERIA E ROUPARIA	23
3.9.	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	25
4.	OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	26
4.1.	OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA ..	26
4.2.	OBRIGAÇÕES RELACIONADAS AOS FUNCIONÁRIOS	27
4.3.	OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS AO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS	29
4.4.	OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E AO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS	30
5.	OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE.....	31
5.1.	OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE.....	31
6.	MODELO DE GOVERNANÇA	32
6.1.	INTRODUÇÃO	32
6.2.	DIRETRIZES	33
6.3.	ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS	33
6.4.	EQUIPE DE SUPERVISÃO DAS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO	34
6.5.	COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL:	35
6.6.	COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL DA UEI	37
6.7.	COORDENADOR DE FACILITIES.....	38
7.	DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE OPERAÇÃO	40
7.1.	PLANO DE OPERAÇÃO.....	40
7.2.	ENTREGA DO PLANO DE OPERAÇÃO	40
7.3.	PLANOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	41
8.	DIRETRIZES PARA O INÍCIO DA OPERAÇÃO	46

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este ANEXO tem por finalidade especificar o escopo e os requisitos mínimos para a prestação dos SERVIÇOS que compõem o objeto do CONTRATO e que deverão ser prestados ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO em todas as UNIDADES DE EDUCAÇÃO INFANTIL (UEIs), por ele abrangidas.

2. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1. REGIME DE OPERAÇÃO

2.1.1. As UEIs serão operadas com o objetivo primordial de atender às necessidades dos alunos de 0 (zero) a 5 (cinco) anos ao Município do Recife, de acordo com as normas e regulamentos do Conselho Municipal de Educação na Resolução nº 001/2013.

2.1.2. Será assegurado o cumprimento da carga horária mínima anual, distribuída por, no mínimo, 200 (duzentos) dias de efetivo trabalho escolar, em conformidade com o disposto no artigo 24, inciso i da Lei Federal Nº 9.394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional).

2.1.3. As UEIs funcionarão nos dias úteis: de 2ª a 6ª feira, das 06h às 19h, no período letivo; e aos sábados, domingos e feriados para eventos programados, estimados em, no máximo, 10 (dez) ao ano, no período das 08h às 18h.

2.1.4. Os períodos de finais de semana, feriados e recesso são:

- i) Sábados, domingos e feriados: dependerá da agenda da UEI (exemplos atividades extracurriculares, eventos, eleição), sendo que, normalmente, a UEI estará fechada;
- ii) Recesso escolar: fixado no Calendário Escolar elaborado pela Secretaria de Educação do Recife para o respectivo ANO LETIVO, ocorrendo, em regra, na 2ª quinzena de julho. Durante o período de recesso escolar, a UEI geralmente permanece



fechada, ressalvada a hipótese de ajustes em função de fatores externos (exemplo: pandemias, greves); e

- iii) Férias escolares: fixadas no Calendário Escolar elaborado pela Secretaria de Educação do Recife para o respectivo ANO LETIVO, ocorrendo, em regra, durante todo o mês de janeiro. Durante o período de férias escolares, a UEI geralmente permanece fechada, ressalvada a hipótese de ajustes em decorrência de fatores externos (exemplo: pandemias, greves).

2.1.5. Os horários de atendimento aos sábados, domingos e feriados para a realização de eventos programados poderão sofrer ajustes, conforme solicitação da Direção da UEI.

2.1.6. Durante os períodos de recesso escolar, a CONCESSIONÁRIA poderá operar com estrutura reduzida de *Help Desk*, Limpeza, Manutenção, Jardinagem, Tecnologia da Informação, Gestão de *Utilities* e Administrativo. Em conformidade com orientação do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA adequará os horários de prestação dos SERVIÇOS ao horário estabelecido de recesso escolar, garantindo a disponibilidade de pessoal necessário para o adequado funcionamento da UEI nesse período.

2.1.7. Durante os finais de semana, feriados e recesso escolar, os serviços segurança envolvendo portaria e vigilância funcionarão integralmente.

2.1.7.1. A CONCESSIONÁRIA poderá elaborar um estudo de redução de pessoal nos períodos referidos no item 2.1.7.A proposta de redução será apresentada ao Comitê Tático-Operacional da UEI e deverá ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE.

2.1.8. Com a finalidade de garantir a prestação adequada dos SERVIÇOS, o Comitê Tático-Operacional da UEI poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA novo ajuste na escala e programação de pessoal para os períodos de finais de semana, feriados e recesso escolar.



2.1.9. A qualidade dos SERVIÇOS deverá ser acompanhada periodicamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a fim de identificar eventual perda de qualidade ou maior exposição a riscos. A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE está disciplinada nos ANEXOS E – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e G – DIRETRIZES DO VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.2.1. Os SERVIÇOS deverão ser executados em todas as UEIs, conforme locais indicados no ANEXO D – LOCAIS DE IMPLANTAÇÃO do CONTRATO.

2.2.2. O *Help Desk* poderá funcionar de forma centralizada, ou seja, fora das instalações da UEI.

2.3. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.3.1. O início da operação dos SERVIÇOS objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO em cada UEI deverá ocorrer após a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO do PODER CONCEDENTE.

2.3.2. O PODER CONCEDENTE deverá emitir a ORDEM DE OPERAÇÃO para a respectiva UEI no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da data da emissão do ACEITE PROVISÓRIO ou ACEITE DEFINITIVO.

2.3.3. Encerradas as OBRAS da UEI no último trimestre do ANO LETIVO, o PODER CONCEDENTE, a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO e o início da operação na unidade poderá ocorrer após o encerramento do período de recesso escolar, com o início do ANO LETIVO seguinte.

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. SERVIÇOS DE PORTARIA E VIGILÂNCIA

- 3.1.1. O Serviço de Vigilância deve ser fornecido pela CONCESSIONÁRIA em cada UEI, com o objetivo de garantir a segurança patrimonial, da COMUNIDADE ESCOLAR.
- 3.1.2. O Serviço de Vigilância deverá ocorrer de duas formas; através do monitoramento de CFTV por vigilante de monitoramento e Operador de CFTV e nas rondas onde os vigilantes passarão pelas UEI periodicamente.
- 3.1.3. Serviço de proteção patrimonial deverá ocorrer com vigilância eletrônica através do monitoramento e do gerenciamento de imagens, sensores e alarmes, através de central de monitoramento, sistema de CFTV (Circuito Fechado de Televisão).
- 3.1.4. O sistema de CFTV deverá permitir o armazenamento das imagens pelo período mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias e deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- 3.1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar sistemas de monitoramento eletrônico (CFTV, alarmes e sensores de presença) para cobrir toda a área interna e externa da UEI.
- 3.1.6. As áreas externas e as áreas de circulação internas deverão estar integradas com sensores necessários ao monitoramento da segurança da UEI no período diurno e noturno, assim como deverá haver integração com central de alarmes em todos os ambientes necessários e integração com serviços de sistemas de detecção de incêndios.
- 3.1.7. Os serviços de vigilância eletrônica deverão estar integrados com os serviços de vigilância/segurança patrimonial, quando houver.
- 3.1.7.1. Deverá haver integração dos alarmes com sistema policial – acionamento da polícia, em caso de disparo do alarme.
- 3.1.7.2. O fornecimento das imagens ao PODER CONCEDENTE



deverá ser feito mediante pedido.

