

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAJAÍ

**PROCESSO [•]
CONCORRÊNCIA Nº [•]/2026**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A REALIZAÇÃO DE OBRAS DE CONSTRUÇÃO, REFORMAS, MANUTENÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO PEDAGÓGICOS EM UNIDADES EDUCACIONAIS DO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ– SC

ANEXO IV DO CONTRATO - CADERNO DE OPERAÇÕES

ITAJAÍ, 2026

Sumário

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES INICIAIS	4
1. DIRETRIZES GERAIS DO CADERNO	4
2. DIRETRIZES GERAIS DE OPERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA	4
3. TRANSPARÊNCIA OPERACIONAL	6
4. LEGISLAÇÃO COMUM A TODOS OS SERVIÇOS	6
CAPÍTULO II - FASES DO CONTRATO, METAS MÍNIMAS E PRAZOS	8
5. DAS PRINCIPAIS FASES DO CONTRATO	8
6. MARCOS CONTRATUAIS DA OPERAÇÃO	9
CAPÍTULO III - PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO	10
7. ASPECTOS GERAIS DO PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO	10
8. ENTREGÁVEIS MÍNIMOS DO PROGRAMA	10
9. DOS PLANOS QUE COMPÕEM O PROGRAMA	13
10. DA REVISÃO PELO PODER CONCEDENTE	18
CAPÍTULO IV - PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS	19
11. DIRETRIZES GERAIS	19
12. RELATÓRIO OPERACIONAL	19
13. RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO	20
CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS DA CONCESSIONÁRIA	20
14. ESTRUTURAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA	20
15. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA RELACIONADAS A COLABORADORES	21
16. IDENTIFICAÇÃO	22
17. GREVE	22
18. SEGURANÇA, SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS TRABALHISTAS	23
19. PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA	24
CAPÍTULO VI - PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS ESCOLAS	25
20. COBERTURAS	25
21. PISOS E REVESTIMENTOS	25
22. PINTURA	25
23. PORTAS E ESQUADRIAS	26
24. SISTEMA ELÉTRICO	26
25. HIDRÁULICA	27
26. ESTRUTURA	27
27. SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO	27
28. ELEVADORES (QUANDO APLICÁVEL)	28
29. SISTEMAS DE VIGILÂNCIA ELETRÔNICA	28
CAPÍTULO VII - ENCARGOS OPERACIONAIS DA CONCESSIONÁRIA	29
30. OPERAÇÃO SUSTENTÁVEL	29
31. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO	29

OBRIGATÓRIOS	30
32. SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO	31
33. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	32
34. SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	35
35. COZINHA	42
36. MANUTENÇÃO PREDIAL	45
37. VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL	53
38. FORNECIMENTO DE UTILIDADES	60
39. VIDA ESCOLAR	63
40. GESTÃO OPERACIONAL	63
41. SEGUROS E GARANTIAS	64
CAPÍTULO VIII - MODELO DE GOVERNANÇA	65
42. DIRETRIZES GERAIS	65
43. COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL	65
CAPÍTULO IX - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES	67
44. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA	67
45. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE	68
CAPÍTULO X - RECURSOS SISTÊMICOS DA CONCESSÃO	69
46. SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO OPERACIONAL (SCG)	69
47. SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (SGS)	70
48. CENTRAL DE ATENDIMENTO (HELP DESK)	71

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES INICIAIS

1. DIRETRIZES GERAIS DO CADERNO

- 1.1. O presente documento consiste no Caderno de Operações para estruturação e avaliação de Parceria Público-Privada da rede municipal de ensino da cidade de Itajaí, localizada no estado de Santa Catarina, abrangendo 13 UNIDADES EDUCACIONAIS.
- 1.2. As disposições apresentadas neste documento devem ser interpretadas segundo sua natureza vinculante ou referencial. As orientações de caráter vinculante correspondem a obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, enquanto as recomendações técnicas constituem parâmetro referencial, cuja adoção poderá ser revista mediante justificativa técnica e aprovação prévia do PODER CONCEDENTE.
- 1.3. O objetivo deste CADERNO é apresentar os ENCARGOS DE OPERAÇÕES da CONCESSIONÁRIA, no âmbito da CONCESSÃO, especificando as demandas de atuação, escopo de atividades, requisitos mínimos, entre outros elementos, para a execução dos serviços dentro da ÁREA DE CONCESSÃO, ao longo de todo o PRAZO DA CONCESSÃO.
- 1.4. Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação do PODER CONCEDENTE.

2. DIRETRIZES GERAIS DE OPERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

- 2.1.A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, no mínimo, todas as atividades descritas neste CADERNO DE OPERAÇÕES, salvo quando expressamente excepcionadas.
- 2.2. As atividades deverão ser desempenhadas com qualidade, visando eficiência e economicidade pela CONCESSIONÁRIA, respeitando a legislação aplicável, incluindo as disposições relacionadas à segurança do trabalho e à temática ambiental.
- 2.3. As atividades e os serviços da CONCESSÃO deverão ser realizados nos limites da ÁREA DE CONCESSÃO, cujo perímetro encontra-se delimitado no ANEXO II DO CONTRATO - LISTAGEM DAS UNIDADES.

- 2.4. As UNIDADES EDUCACIONAIS funcionarão de segunda a sexta-feira, em sua maioria das 7 às 19h, com exceção para as escolas que funcionam, também, no turno noturno, até às 22h, podendo haver, através de solicitação prévia, abertura excepcional aos sábados, domingos e/ou feriados, com a prestação dos SERVIÇOS de vigilância, portaria e limpeza.
- 2.4.1. Nesses dias, em regra, uma eventual abertura para a realização de eventos programados (exemplo: atividades extracurriculares, eventos festivos, eleição) dependerá de pré-aprovação de disponibilidade e custos da CONCESSIONÁRIA, sendo que o GESTOR EDUCACIONAL e/ou o PODER CONCEDENTE deverá(ão) informar à CONCESSIONÁRIA com antecedência mínima de até 30 (trinta) dias da data planejada para a utilização em sábado, domingo e/ou feriado, para efeitos de seu planejamento e mobilização de pessoal.
- 2.4.2. Cada escola terá o limite máximo de 10 (dez) dias solicitados por ano.
- 2.5. Além das disposições apresentadas neste documento, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar todas as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, incluindo as legislações trabalhistas, ambientais e do Corpo de Bombeiros, direta e/ou indiretamente aplicáveis ao objeto da CONCESSÃO.
- 2.6. Observadas as disposições do CONTRATO aplicáveis às obrigações da CONCESSIONÁRIA, todos os SERVIÇOS e atividades descritos neste CADERNO DE OPERAÇÕES poderão ser prestados diretamente ou mediante SUBCONTRATAÇÃO, observado o disposto no artigo 25 da LEI FEDERAL DE CONCESSÕES.
- 2.7. A qualidade dos SERVIÇOS prestados deverá ser acompanhada periodicamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e pelo PODER CONCEDENTE, a fim de identificar eventual perda de qualidade ou maior exposição a riscos.

3. TRANSPARÊNCIA OPERACIONAL

3.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, deverá gerir e prestar todos os esclarecimentos e informações ao PODER CONCEDENTE, incluindo dados sobre:

3.1.1. Faturamento de receitas ordinárias, na forma de CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA, e de RECEITAS ACESSÓRIAS;

3.1.2. Atividades operacionais;

3.1.3. Execução de ENCARGOS; e

3.1.4. INDICADORES DE DESEMPENHO.

3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar relatórios mensais com informações dos itens acima, bem como dar acesso direto a esses dados através da disponibilização de licença de uso específico (limitado ao acesso dos dados/relatórios pertinentes) do Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG), descrito no Item 46.