- 3.1.8. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar recursos humanos e tecnológicos em quantidade e qualidade suficientes para adequada cobertura de todas as áreas sob sua responsabilidade.
- 3.1.9. A CONCESSIONÁRIA deverá contar exclusivamente com vigilantes que portem Certificado de Curso de Formação de Vigilantes e Carteira Nacional de Vigilante, dentro do prazo de validade.
- 3.1.10. Os vigilantes da CONCESSIONÁRIA não poderão portar armas de fogo.
- 3.1.11. Os serviços de vigilância patrimonial deverão ser prestados no período noturno (do fechamento da UEI até a abertura no dia seguinte) e nos finais de semana e feriados 24 (vinte e quatro) horas por dia.
- 3.1.12. Os profissionais de vigilância deverão estar devidamente uniformizados, identificados com crachá, portando equipamentos de EPIs e EPCs e demais equipamentos necessários ao exercício de sua função (exemplo: rádio comunicador).
- 3.1.13. A CONCESSIONÁRIA, para exercício das atividades vigilância, deverá seguir as leis vigentes, incluindo dispor de CRS (Certificado de Regularidade em Segurança), emitido pelo SINDESP-PE Sindicato das Empresas de Segurança Privada, Segurança Eletrônica, Serviços de Escolta e Cursos de Formação do Estado de Pernambuco, Declaração de regularidade junto à Secretaria de Segurança Pública do Estado de Pernambuco, emitida pelo Departamento Estadual de Polícia Científica, Autorização de funcionamento (Lei Federal nº 7.102/1983), emitida pelo Ministério da Justiça e outras declarações, certidões e autorizações necessárias ao correto exercício dos serviços e atividades de Vigilância.
- 3.1.14. O serviço de vigilância patrimonial contempla as seguintes atividades a serem contempladas no Plano de Segurança e Emergência:

- i) Realizar as atividades de vigilância conforme Plano de Segurança e Vigilância da CONCESSIONÁRIA para a UEI;
- ii) Efetuar rondas constantes, conforme Plano de Segurança e Vigilância da CONCESSIONÁRIA para a UEI;
- iii) Efetuar trocas de ronda, fazendo a transferência de informações e registros de ocorrências, anomalias e de casos e ações em andamento;
- iv) Registrar as ocorrências relacionadas aos eventos de segurança e vigilância, documentando o tipo de ocorrência, descrição da ocorrência, horário, local, pessoas envolvidas, responsável pelo registro e número de identificação funcional do funcionário da CONCESSIONÁRIA;
- v) Mapear áreas de riscos e propor ações para mitigação dos riscos;
- vi) Verificar se as regras de circulação dentro das dependências da UEI estão sendo cumpridas;
- vii) Comunicar ao Diretor da UEI quando verificar o comércio de produtos não autorizados nas dependências da UEI;
- viii) Não permitir atos de vandalismo e depredação do patrimônio da UEI;
- ix) Apoiar em casos de primeiros socorros e/ou em acidentes dentro da UEI. Em Caso de necessidade, os profissionais da CONCESSIONÁRIA poderão acionar os serviços públicos (bombeiro, polícia e serviço móvel de urgência - SAMU);
- x) Orientar as pessoas nos casos de incêndio, pânico, emergência ou necessidade de abandono das instalações;
- xi) Realizar vigilância eletrônica com controle de acesso, CFTV e sistema de alarmes e detecção de incêndio; e
- xii) Operar o sistema de monitoramento remoto (CFTV, alarmes e sensores de movimento), verificando possíveis foco de ocorrências e alertando as equipes de vigilância.

3.1.15. O Serviço de Portaria deve ser fornecido pela CONCESSIONÁRIA em cada UEI, com o objetivo de garantir o controle ao acesso de pessoas na UEI.

3.1.16. O Serviço de Portaria funcionará durante 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia sem interrupção durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano.

3.1.17. O Serviço de Portaria contempla as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de Segurança e Emergência:

- i) Controlar o acesso de pessoas às instalações e dependências da UEI;
- ii) Fiscalizar a entrada e saída de materiais, nas diversas portarias, mediante conferência das notas fiscais;
- iii) Controlar a entrada e saída de veículos, profissionais e visitantes, durante o funcionamento da UEI;
- iv) Registrar e controlar diariamente as ocorrências relativas às questões de segurança;
- v) Atuar de forma a prevenir ocorrências e mitigar riscos e vulnerabilidades das instalações e dependências;
- vi) Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região e do Corpo de Bombeiros;
- vii) Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando a manutenção das condições de segurança;
- viii) Comunicar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações da UEI para os órgãos de segurança pública e ao PODER CONCEDENTE;
- ix) Impedir o ingresso de pessoas não autorizadas; e
- x) Fiscalizar e orientar o trânsito interno de profissionais, visitantes ou pessoas, bem como do estacionamento de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando ao Poder Concedente.

3.1.18. A equipe de vigilância deverá informar à Diretoria da UEI e acionar os órgãos públicos responsáveis, quando da ocorrência de situações que fujam do escopo da equipe de vigilância.

3.2. SERVIÇOS DE LIMPEZA

3.2.1. O objetivo da prestação do serviço de limpeza é assegurar a provisão de um ambiente saudável, limpo e organizado que seja compatível com a função educacional da UEI, bem como permitir que todos aqueles que acessem as UEIs as utilizem de maneira segura e higiênica.

3.2.2. Os serviços de limpeza deverão ser realizados em superfícies como pisos, paredes, tetos, portas e visores, janelas, mobiliários escolar e administrativo, equipamentos e instalações sanitárias. Devem ocorrer antes do início de cada turno e sempre que necessário.

3.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de mão de obra suficiente e garantir o fornecimento de produtos, materiais, utensílios e equipamentos em quantidades adequadas e necessárias para a execução dos serviços de limpeza. Deverá, ainda, realizar o planejamento, execução, supervisão e prover eventual suporte para a realização dos serviços de limpeza.

3.2.4. Serviço de Limpeza e Manejo de Resíduos

3.2.4.1. O Serviço de Limpeza e Manejo de Resíduos contempla as seguintes atividades a serem devidamente contemplados no Plano de Limpeza:

- i) Realizar as rotinas de limpeza e manejo de resíduos;
- ii) Manter todos os ambientes limpos e higienizados;
- iii) Disponibilizar nos locais específicos produtos de uso comum;
- iv) Disponibilizar nos locais específicos materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície; e
- v) Realizar limpeza e vistorias regulares nos Sanitários e Vestiários, incluindo:
 - a) Manter controle de limpeza com datas, horas, responsável pela limpeza;

- b) Os sanitários devem apresentar abastecimento ininterrupto de água, sabão líquido, papel para secagem de mãos e papel higiênico;
 - c) Manutenção permanente das condições de higiene com a remoção dos resíduos dos cestos, limpeza do piso e dos vasos sanitários com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso, em especial após os intervalos das aulas;
 - d) Zeladoria e limpeza das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes mantendo seu bom estado de conservação, limpo e desodorizado e impedindo qualquer ato que caracterize mau uso ou depredação;
 - e) Limpeza das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes, mantendo seu bom estado de conservação, limpo e desodorizado;
 - f) Disponibilizar material de uso comum e insumos como papel higiênico, toalha de papel, sabonete líquido, álcool em gel, lixeiras apropriadas para banheiros;
 - g) Verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o provimento de materiais e insumos;
 - h) Garantir as condições de higiene, realizando a remoção e troca dos sacos de lixo das lixeiras, limpeza do piso e dos vasos sanitários com aplicação de produtos desinfetantes e aromatizantes apropriados, mantendo o ambiente limpo e higienizado para uso regular dos membros da COMUNIDADE ESCOLAR;
 - i) Colocar avisos informativos nos casos de não funcionamento de algum aparelho, equipamento ou parte do ambiente; e
 - j) Avisar à equipe de Manutenção e ao Líder de equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento adequado dos aparelhos e equipamentos dos Sanitários e Vestiários; O Líder da equipe de limpeza deverá abrir um Ordem de Serviço para a equipe de manutenção.
- vi) Realizar limpeza das Áreas Internas, incluindo:

- a) Limpar e higienizar os ambientes prediais, pavimentos, escadas, corrimões, pisos, vidros e mobiliário retirando sujeira, poeira, manchas e material depositado;
 - b) Utilizar materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície, equipamentos e utensílios, seguindo as normas vigentes;
 - c) Utilizar materiais em quantidades apropriadas para cada tipo de limpeza, evitando falta, desperdício ou excesso;
 - d) Disponibilizar material de uso comum e insumos como toalha de papel, álcool em gel, lixeiras apropriadas coleta seletiva e específicas para laboratórios. Verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o provimento de materiais e insumos;
 - e) Garantir as condições de higiene, realizando a remoção e troca dos sacos de lixo das lixeiras;
 - f) Realizar a coleta seletiva de lixo;
 - g) Colocar avisos informativos nos casos de não funcionamento de algum aparelho, equipamento ou parte do ambiente; e
 - h) Avisar à equipe de Manutenção e ao Líder de equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento adequado dos aparelhos e equipamentos. O Líder da equipe de limpeza deverá abrir uma Ordem de Serviço para a equipe de manutenção.
- vii) Realizar limpeza das Áreas Externas, incluindo:
- a) Limpar áreas e locais externos pisos, escadas, corrimões, vidros e mobiliário retirando sujeira, poeira, manchas e material depositado;
 - b) Utilizar materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície, equipamentos e utensílios, seguindo as normas vigentes;
 - c) Utilizar materiais em quantidades apropriadas para cada tipo de limpeza, evitando falta, desperdício ou excesso;
 - d) Disponibilizar material de uso comum e insumos como toalha de papel, álcool em gel e lixeiras apropriadas coleta seletiva. Verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o provimento de materiais e insumos;



- e) Garantir as condições de higiene, realizando a remoção e troca dos sacos de lixo das lixeiras;
 - f) Realizar a coleta seletiva de lixo;
 - g) Colocar avisos informativos nos casos de não funcionamento de algum aparelho, equipamento ou parte do ambiente; e
 - h) Avisar à equipe de Manutenção e ao Líder de equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento adequado dos aparelhos e equipamentos. O Líder da equipe de limpeza deverá abrir uma Ordem de Serviço para a equipe de manutenção.
- viii) Efetuar a coleta seletiva e efetuar a destinação dos resíduos sólidos, seguindo a legislação e normas vigentes; e
- ix) Efetuar a manutenção, gestão e operação de sistema individual alternativo ao sistema de esgotamento público nas UElS localizadas em regiões do Município não atendida por redes públicas do serviço de esgotamento sanitário, nos termos do art. 45, § 1º, da Lei Federal nº 11.445/07.