4. LEGISLAÇÃO COMUM A TODOS OS SERVIÇOS

4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as seguintes legislações para todos os serviços, ou as que vierem a substituí-las:

4.1.1. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 - CLT: Consolidação das Leis do Trabalho;

4.1.2. Lei nº 10.097/2000, ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005 – Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho, regulamentando a condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos;

4.1.3. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008 - Dispõe sobre o estágio de estudantes. Atualização da Lei nº 6.494, de 7/12/1977 e Decreto nº 87.497, de 18/12/1982);

4.1.4. Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho:

4.1.5. NR nº 01 - Disposições Gerais;

- 4.1.6. NR nº 02 - Inspeção Prévia;
- 4.1.7. NR nº 04 - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho;
- 4.1.8. NR nº 05 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- 4.1.9. NR nº 06 - Equipamentos de Proteção Individual – EPI;
- 4.1.10. NR nº 07 - Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- 4.1.11. NR nº 08 – Edificações;
- 4.1.12. NR nº 09 - Programas de Prevenção de Riscos Ambientais;
- 4.1.13. NR nº 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
- 4.1.14. NR nº 11 - Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais;
- 4.1.15. NR nº 12 - Máquinas e Equipamentos;
- 4.1.16. NR nº 15 - Atividades e Operações Insalubres;
- 4.1.17. NR nº 16 - Atividades e Operações Perigosas;
- 4.1.18. NR nº 17 – Ergonomia;
- 4.1.19. NR nº 18 - Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção;
- 4.1.20. NR nº 20 - Líquidos Combustíveis e Inflamáveis;
- 4.1.21. NR nº 23 - Proteção Contra Incêndios;
- 4.1.22. NR nº 24 - Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho;
- 4.1.23. NR nº 26 - Sinalização de Segurança;
- 4.1.24. NR nº 27- Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no MTB;

4.1.25. NR nº 28 - Fiscalização e Penalidades; e

4.1.26. NR nº 33 - Segurança e Saúde no Trabalho em Espaços Confinados.

4.2. O rol de legislação apresentado acima não é exaustivo, devendo a CONCESSIONÁRIA cumprir todas as obrigações legais a ela aplicáveis.

CAPÍTULO II - FASES DO CONTRATO, METAS MÍNIMAS E PRAZOS

5. DAS PRINCIPAIS FASES DO CONTRATO

5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir o escalonamento mínimo de obras e posterior início de operações apresentado na Tabela 1, em conformidade com o Anexo III do Contrato - Caderno de Investimentos.

Tabela 1 – Escalonamento mínimo de obras e operações

Ano	Marco de intervenção/operação
Ano 1	Obra Bloco 1 de, no mínimo, REFORMA e/ou CONSTRUÇÃO de 8 UNIDADES EDUCACIONAIS
Ano 2	Início da Operação do Bloco 1 + Obra Bloco 2 de, no mínimo, REFORMA e/ou CONSTRUÇÃO de 5 UNIDADES EDUCACIONAIS
Ano 3	Início da Operação do Bloco 2

Fonte: elaborada pelos autores do estudo

5.2. Para o início das obras de reforma das UNIDADES EDUCACIONAIS, deverá ser emitida, pelo PODER CONCEDENTE, uma ORDEM DE REFORMA. Para o início das obras de CONSTRUÇÃO das UNIDADES EDUCACIONAIS, deverá ser emitida, pelo PODER CONCEDENTE, uma ORDEM DE CONSTRUÇÃO

5.3. Após a emissão da ORDEM DE REFORMA ou ORDEM DE CONSTRUÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em até 90 dias, ao PODER CONCEDENTE, o PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO para cada UNIDADE EDUCACIONAL pertencente ao Bloco 1.

5.3.1. O PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO dos Blocos subsequentes deve ser entregue até 90 dias antes da finalização das obras do Bloco anterior.

- 5.3.2. O PODER CONCEDENTE terá o prazo máximo de 30 dias após o recebimento para avaliar e realizar a aprovação do PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO.
- 5.3.3. Caso ocorra alguma modificação ou ajuste nos PROGRAMAS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, deverá a CONCESSIONÁRIA submeter a proposta de alteração específica ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE para manifestação, nos termos acima disciplinados.
- 5.3.4. Na ausência de pronunciamento do PODER CONCEDENTE nos prazos indicados, os PROGRAMAS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO apresentados pela CONCESSIONÁRIA serão, automaticamente, considerados como aprovados.
- 5.4. Após a finalização da REFORMA e/ou CONSTRUÇÃO de cada UNIDADE EDUCACIONAL, o PODER CONCEDENTE e o CERTIFICADOR DE OBRAS terão o prazo máximo de 15 dias para emitir o ACEITE DEFINITIVO da REFORMA e/ou CONSTRUÇÃO, quando o PODER CONCEDENTE deverá, também, emitir a ORDEM DE OPERAÇÃO da UNIDADE EDUCACIONAL aprovada, que autoriza a CONCESSIONÁRIA ao INÍCIO DA OPERAÇÃO da referida UNIDADE EDUCACIONAL.
- 5.4.1. Cada UNIDADE EDUCACIONAL terá a sua própria ORDEM DE OPERAÇÃO independentemente da finalização completa das obras de REFORMA e/ou CONSTRUÇÃO do BLOCO.

6. MARCOS CONTRATUAIS DA OPERAÇÃO

- 6.1. A Tabela 2 resume o cronograma dos MARCOS CONTRATUAIS por Bloco de UNIDADES EDUCACIONAIS, sendo que o processo se repete para cada Bloco.

Tabela 2 – Cronograma dos marcos contratuais por Bloco de UNIDADES EDUCACIONAIS

Marcos Contratuais	Prazo Máximo (a partir da data da ORDEM DE REFORMA OU ORDEM DE CONSTRUÇÃO)
Apresentação do PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO do Bloco	3 meses

Marcos Contratuais	Prazo Máximo (a partir da data da ORDEM DE REFORMA OU ORDEM DE CONSTRUÇÃO)
Avaliação e aprovação do PROGRAMA DE O&M	4 meses
Apresentação do PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO do Bloco seguinte	9 meses
Execução das obras de REFORMA OU CONSTRUÇÃO do Bloco de UNIDADES EDUCACIONAIS	12 meses
Emissão do ACEITE DEFINITIVO das REFORMAS OU CONSTRUÇÕES de cada UNIDADE EDUCACIONAL do Bloco	12,5 meses
Emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE EDUCACIONAL do Bloco	12,5 meses
Início da Operação de cada UNIDADE EDUCACIONAL do Bloco	12,5 meses

Fonte: elaborada pelos autores do estudo

- 6.2. A CONCESSIONÁRIA poderá executar o cronograma de REFORMA e CONSTRUÇÃO da forma que considerar mais adequada, desde que, ao final de 12 meses, todas as UNIDADES EDUCACIONAIS do bloco de referência estejam 100% (cem por cento) finalizadas e entregues.

CAPÍTULO III - PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

7. ASPECTOS GERAIS DO PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

- 7.1. Os PROGRAMAS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO devem ser emitidos por UNIDADE EDUCACIONAL e deverão conter os Planos Operacionais acerca do planejamento das atividades necessárias para a execução dos encargos previstos neste documento, respeitados os prazos descritos no capítulo anterior.