3.3. SERVIÇO DE CONTROLE DE PRAGA

3.3.1. O serviço de Controle de Praga contempla as seguintes atividades:

- i) Controle de vetores e pragas urbanas, dedetização, desinsetização e desratização, e limpeza de caixas d'água nas novas UElS, incluindo-se o fornecimento de insumos, materiais, utensílios e mão de obra qualificada, a ser realizado periodicamente nas dependências internas, para prevenir doenças, desencadeamento de processos alérgicos, contaminações e evitar infestações nas UElS;
- ii) A desinsetização, desratização, e limpeza de caixas d'água deverá ser, no mínimo, trimestral, com aplicações de reforço sempre que necessário;
- iii) Manter documentação e registro da realização dos serviços descritos acima; e
- iv) Elaborar planejamento que contenha manutenção e monitoramento preventivo e corretivo para controle de pragas; e



- v) Utilizar apenas produtos certificados e seguros para uso em escolas deverão ser aplicados, seguindo recomendações técnicas e legislações.

3.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE cronograma com a previsão de datas e horários das aplicações necessárias para o controle integrado de pragas nas UEIs.

3.3.3. A realização do controle integrado de pragas deverá ser realizada, preferencialmente, fora do horário de atendimento das UEIs, com a utilização de produtos e forma de aplicação adequado para locais de atendimento a crianças.

3.3.4. A CONCESSIONÁRIA não utilizará qualquer material tóxico, a menos que exista evidência demonstrável de que o uso de tais materiais proporcionará um maior benefício geral à saúde e ao bem-estar dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR do que a não-utilização. O uso de tais materiais tóxicos deverá ser previamente autorizado pelo PODER CONCEDENTE.

3.3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todos os produtos para a remoção de pragas sejam usados e armazenados de acordo com as instruções de seus fabricantes e de acordo com os padrões atuais de saúde, segurança e legislação aplicável. Sob nenhuma circunstância os produtos usados para a remoção de pragas devem ser deixados sem supervisão ou na presença de integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.

3.3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá descrever no Procedimento Operacional Padronizado – POP todos os procedimentos de diluição ou outras manipulações autorizadas para produtos saneantes, da técnica de aplicação, da utilização e manutenção de equipamentos, de transporte, de destinação final e outros procedimentos técnicos ou operacionais, bem como informações sobre o que fazer em caso de acidente, derrame de produtos químicos, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, sem prejuízo da legislação vigente.

3.4. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- 3.4.1. A CONCESSIONÁRIA fornecerá um ambiente seguro e confortável para toda a COMUNIDADE ESCOLAR por meio da prestação de um Serviço de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção.
- 3.4.2. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a ventilação, a climatização, a exaustão e a eliminação de ruídos e a redução da poluição sonora em cada ambiente da UEI.
- 3.4.3. Para tanto, deverá aferir os sistemas e equipamentos existentes e efetuar medições constantes nos ambientes, a fim de garantir que os padrões das normas vigentes estejam atendidos.
- 3.4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar e adequar, junto ao PODER CONCEDENTE, as paradas programadas com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos além dos casos fortuitos, ou de força maior, não serão contabilizados na avaliação dos indicadores de desempenho e, portanto, não impactarão o ÍNDICE DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA.
- 3.4.5. São atividades de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA os serviços de inspeções, manutenção predial e manutenção de equipamentos, os quais contemplam as seguintes atividades:
- i) As inspeções consistem em serviços periódicos de verificação das estruturas para identificação de necessidades de manutenção, tanto a preventiva quanto a corretiva. A realização desse serviço se dá por meio de plano de inspeções, no qual devem ser definidas as áreas e itens a serem inspecionadas, bem como a sua periodicidade.
 - ii) O serviço de manutenção predial tem como objetivo atender toda a estrutura construída da UEI, buscando garantir plenas condições do edifício para a realização das atividades educacionais.
- 3.4.6. O Serviço de Manutenção Predial abrange igualmente as atividades correspondentes ao Serviço de Manutenção de Equipamentos. São contemplados nesse serviço as seguintes atividades a serem devidamente detalhadas no Plano de Manutenção:
- i) Sistema de combate a incêndio e pânico;
 - ii) Controle Fechado de Televisão – CFTV;
 - iii) Sistemas de alarme e segurança;



- iv) Sistema de Ar-Condicionado;
- v) Sistema de Energia Solar (sistema de geração de energia solar), se for o caso; e
- vi) Equipamentos e mobiliário não pedagógicos fornecidos no âmbito da PPP.

3.5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS JARDINS

3.5.1. O Serviço de Manutenção e Conservação dos Jardins garantirá que o paisagismo e os jardins de cada UEI sejam seguros e ambientalmente confortáveis para toda a COMUNIDADE ESCOLAR.

3.5.2. Para a realização do Serviço de Manutenção e Conservação de Jardins são previstas as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de Manutenção de Jardins e Solos:

- i) Realizar a manutenção, conforme projeto arquitetônico, devidamente, supervisionado por profissional qualificado;
- ii) Limpeza de toda área, incluindo varredura, retirada de folhas, galhos, ervas daninhas, musgo, lodo, corpos estranhos, mato e qualquer outro tipo de sujeira ou detrito;
- iii) Rega das plantas, vasos, árvores, horta;
- iv) Realizar capinagem, podas, adubagem, plantio de plantas, flores e árvores, repondo e/ou renovando as espécies;
- v) Utilizar água de reuso, sempre que possível, nas atividades de jardinagem;
- vi) Realizar tratamento de pragas nas plantas, árvores, canteiros e jardins;
- vii) Utilizar uniforme, EPIs e EPCs específicos para os serviços de jardinagem e manuseio de produtos químicos; e
- viii) Seguir as legislações e normas aplicáveis, bem como regras para preservação do ambiente, quando da realização de atividades com produtos químicos controlados nas áreas das UEIs, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação.

3.6. SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar integralmente pelos serviços de tecnologia da informação, desde a implantação de equipamentos e suprimentos de tecnologia, seu suporte, manutenção e reposição, quando couber.

3.6.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA a execução das seguintes categorias de serviços de tecnologia da informação a serem devidamente contemplados no Plano de Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação:

- i) Fornecimento de equipamentos e materiais;
- ii) Reprografia;
- iii) Suporte técnico; e
- iv) Sistema conforme detalhado a seguir.

3.6.3. Para o acompanhamento da operação dos SERVIÇOS nas UEIs, a CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistema online de gestão, o qual deve contemplar, dentre outras funções:

- i) Sistema de *Help Desk* para atendimento aos membros da COMUNIDADE ESCOLAR da UEI, com funcionalidades de registro das solicitações de serviços (abertura, consulta e encerramento das solicitações, controle de prazos e horários de atendimento e execução dos serviços), registros de ocorrências e falhas, reclamações e sugestões sobre os serviços, equipamento, materiais de uso comum, atendimento dos funcionários;
- ii) Sistema de Controle de Ordens de Serviços (abertura, consulta e encerramento das Ordens de Serviços, controle de prazos e horários de atendimento e execução das Ordens de Serviço);
- iii) Relatórios, consultas e indicadores de acompanhamento dos serviços e manutenções;
- iv) Aplicação de pesquisa de satisfação junto aos diferentes públicos da UEI;
- v) Painel de Gestão com o controle de chamados, ordens de serviços e INDICADORES DE DESEMPENHO medidos para



acompanhar o desempenho da CONCESSIONÁRIA; e

- vi) Disponibilização das informações sobre o funcionamento dos serviços, regras, horários e procedimentos, principalmente, relacionados à abertura, consulta e encerramento de solicitações de serviços, reclamações e sugestões. As informações deverão estar disponíveis em para acesso via celular, tablet ou computador.

3.6.4. Para a realização do Serviço de Tecnologia da Informação, disponibilização de infraestrutura e fornecimento de equipamentos e materiais são previstas as seguintes atividades a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA a serem devidamente contempladas no Plano de Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação:

- i) Prover e manter em funcionamento toda a infraestrutura de rede cabeada e de internet de alta velocidade, na velocidade mínima de 100 Mbps, conforme especificações do ANEXO A – CADERNO DE INVESTIMENTOS;
- ii) Realizar a manutenção e prover suporte técnico de toda a infraestrutura e equipamentos de TI;
- iii) Realizar a manutenção e prover suporte técnico de equipamentos de telecomunicações, tais como como centrais de ramais, salas multiuso, biblioteca, telefones e televisores;
- iv) Realizar manutenção e prestar assistência técnica à infraestrutura de rede de dados local;
- v) Prover equipamentos de No Break capazes de manter a operação funcionando por no mínimo 2h (duas horas);
- vi) Realizar a manutenção e prover o suporte técnico a todos os elementos de tecnologia relacionados a equipamentos de reprografia (impressoras, equipamentos de digitalização de imagens e documentos) e sistema de CFTV; e
- vii) Efetuar a renovação do parque tecnológico e/ou a substituição de equipamentos de acordo com a vida útil do bem e sempre que for verificada a necessidade de melhoria da performance ou obsolescência dos equipamentos.

3.6.5. Ademais, para a realização do Suporte Técnico – Help Desk são



previstas as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação:

- i) Oferecimento de central de atendimento com horário compatível com o horário de funcionamento das UEIs;
- ii) Oferecimento de suporte e atendimento de primeiro nível (resolução de questões simples);
- iii) Oferecimento de suporte e atendimento de segundo nível (resolução de questões mais complexas, não solucionadas pelo primeiro nível); e
- iv) Oferecimento de suporte e atendimento em campo (resolução com especialista e presencial).

3.6.6. A CONCESSIONÁRIA indicará no Plano de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação a quantidade de impressoras, suas alocações estratégicas, atentando para o rápido atendimento tanto dos serviços administrativos quanto aos serviços estritamente educacionais, e integração com os sistemas de computação, além da manutenção preventiva e corretiva.

3.6.7. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela implantação dos *hardwares* e *softwares*, controle de acessos e permissões, além da manutenção e reposição de papéis, tintas e demais insumos necessários para o regular funcionamento das impressoras.

3.6.8. O Plano de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação deverá prever a instalação obrigatória de pontos de telefonia em cada um dos postos de trabalho de cada UEI, ressalvada a possibilidade de manutenção de central única de atendimento aos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR para obtenção de informações gerais. Em caso de opção pela central única de atendimento, necessária a instalação de ramais que permitam a transferência de ligações para cada posto de trabalho da UEI.

3.6.9. O Plano de Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação deverá indicar o número de postos de trabalho necessitarão de equipamentos de TIC e fornecer toda a infraestrutura necessária para o seu



funcionamento.

3.6.10. Na condição de responsável pelos dados pessoais dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Proteção de Dados para aprovação do PODER CONCEDENTE e implantação na CONCESSÃO, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.079/2018.

3.6.11. Os dados pessoais dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR serão mantidos pela CONCESSIONÁRIA em formato interoperável e estruturado, disponíveis ao titular de dados pessoais mediante requerimento em sítio eletrônico disponibilizado, sendo que o titular de dados pessoais terá as garantias de:

- i) Consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento de seus dados pessoais, bem como sobre sua integridade;
- ii) Exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados pessoais, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento, sendo possível a solicitação de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, bem como o requerimento da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o objeto do presente CONTRATO e com a Lei Federal nº 13.709/2018; e
- iii) Obter informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o tratamento de seus dados pessoais e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

3.6.12. A CONCESSIONÁRIA deverá treinar todos os seus colaboradores para que haja o tratamento adequado de dados pessoais dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.

3.6.13. Os colaboradores da CONCESSIONÁRIA que atuem com tratamento



de dados pessoais deverão firmar termos de confidencialidade, sigilo e uso.

3.7. SERVIÇOS DE GESTÃO DE UTILIDADES

3.7.1. Os Serviços de Utilidades ou *utilities* compreendem os serviços de gestão e zelo pelo consumo eficiente das seguintes categorias de utilidades água e esgoto, energia elétrica e gás.

3.7.2. Para a realização do serviço de água e esgoto são previstas as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de *Utilities*:

- i) Garantir o serviço de fornecimento adequado do sistema de água em toda a UEI, mantendo as manutenções preventivas e corretivas necessárias;
- ii) Manter e operar o sistema de armazenamento e uso de águas pluviais para reuso;
- iii) Gerir e estimular uso eficiente dos recursos hídricos;
- iv) Solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo;
- v) Realizar o monitoramento da qualidade da água e esgoto, através da elaboração de laudos técnicos, cuja periodicidade de emissão será definida de comum acordo entre as PARTES, em conformidade com as normas técnicas vigentes;
- vi) Garantir o funcionamento e realizar as manutenções do sistema de esgoto na UEI;
- vii) No caso da falta de água, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a contratação de carro-pipa tempestivamente, de modo a garantir o abastecimento da UEI.; e procurar implementar soluções sustentáveis, inclusive de reuso de água.

3.7.3. Para a realização do serviço de energia elétrica são previstas as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de

Utilities:

- i) Garantir a ligação de energia elétrica do sistema público para a UEI, incluindo eventual reforço na rede de energia do entorno que se fizer necessário para a instalação;
- ii) Garantir o fornecimento contínuo de energia elétrica em toda a UEI;
- iii) Garantir a operação do sistema elétrico da UEI;
- iv) Realizar a manutenção preventiva e corretiva das instalações e sistemas elétricos (reparo ou substituição de transformadores, cabines de medição e distribuição, quadros e painéis em geral, para-raios, aterramento, cabos de energia, lâmpadas e postes de iluminação);
- v) Gerir e promover o consumo eficiente de energia elétrica; e
- vi) Implementação preferencial de sistema de geração de energia solar e, quando necessário, ou outros sistemas sustentáveis capazes de atender integralmente a UEI.

3.7.4. Para a realização do serviço de gás (GLP) são previstas as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de *Utilities*:

- i) Garantir o fornecimento contínuo de gás para a UEI;
- ii) Solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo; e
- iii) Garantir a manutenção de espaço destinado a instalação dos reservatórios, seguindo requisitos e normas vigentes.

3.7.5. Constitui obrigação da CONCESSIONÁRIA, durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO, arcar com todos os custos de energia elétrica, de água e todas as utilidades públicas incidentes sobre a ÁREA DA CONCESSÃO, na forma do disposto no CONTRATO.

3.7.6. Nos casos de interrupções, atrasos, inconsistências, intermitências ou falha no fornecimento de energia elétrica que prejudique o regular funcionamento da UEI, a CONCESSIONÁRIA deverá entrar em contato com a concessionária do serviço público para buscar informações sobre



estimativa de tempo para o retorno do fornecimento de energia elétrica. Em caso de estimativa de retorno ao atendimento regular superior ao prazo máximo 2 (duas) horas, a CONCESSIONÁRIA entrará imediatamente em contato com o PODER CONCEDENTE para informar a situação do atendimento na UEI.

3.7.7. Em caso de interrupção dos serviços de água, energia ou gás, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir o funcionamento da UEI e continuidade na prestação dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS, observando as diretrizes do PODER CONCEDENTE, se houver.

3.7.8. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar no POP do serviço de energia elétrica um Plano de Viabilidade de Consumo de Energia, no qual atentará para o consumo preferencial de energia por meio de sistema de captação de energia solar, observadas as especificações do ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS.

3.8. SERVIÇO DE LAVANDERIA E ROUPARIA

3.8.1. Os serviços de lavanderia e rouparia tem como meta a aquisição, o fornecimento, a lavagem, a higienização e a manutenção, distribuição de ENXOVAL INTERNO da UNIDADES DE ENSINO INFANTIL.