8. ENTREGÁVEIS MÍNIMOS DO PROGRAMA

- 8.1. Constituem entregáveis mínimos do PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:
- 8.1.1. Identificação da UNIDADE EDUCACIONAL abrangida;
 - 8.1.2. Cadastro técnico dos ativos e sistemas abrangidos – inventário técnico dos principais sistemas prediais, equipamentos, mobiliários e

componentes sujeitos às rotinas de manutenção, com identificação e classificação de criticidade operacional;

- 8.1.3. Critérios de criticidade e priorização de ativos – metodologia de classificação dos ativos conforme impacto em segurança, continuidade das atividades escolares, funcionamento dos ambientes e desempenho das UNIDADES EDUCACIONAIS;
- 8.1.4. Programação de inspeções e intervenções periódicas – planejamento das inspeções técnicas, testes operacionais, calibrações, ajustes e substituições programadas necessárias à preservação do desempenho dos ativos, bem como dos reinvestimentos mínimos exigidos;
- 8.1.5. Estruturação das rotinas mínimas de operação e manutenção por unidade;
- 8.1.6. Padrões de atendimento e restabelecimento da disponibilidade – definição dos prazos máximos de atendimento e resolução das ocorrências de manutenção, considerando níveis de criticidade e parâmetros operacionais;
- 8.1.7. Definição das rotinas diárias, semanais, mensais e periódicas;
- 8.1.8. Estrutura mínima de equipes e funções operacionais – definição da organização das equipes responsáveis pela execução das atividades de manutenção, incluindo responsáveis técnicos, equipes operacionais, supervisão e apoio técnico;
- 8.1.9. Diretrizes operacionais de execução das atividades de manutenção – definição dos métodos, padrões técnicos e fluxos operacionais adotados para execução das rotinas de manutenção preventiva, corretiva e preditiva;
- 8.1.10. Definição dos fluxos de abertura, classificação, priorização, atendimento e encerramento de chamados no Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG) – critérios de classificação por criticidade das ocorrências, parâmetros de prazos de atendimento e

solução, procedimentos para registro das intervenções e inserção de evidências e mecanismos de rastreabilidade das atividades de manutenção realizadas;

- 8.1.11. Planejamento dos relatórios periódicos – definição do conteúdo, periodicidade e padrão de apresentação dos relatórios técnicos e operacionais encaminhados ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- 8.1.12. Forma de submissão, análise e atualização documental – definição dos procedimentos formais de apresentação, protocolo, análise, validação e atualização dos documentos técnicos do PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO junto ao PODER CONCEDENTE, bem como das responsabilidades institucionais associadas a esses processos;
- 8.1.13. Fluxos de comunicação com o PODER CONCEDENTE – definição dos canais institucionais de comunicação técnica entre a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE, incluindo reuniões técnicas, comunicações formais, registros documentais e demais meios institucionais de acompanhamento definidos pelo PODER CONCEDENTE;
- 8.1.14. Pontos de validação técnica e marcos de verificação do PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO – definição dos momentos formais de acompanhamento e validação das atividades de manutenção, incluindo análise de relatórios, auditorias técnicas e verificações operacionais;
- 8.1.15. Rastreabilidade e registro das intervenções realizadas – definição dos mecanismos de controle e registro das intervenções executadas, garantindo histórico técnico, evidências documentais e rastreabilidade das ações de manutenção;
- 8.1.16. Planejamento de materiais, produtos, insumos e equipamentos a serem utilizados;

- 8.1.17. Procedimentos de contingência para ausências, picos de demanda e ocorrências emergenciais;
 - 8.1.18. Critérios operacionais de execução e verificação;
 - 8.1.19. Fluxo de tratamento de ocorrências operacionais;
 - 8.1.20. Interface com a gestão da UNIDADE EDUCACIONAL e com o PODER CONCEDENTE;
 - 8.1.21. Padrões mínimos de qualidade e critérios de conformidade e não conformidade.
- 8.2. O PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO deverá ser composto, minimamente, pelos seguintes PLANOS:
- 8.2.1. Plano de Riscos e Contingências;
 - 8.2.2. Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
 - 8.2.3. Plano de Manutenção Predial;
 - 8.2.4. Plano de Prevenção e Combate a Incêndios;
 - 8.2.5. Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso;
 - 8.2.6. Plano de Limpeza;
 - 8.2.7. Plano de Conservação das Áreas Verdes; e
 - 8.2.8. Plano de Gestão Sustentável.
- 8.3. O PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses, correspondentes aos ciclos de revisões ordinárias, devendo ser submetidos ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE, nos termos deste CADERNO DE OPERAÇÕES.
- 8.4. Caso ocorra alguma modificação ou ajuste nos PLANOS DO PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, deverá a CONCESSIONÁRIA submeter a

proposta de alteração específica ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE para manifestação, nos termos acima disciplinados.