3.8.2. O Serviço de Lavanderia e Rouparia contempla as seguintes atividades a serem devidamente contemplados no Plano de Limpeza:

- i) Disponibilizar enxovais individuais conforme necessidade definida pelo PODER CONCEDENTE e boas práticas de mercado;
- ii) Manter o ENXOVAL INTERNO e os UNIFORMES ESCOLARES sempre com qualidade, limpo e macio, sem rasgos, buracos, machas, resíduos e odores nas peças;
- iii) Processar o ENXOVAL INTERNO em todas as suas etapas, desde sua compra e utilização até seu retorno em condições ideais de reuso, sob situações higiênico-sanitárias adequadas, substituindo-os sempre que necessário para tanto, além da

distribuição do enxoval aos setores da UEI;

- iv) Manter o ENXOVAL INTERNO e os UNIFORMES ESCOLARES disponíveis durante todo o período de funcionamento das UEIs, ainda que seja necessário manter ENXOVAIS INTERNOS em estoque para reposições de emergência.

3.8.3. O fornecimento do ENXOVAL INTERNO das UEIs será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e deverá utilizar como estimativa referencial a média de peças do quadro que segue:

Estimativa referencial

Peça	Destinação	Estimativa	Reposição (estimativa)
Lençol, virol e fronha para berço	Berçários	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Edredom e/ou manta antialérgica	Berçários e Maternais	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Lençol e fronha para colchonete	Maternais	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Toalha de banho	Berçários e Maternais	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Toalha pequena para mão e boca	Berçários e Maternais	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Babadores	Berçários	4 (quatro) por aluno	1 (um) ano
Travesseiro infantil	Berçários e Maternais	1 (um) por aluno	1 (um) ano
Calcinhas e cuecas	Berçários e Maternais	10 (dez) por aluno	1 (um) ano

3.8.4. Deverá ser considerada uma reserva técnica de itens do ENXOVAL



INTERNO na ordem de 20% (vinte por cento) para trocas emergenciais, essenciais para garantir a disponibilidade do ENXOVAL INTERNO durante todo o período de atendimento.

3.8.5. O serviço de lavanderia e rouparia inclui a lavagem, higienização e rouparia dos UNIFORMES ESCOLARES que serão fornecidos pelo PODER CONCEDENTE.

3.8.6. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de mão de obra suficiente e garantir o fornecimento de produtos, materiais, utensílios e equipamentos em quantidades adequadas e necessárias para a execução dos serviços de lavanderia e rouparia. Deverá, ainda, realizar o planejamento, execução, supervisão e prover eventual suporte para a realização dos serviços de lavanderia e rouparia.

3.8.7. Os KITS ESCOLARES, UNIFORMES ESCOLARES e as fraldas descartáveis serão fornecidos pelo PODER CONCEDENTE.

3.9. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

3.9.1. Os serviços administrativos têm como meta a provisão de um sistema para gerenciar, controlar, registrar e relatar o fornecimento de todos os SERVIÇOS prestados no âmbito do CONTRATO.

3.9.2. São atribuições da CONCESSIONÁRIA a serem devidamente contempladas no Plano de Gestão e Monitoramento dos Serviços:

- i) Desenvolver, instalar e operar o sistema de gestão de chamados dos membros da COMUNIDADE ESCOLAR (funcionários e alunos da UEI). Os membros da COMUNIDADE ESCOLAR poderão acionar o *Help Desk* para manutenção e reparos, reposição de equipamentos, eventos de segurança, registros de mau funcionamento de equipamentos, modificações e melhorias, limpeza de ambientes, requisitar melhoria nos serviços de alimentação, outras solicitações; reclamações de serviços solicitação de informações;
- ii) Manter histórico de chamados com a identificação do tipo de

chamado, resposta oferecida e atividades desenvolvidas para resposta;

- iii) Repassar ao PODER CONCEDENTE imediatamente qualquer chamado realizado em relação aos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS;
- iv) Realizar o pronto atendimento às solicitações dentro do prazo estabelecido;
- v) Realizar os atendimentos de forma cortês; e
- vi) Manter atendimento na UEI em seu horário de funcionamento.

4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

4.1. OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

4.1.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e legislação aplicável, constituem obrigações e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA:

- i) Executar os SERVIÇOS de forma adequada, em conformidade com as exigências mínimas e princípios orientadores estabelecidos neste ANEXO;
- ii) Submeter o PLANO DE OPERAÇÃO a avaliação do PODER CONCEDENTE, observadas as disposições sobre os prazos e procedimento de aprovação disciplinadas deste ANEXO;
- iii) Consultar e obter expressa autorização do PODER CONCEDENTE para realizar alterações na forma de prestação dos SERVIÇOS;
- iv) Desenvolver programa interno a fim de se certificar para ISO 9.001 (Sistemas de Gestão da Qualidade) e ISO 14.001 (Sistemas de Gestão Ambiental);
- v) Indicar representante da CONCESSIONÁRIA para compor o **COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL**; e
- vi) Indicar representante da CONCESSIONÁRIA para compor **COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL** da UEI.

4.1.2. Após a obtenção das certificações indicadas na subcláusula 4.2.1,



alínea iv, a CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar por suas revisões e revalidações, a fim de mantê-las ativas e válidas durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO.

4.1.3. Além das certificações, a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver com vistas à execução dos SERVIÇOS, de forma não exaustiva, as melhores práticas e modelos de gestão, conforme as normas e padrões internacionais amplamente reconhecidos no ambiente corporativo.

4.2. OBRIGAÇÕES RELACIONADAS AOS FUNCIONÁRIOS

4.2.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e legislação aplicável, constituem obrigação e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA relacionadas aos seus funcionários:

- i) Disponibilizar mão-de-obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade;
- ii) Priorizar, sempre que possível, nos processos seletivos de contratação, pessoas que residem em locais próximos às UEIs;
- iii) Disponibilizar mão-de-obra com perfil profissional compatível com o ambiente de ensino e com a faixa etária dos alunos presentes nas UEIs;
- iv) Exibir ao PODER CONCEDENTE, quando solicitado, para os cargos que exijam formação acadêmica específica e registro em Conselho de Classe, a documentação comprobatória, bem como mantê-la atualizada ao longo da CONCESSÃO;
- v) Disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos SERVIÇOS;
- vi) Providenciar a realocação de profissional, de maneira imediata, no caso de qualquer ausência que possa comprometer a prestação dos SERVIÇOS;
- vii) Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos SERVIÇOS independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente, sob pena de aplicação de penalidades contratuais;



- viii) Contar com programa de treinamento e capacitação permanente do pessoal alocado nas UEIS, conforme estabelecido nas especificações técnicas dos SERVIÇOS e nos indicadores de desempenho, referidos neste ANEXO e no ANEXO E – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, respectivamente, incluindo a capacitação periódica sobre a finalidade das UEIs, o direito dos USUÁRIOS e demais informações correlatas;
- ix) Selecionar e preparar rigorosamente o pessoal responsável pela execução dos SERVIÇOS, encaminhando elementos portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- x) Realizar testes de avaliação psicológica, visando analisar se o profissional possui o perfil adequado para a execução do serviço, trabalho com público, notadamente, crianças de 0 (zero) a 5 (cinco) anos e seus responsáveis legais no processo de seleção de seus profissionais;
- xi) Realizar anualmente cursos de reciclagem específicos para cada SERVIÇO e obrigatórios para o respectivo pessoal, quando for o caso;
- xii) Garantir a participação de seu pessoal ao treinamento ou capacitação sobre o funcionamento das UEIs ou sobre suas funções específicas, a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE, quando solicitado;
- xiii) Fornecimento dos uniformes, crachás e demais complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos serviços pelos seus empregados, observadas as exigências abaixo:
 - a. Todos os uniformes e crachás de identificação utilizados pelo pessoal responsável pela prestação dos serviços, bem como a identidade funcional utilizados pelos colaboradores deverão ser aprovados previamente pelo PODER CONCEDENTE.
 - b. Manter seu pessoal devidamente identificado, através de uniformes e crachás com fotografia recente, incluindo logotipo da CONCESSIONÁRIA, menção à “Gestão por meio de PPP” e



referência à “Prestação de Serviços de Apoio Não Pedagógicos”;

- c. Fornecer uniformes a todo o seu pessoal, de acordo com as funções de cada um, zelando para que os mesmos se apresentem sempre limpos e em bom estado de conservação;
- xiv) Supervisionar diariamente a higiene pessoal e a limpeza dos uniformes de seu pessoal;
- xv) Observar, nas contratações de pessoal, a legislação trabalhista vigente, notadamente as leis específicas de encargos trabalhistas, previdenciários, tributário, fiscal, bem como os acordos, convenções e dissídios coletivos de cada categoria profissional;
- xvi) Cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho;
- xvii) Fornecer ao seu pessoal os equipamentos de proteção individual e coletivo (EPIs e EPCs) necessários para o desempenho de suas atividades, bem como apresentar ao PODER CONCEDENTE, sempre que solicitado, os comprovantes de entrega desses equipamentos ao seu pessoal;
- xviii) Comunicar à administração da UEI em questão todo afastamento e qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de integrante da equipe da CONCESSIONÁRIA;
- xix) Instruir o seu pessoal em boas práticas de segurança;
- xx) Promover o treinamento de brigada de emergência para operar e manter os equipamentos de segurança e executar plano de fuga da UEI em caso de incêndio ou pânico;
- xxi) Fazer seguro de seu pessoal contra riscos de acidentes de trabalho;
- xxii) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito; e
- xxiii) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.

4.3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS AO

GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

4.3.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e legislação aplicável, constituem obrigação e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA relacionadas ao gerenciamento dos SERVIÇOS:

- i) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e gerenciamento permanente dos SERVIÇOS;
- ii) Implantar Sistema de Gestão de Chamados capaz de receber e registrar ocorrências, monitorar os chamados de falhas, incidentes, não conformidades e solicitações de serviço;
- iii) Aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização do PODER CONCEDENTE e do VERIFICADOR INDEPENDENTE, fornecendo todas as informações solicitadas, bem como obedecer às recomendações que não colidam com o pactuado;
- iv) Manter atualizadas a qualificação técnica e as licenças junto aos órgãos responsáveis;
- v) Submeter-se às normas de segurança do PODER CONCEDENTE, em especial quanto ao acesso às suas dependências.

4.4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E AO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS

- i) Prover os serviços e equipamentos na forma, qualidade e quantidade necessários para o bom andamento dos SERVIÇOS nas UEIs;
- ii) Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos SERVIÇOS, em perfeitas condições de uso;
- iii) Adquirir todo o material de consumo e peças de reposição que utilizar na execução dos SERVIÇOS;
- iv) Identificar todos os equipamentos de sua propriedade, com etiqueta e número de patrimônio, de forma a serem listados, contabilizados e não serem confundidos com similares de propriedade do PODER CONCEDENTE, observadas as disposições relacionadas à manutenção de INVENTÁRIO



contidas no ANEXO C – ESPECIFICAÇÕES DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS;

- v) Manter limpos e conservados todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras;
- vi) Garantir a usabilidade, desempenho e as características funcionais e de qualidade originais de todos os equipamentos e sistemas das UEIS, durante todo o período de CONCESSÃO, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários para isso; e
- vii) Submeter todos os equipamentos e instalações fornecidos pela CONCESSIONÁRIA para o desempenho dos SERVIÇOS à manutenção corretiva e preventiva, de acordo com o estipulado no Plano Detalhado de Manutenção, constante no POP de Manutenção e Conservação, e sempre que necessário.

5. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE

5.1. OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE

5.1.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e legislação aplicável, constitui obrigação e responsabilidade do PODER CONCEDENTE:

- i) Avaliar e aprovar o PLANO DE OPERAÇÃO, observadas as disposições sobre prazos e procedimento disciplinadas neste ANEXO;
- ii) Responsabilizar-se pela prestação dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS;
- iii) Responsabilizar-se por greve ou ausência de seus servidores que impacte a regular prestação dos SERVIÇOS;
- iv) Estabelecer rotina de trabalho nas UEIS em conformidade com o cargo e função de seus servidores;
- v) Exercer a fiscalização dos SERVIÇOS por representantes especialmente designados;
- vi) Comunicar formalmente qualquer falta, deficiência ou não



conformidades na execução dos SERVIÇOS, assim que identificados, para correção pela CONCESSIONÁRIA;

- vii) Abrir ocorrência para solicitação de reparo ou reposição de infraestrutura, equipamentos ou qualquer solicitação/reclamação de serviços através do sistema de *Help Desk*, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação;
- viii) Realizar reclamações/solicitações e registro de ocorrências através do sistema de *Help Desk*, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação;
- ix) Adquirir e distribuir nas UEIs os gêneros alimentícios para preparo da alimentação escolar, elaborar os cardápios do SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR, bem como preparar e distribuir para os alunos a alimentação escolar;
- x) Adquirir e distribuir aos alunos ou UEIs os UNIFORMES ESCOLARES, KIT GESTOR, KIT ESTUDANTE, KIT PROFESSOR e fraldas descartáveis necessários para o atendimento das necessidades dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR;
- xi) Indicar representante do PODER CONCEDENTE para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL; e
- xii) Acompanhar e avaliar a execução dos SERVIÇOS no COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI, propondo melhorias e correções, quando aplicáveis.

6. MODELO DE GOVERNANÇA

6.1. INTRODUÇÃO

6.1.1. O Modelo de Governança do CONTRATO DE CONCESSÃO pressupõe o acompanhamento e controle de todas as ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO das UEIs e período de prestação dos SERVIÇOS, ou seja, desde a ORDEM DE INÍCIO até o final do período de CONCESSÃO.

6.1.2. Para a Estrutura de Governança deverão ser instituídos:



- i) Escritório de Gerenciamento de Projetos;
- ii) EQUIPE DE SUPERVISÃO das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO;
- iii) COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL da PPP de Educação; e
- iv) COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI.

6.2. DIRETRIZES

6.2.1. O Modelo de Governança tem como objetivo orientar os esforços dos gestores das UEIs, gestores do CONTRATO do PODER CONCEDENTE e dos gestores da CONCESSIONÁRIA, a fim de garantir a sinergia entre a execução dos SERVIÇOS de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

6.2.2. São objetivos da Governança:

- i) Permitir a interação entre a CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- ii) Ser pautada pela proatividade e responsividade da CONCESSIONÁRIA com relação aos chamados, respondendo-os dentro dos prazos determinados;
- iii) Promover a integração entre todos os SERVIÇOS; e
- iv) Promover a melhoria contínua na prestação dos SERVIÇOS.

6.3. ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

6.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar uma estrutura temporária de PMO – Escritório de Gerenciamento de Projetos, visando o correto planejamento, controle e acompanhamento de todas as atividades previstas no CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DAS UEIs, disciplinado na CLÁUSULA 3 do ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS.



- 6.3.2. O PMO - Escritório de Gerenciamento de Projetos deverá ser instalado na sede da Sociedade de Propósito Específico (SPE), tendo uma equipe formada por pelo menos um gerente, um analista e um auxiliar administrativo.
- 6.3.3. O PMO deverá ser instalado após a emissão da ORDEM DE INÍCIO e permanecer em funcionamento até o primeiro mês de operação da última UEI entregue pela CONCESSIONÁRIA, conforme CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO previsto no ANEXO A –ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS.
- 6.3.4. O Escritório de Gerenciamento de Projetos deverá acompanhar todas as obras e apoiar na fase de transição para operação.
- 6.3.5. Para garantir que a gestão de projetos seja executada seguindo padrão de excelência de mercado em gestão de projetos, será exigida a utilização da metodologia do PMI (Project Management Institute), descrita no Guia de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®) em sua versão mais recente.
- 6.3.6. O Escritório de Gerenciamento de Projetos da CONCESSIONÁRIA será responsável por apresentar ao PODER CONCEDENTE o Relatório de Execução, Caderno de Especificação de Mobiliários e Equipamentos, Caderno de Aceitação do Mobiliário e Equipamento e PLANO DE OPERAÇÃO, além da elaboração e execução do PLANO DE INTERAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS.

6.4. EQUIPE DE SUPERVISÃO DAS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

- 6.4.1. A EQUIPE DE SUPERVISÃO das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO será constituída pelas PARTES no prazo para a implementação das CONDIÇÕES DE EFICÁCIA do CONTRATO e permanecerá em funcionamento até a emissão pelo PODER CONCEDENTE do ACEITE DEFINITIVO da última UEI entregue pela CONCESSIONÁRIA.
- 6.4.2. A EQUIPE DE SUPERVISÃO das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO será



integrada por, no mínimo, 2 (dois) representantes indicados pela SEDUC e 2 (dois) representantes indicados pela CONCESSIONÁRIA. As PARTES poderão acordar a ampliação do número mínimo de integrantes da EQUIPE DE SUPERVISÃO das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO.

6.4.2.1. A indicação dos representantes da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE na EQUIPE DE SUPERVISÃO das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO das UEIs deverá ocorrer antes do encerramento do prazo para a implementação das CONDIÇÕES DE EFICÁCIA, de modo a viabilizar a sua instalação como condição para a emissão da ORDEM DE INÍCIO, comunicando-se as PARTES por escrito.

6.4.3. A EQUIPE DE SUPERVISÃO das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO terá como principal atribuição o acompanhamento e avaliação de todas as atividades incluídas na ETAPA DE PRÉ-OBRAS e ETAPA DE OBRAS das UEIs e a sua atuação obedecerá ao disposto no ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS e acordado entre as PARTES.

6.5. COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL:

6.5.1. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL será instaurado no prazo para a implementação das CONDIÇÕES DE EDICÁCIA do CONTRATO e permanecerá em funcionamento até o encerramento do PRAZO DA CONCESSÃO.

6.5.2. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL terá como principais atribuições:

- i) Acompanhar a execução de todo o CONTRATO, desde o início das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO até o encerramento da operação;
- ii) Acompanhar a elaboração do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO do VERIFICADOR INDEPENDENTE para fins de determinação da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA;

- iii) Contribuir para a definição final dos métodos, modelos, padrões e protocolos operacionais atinentes à interrelação entre os SERVIÇOS concedidos e os SERVIÇOS PEDAGÓGICOS, elaborados pela CONCESSIONÁRIA
- iv) Implantar os demais comitês e aprovar seu regimento interno, bem como a sua eventual extinção ou alteração dos respectivos regimentos internos;
- v) Identificar falhas na prestação dos SERVIÇOS ou no funcionamento das UNIDADES DE EDUCAÇÃO INFANTIL;
- vi) Acompanhar a implementação de ações de melhoria;
- vii) Contribuir para a definição de planos de implantação elaborados pela CONCESSIONÁRIA e gerir impactos de intervenções que se façam necessárias à prestação dos SERVIÇOS e manutenção e conservação das UNIDADES DE EDUCAÇÃO INFANTIL;
- viii) Contribuir para a definição dos planos de comunicação e capacitação de seus usuários;
- ix) Contribuir para a definição de plano de contingência para eventos previsíveis, entre outras ações gerenciais;
- x) Promover a integração entre as UNIDADES DE EDUCAÇÃO INFANTIL e as melhores práticas desenvolvidas; e
- xi) Avaliar novas normas e procedimentos e estruturar mudanças.

6.5.3. Os integrantes do COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL serão indicados pelo PODER CONCEDENTE, por meio da Secretaria de Educação do Recife, e pela CONCESSIONÁRIA, comunicando-se as PARTES por escrito, sendo que:

- i) Entre o início da ETAPA DE IMPLANTAÇÃO das UEIs e o encerramento do primeiro mês de operação da última UEI, a CONCESSIONÁRIA será representada pelo Gerente de Projetos do Escritório de Gerenciamento de Projetos - PMO e Gerente Geral de Obras; e
- ii) Durante a operação, a CONCESSIONÁRIA será representada pelo responsável pela gestão do CONTRATO, conforme item 6.5.2.

6.5.4. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá receber do PMO, mensalmente, um relatório de posicionamento das ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO, relativo ao avanço das obras, legalizações, vistorias e aprovações, provisórias ou definitivas, na forma disciplinada no ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS.

6.5.5. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá se reunir regularmente a cada trimestre ou em convocação especial solicitada por um de seus componentes e aprovada pelo representante do PODER CONCEDENTE.

6.6. COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL DA UEI

6.6.1. O COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI, que será instaurado no período entre a emissão do ACEITE PROVISÓRIO ou ACEITE DEFINITIVO e a ORDEM DE OPERAÇÃO para a respectiva UEI, observado o disciplinado no CONTRATO, terá como principal atribuição acompanhar o desempenho dos SERVIÇOS, a fim de buscar soluções para seu aperfeiçoamento, mitigar riscos e garantir o bom relacionamento entre as PARTES.

6.6.2. Devem integrar o COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI:

- i) Representando a UEI:
 - a) Um representante do PODER CONCEDENTE, por UEI, responsável pela operação;
 - b) Um representante da COMUNIDADE ESCOLAR (pais ou responsáveis).

- ii) Representando a CONCESSIONÁRIA:
 - a) o Coordenador de *Facilities* responsável pelos SERVIÇOS das UEIs;
 - b) um profissional responsável por registrar a ata de reunião.



6.6.3. O COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI deverá reunir-se mensalmente e será presidido pelo Diretor da UEI ou seu substituto imediato.

6.6.4. As atribuições do COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI serão:

- i) Acompanhar o desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA;
- ii) Debater as regras de funcionamento e operação da UEI;
- iii) Debater e buscar soluções para as falhas graves, riscos iminentes, incidentes graves e/ou problemas que impactam no funcionamento da UEI ou para preparação prévia de eventos que irão ocorrer nas instalações da UEI;
- iv) Tratar de assuntos relacionados às documentações e certificações necessárias para a adequada operação e funcionamento da UEI; e
- v) Debater sobre problemas técnicos que impactam no funcionamento da UEI.

6.7. COORDENADOR DE FACILITIES

6.7.1. Compete aos Coordenadores de Facilities, fundamentalmente, o gerenciamento e acompanhamento da prestação de SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA das UEIs, através da alocação, em cada UEI, de pelo menos um Coordenador de Facilities da CONCESSIONÁRIA, em tempo integral, servindo como elo de comunicação entre o Diretor de UEI e os responsáveis pelos SERVIÇOS realizados pela CONCESSIONÁRIA.

6.7.2. São previstas as seguintes atribuições destinadas à Coordenação de Facilities:

- i) Coordenar e orientar os líderes de equipe dos SERVIÇOS de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- ii) Acompanhar e garantir o atendimento e execução dos SERVIÇOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;

- iii) Acompanhar a elaboração, revisão e execução dos planos de manutenção preventiva, INVENTÁRIOS e demais planos de contingência sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- iv) Acompanhar e garantir o funcionamento do sistema de chamados para atendimento de solicitações de serviços, informações, reclamações e sugestões;
- v) Realizar a interlocução entre o Diretor da UEI e os líderes das equipes dos SERVIÇOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- vi) Atuar como membro do COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI, reportando o acompanhamento e avaliação do desempenho dos SERVIÇOS por meio de indicadores, apresentando questões chave e riscos a serem tratados e mitigados, apresentando os planos de operação, manutenção e outros;
- vii) Avaliar o desempenho dos SERVIÇOS prestados periodicamente;
- viii) Elaborar estratégias para controle de custos e despesas previstas e avaliar os resultados alcançados;
- ix) Monitorar e acompanhar a realização dos SERVIÇOS na UEI; apresentando relatório à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE mensalmente ou quando requisitado;
- x) Realizar o controle de ponto dos recursos humanos de sua responsabilidade;
- xi) Recomendar à CONCESSIONÁRIA a realização de cursos de capacitação, atualização e aperfeiçoamento aos colaboradores de sua responsabilidade;
- xii) Garantir o acesso do PODER CONCEDENTE a todas as dependências da UEI sob sua responsabilidade, sempre que solicitado;
- xiii) Elaborar e submeter relatórios periódicos de acompanhamento dos SERVIÇOS da UEI para o COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI; e
- xiv) Abrir o registro de chamados no *Help Desk* das ocorrências e



necessidades de SERVIÇOS nas UEIs, quando necessário.

7. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE OPERAÇÃO

7.1. PLANO DE OPERAÇÃO

7.1.1. O PLANO DE OPERAÇÃO, elaborado pela CONCESSIONÁRIA, em atendimento às diretrizes estabelecidas neste ANEXO, tem como objetivo definir as ações, parâmetros e cronogramas a serem adotados para a correta operação dos SERVIÇOS, por parte da CONCESSIONÁRIA. O PLANO DE OPERAÇÃO é composto por Planos de Prestação de Serviços e planos específicos, descritos no item 7.2. deste ANEXO.

7.1.2. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá considerar as 3 (três) TIPOLOGIAS de UEI, conforme descritas no ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS.

7.1.3. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá detalhar a prestação dos seguintes serviços:

- i) Serviços de Segurança e Vigilância;
- ii) Serviços de Limpeza e Manejo de Resíduos Sólidos e Controle de Pragas;
- iii) Serviços de Manutenção;
- iv) Serviços de Jardinagem e Manutenção de Áreas Externas;
- v) Serviços de Tecnologia da Informação;
- vi) Serviços de Gestão de Utilidades;
- vii) Serviços Administrativos;
- viii) Lavanderia e Rouparia.

7.2. ENTREGA DO PLANO DE OPERAÇÃO

7.2.1. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá ser entregue pela



CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE até 4 (quatro) meses antes da emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO pelo PODER CONCEDENTE. Apresentado o PLANO DE OPERAÇÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá se manifestar no máximo de prazo de 10 (dez) dias, na forma estabelecida no CONTRATO.

7.2.2. Após a manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.

7.2.3. Em caso de determinação de ajustes, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar as alterações em até 15 (quinze) dias para nova avaliação pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e PODER CONCEDENTE.

7.2.4. Recebido o PLANO DE OPERAÇÃO com os ajustes necessários, o VERIFICADOR INDEPENDENTE terá prazo de 10 (dez) dias para manifestação sobre a sua aprovação final. Após a manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE terá 30 (trinta) dias para a aprovação final.

7.3. PLANOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.3.1. Para cada um dos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Prestação dos Serviços, o qual será analisado e, posteriormente, aprovado pelo PODER CONCEDENTE, nos prazos e com o conteúdo mínimo previstos no item 5 deste ANEXO.

7.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as alterações que vierem a ser solicitadas pelo PODER CONCEDENTE ou se mostrarem necessárias, justificadamente, submetendo eventuais controvérsias aos mecanismos de resolução de disputas previstas no CONTRATO.

7.3.3. Os planos deverão ser atualizados, quando necessário, observada a



previsão de atualização anual obrigatória, observado o início do ano letivo e, sempre que necessário, submetendo-os a aprovação do COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

7.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um modelo padrão de Plano de Prestação dos Serviços, que poderá ser ajustado às necessidades específicas de cada UEI.

7.3.5. São listados abaixo os planos, manuais e outros documentos de planejamento e controle cuja elaboração pela CONCESSIONÁRIA são obrigatórios, sem prejuízo da elaboração de outros, caso a CONCESSIONÁRIA julgue necessário:

Planejamentos a serem realizados	Documentos e Relatórios gerados
1. Plano de Gestão e Monitoramento dos Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de todos os SERVIÇOS• Manual com documentos e informações gerais sobre o funcionamento da UEI• Fluxo de comunicação e envio de documentos• Relatório de desempenho• Manual com definição de parâmetros e desempenho• Plano de melhoria contínua dos processos, fluxos de trabalho e serviços
2. Plano de Limpeza	<ul style="list-style-type: none">• Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de limpeza• Plano Operacional de Limpeza contendo descrição das atividades diárias, semanais, mensais, trimestrais, semestrais e anuais, quando houver• Cronograma de limpeza
3. Plano Segurança e Emergência	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Segurança e Vigilância• Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de Segurança e Vigilância• Manual de segurança (regras de conduta e demais ações necessárias)• Programação de serviços de portaria• Programação de serviços de vigilância Patrimonial

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de ações de emergência • Manual de primeiros socorros
4. Plano de Manutenção de Jardins e Solos	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de manutenção de jardins e solos • Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de manutenção em jardins • Cronograma de manutenção de jardins e solos
5. Plano de Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Manutenção Preventiva – PMP • Plano de Manutenção Predial • Plano de Manutenção do Sistema de Ar-Condicionado • Plano de Manutenção dos Elevadores • Plano de Manutenção dos Exaustores • Plano de Manutenção do Sistema de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico • Plano de Manutenção do Sistema de Energia Solar • Plano de Manutenção de Equipamentos • Plano de Inspeções em instalações e equipamentos • Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de Manutenção • Cronograma de manutenção • Relatório de serviços de manutenção • Manual de operação e manutenção de ambientes • Controles de certificados, garantias, manuais do fabricante • Controle de prazo de validade dos equipamentos, manutenções e outros
6. Plano de Controle de Pragas	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de serviços de controle de pragas • Manual de segurança e controle de pragas • Controles de certificados, atestados e garantias
7. Plano de Gestão da Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de gestão da sustentabilidade
8. Plano de Gestão de Resíduos	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de orientação à gestão de resíduos
9. Plano de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Manutenção dos equipamentos de Tecnologia de Informação;

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de Serviços de Tecnologia de Informação e Help Desk • Plano de Proteção de Dados • Cronograma de manutenção de serviços de tecnologia • Catálogo referencial de equipamentos de tecnologia • Manual de orientação de uso dos equipamentos de tecnologia
10. Plano de Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Comunicação • Matriz de responsabilidade • Cronograma de entrega de materiais e informações
11. Plano de Treinamento e Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Treinamento e Capacitação • Cronograma de treinamento de qualificação • Controle de treinamentos obrigatórios e datas de validade
12. Plano de <i>Utilities</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Gestão Eficiente de Utilities • Relatório mensal de consumo de energia elétrica • Relatório mensal de consumo de água • Relatório mensal de consumo de gás • Relatório de eficiência de energia solar e de reaproveitamento de água de reuso • Plano de Contingência de Serviços de utilities
13. Plano de Lavanderia e Rouparia	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de lavanderia. • Plano Operacional de Lavanderia contendo descrição das atividades diárias, semanais, mensais, trimestrais, semestrais e anuais, quando houver • Cronograma de lavagem. • Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de compra e reposição dos Enxovais.

7.3.6. Os Planos de Prestação dos Serviços que impliquem paradas e atividades que possam impactar o funcionamento ou gerar risco para a UEI deverão apresentar todas as informações necessárias para correta tomada de decisão do COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI.

7.3.7. Em caso de necessidade de alterações ou inclusão de serviços no portfólio de SERVIÇOS definidos no CONTRATO DE CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar por escrito, com a devida justificativa ao PODER CONCEDENTE, que poderá autorizar ou não a modificação.

7.3.8. Para as auditorias ou verificações, a CONCESSIONÁRIA deverá facilitar e disponibilizar acesso às informações, sistemas e documentação, bem como ter tudo devidamente atualizado e organizado para facilitar o acesso e trabalho dos prepostos do PODER CONCEDENTE.

7.3.9. Compete, ainda, à CONCESSIONÁRIA:

- i) Adotar práticas, padrões reconhecidos internacionalmente para o correto funcionamento da UEI.
- ii) Manter, ainda, as documentações, certificações e autorizações obrigatórias para o correto funcionamento da UEI, devidamente atualizadas junto aos órgãos competentes e devidamente disponibilizadas, para caso de inspeção, por parte do órgão regulador (exemplos: Licença para Localização e Funcionamento, Habite-se, Certificado de aprovação do Corpo de Bombeiro, Vigilância Sanitária), durante toda vigência do contrato.
- iii) Fornecer e manter equipamentos e mobiliários em perfeitas condições de uso, com desempenho adequado e com suas características funcionais, durante todo o período de CONCESSÃO, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários;
- iv) Elaborar um código de conduta próprio, submetendo-o à avaliação do COMITÊ TÁTICO-OPERACIONAL da UEI para aprovação;
- v) Garantir que, ao término da concessão, os equipamentos possuam, pelo menos, vida útil de 5 (cinco) anos e estejam em perfeitas condições de uso, a fim de permitir a correta continuação da operação da UEI.

8. DIRETRIZES PARA O INÍCIO DA OPERAÇÃO

8.1.1. A CLÁUSULA 8 do ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DE PROJETOS E OBRAS disciplina o procedimento para encerramento das OBRAS e início da operação nas UEIs.

8.1.2. A CONCESSIONÁRIA notificará o PODER CONCEDENTE com antecedência mínima de 2 (dois) meses acerca da data estimada para a entrega das OBRAS, de modo a viabilizar o início dos procedimentos necessários para a alocação do pessoal responsável pela prestação dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS e dos alunos que passarão a ser atendidos na UEI.

8.1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais que atuarão na execução dos SERVIÇOS. O plano deverá conter os treinamentos prévios à operação e programa de capacitação continuada ao longo da CONCESSÃO.

8.1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar o Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais que atuarão na prestação dos SERVIÇOS no decorrer dos 2 (dois) meses que antecedem ao início da operação de cada UEI.

8.1.5. Os treinamentos deverão, no mínimo, conter:

- i) Treinamento técnico para exercício da função, visando atuação com excelência;
- ii) Protocolos, normas e regras de atuação e postura a serem seguidos;
- iii) Regras específicas da UEI;
- iv) Fluxos e procedimentos de trabalho - “Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de todos os SERVIÇOS NÃO-PEDAGÓGICOS;
- v) Horários e locais de trabalho;
- vi) Uso correto de EPIs, EPCs e Uniformes;



- vii) Procedimentos de limpeza e higiene pessoal;
- viii) Atendimento ao cliente e aos usuários;
- ix) Sistema de Medição e Indicadores que avaliam os SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA;
- x) Estrutura e linha hierárquica de reporte;
- xi) Abertura, registro e fechamento de Chamados e Ordens de Serviço;
- xii) Controles e registros inerentes à função do Colaborador;
- xiii) Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho; e
- xiv) Protocolos para atuação em emergências (evacuações, princípio de incêndio).