9. DOS PLANOS QUE COMPÕEM O PROGRAMA

9.1. **Plano de Riscos e Contingências:** o Plano de Riscos e Contingências deverá conter o apontamento de risco das possíveis adversidades e problemas potenciais, o impacto desses riscos e as estratégias e ações de contingência para sua mitigação ou eliminação em relação aos ativos da ÁREA DA CONCESSÃO, contendo, ao menos, os seguintes elementos:

9.1.1. Identificação das necessidades e possíveis problemas;

9.1.2. Avaliação do impacto dos riscos;

9.1.3. Definição de prioridades;

9.1.4. Planejamento de estratégias de contingência e controle;

9.1.5. Teste do Plano de Contingência; e

9.1.6. Programa de treinamento da equipe.

9.2. **Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS):** o PGRS deverá identificar a tipologia e a quantidade de resíduos sólidos gerados, indicando as formas ambientalmente corretas para o manejo, segregação, coleta, armazenamento, transporte interno, reciclagem e destinação, contendo, pelo menos:

9.2.1. Dados do responsável técnico legal pela elaboração do PGRS;

9.2.2. Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;

9.2.3. Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração e segregação de resíduos;

9.2.4. Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;

9.2.5. Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos;

9.2.6. Descrição dos procedimentos operacionais a serem adotados;

- 9.2.7. Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências;
 - 9.2.8. Cronograma para implantação e/ou desenvolvimento de ações, planos e programas integrantes do PGRS;
 - 9.2.9. Metas e indicadores próprios para monitoramento do PGRS; e
 - 9.2.10. Plano de Ação de Educação Ambiental com os colaboradores da CONCESSIONÁRIA.
- 9.3. **Plano de Manutenção Predial:** o Plano de Manutenção Predial deverá englobar a execução dos serviços de manutenção da CONCESSIONÁRIA em todas as UNIDADES EDUCACIONAIS e suas instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens dos bens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, devendo conter, pelo menos:
- 9.3.1. Identificação, listagem e dados técnicos dos ativos cobertos pelo plano;
 - 9.3.2. Tipos de manutenção a serem prestadas (civil, elétrica, hidráulica, mecânica etc.);
 - 9.3.3. Planos de inspeção, monitoramento, manutenção preventiva, preditiva e corretiva;
 - 9.3.4. Recursos mínimos necessários para a execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
 - 9.3.5. Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para execução das atividades, se atentando às normas técnicas e às práticas exigidas pelos fabricantes; e
 - 9.3.6. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.
 - 9.3.7. O Plano de Manutenção Predial deve considerar o quantitativo de colaboradores necessários para atender demandas por serviços de manutenção de baixa, média e alta complexibilidade, de forma

proporcional à sua urgência e ao intervalo de tempo necessário para saná-las.

9.4. **Plano de Prevenção e Combate a Incêndios:** o Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá seguir as normas técnicas de segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros Militar da região e a legislação vigente. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá ser elaborado a partir dos princípios de prevenção e inibição de acidentes, contemplando, no mínimo:

- 9.4.1. Medidas preventivas para minimizar riscos, acidentes e danos aos USUÁRIOS e aos ativos da ÁREA DA CONCESSÃO;
- 9.4.2. Medidas de fiscalização e manutenção dos equipamentos e ferramentas utilizados no combate a incêndio e atendimento de emergências, para que estejam em pleno funcionamento;
- 9.4.3. Descrição de procedimentos básicos de emergência e socorro; e
- 9.4.4. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.
- 9.4.5. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá ser vistoriado pelo Corpo de Bombeiros Militar da região, quando da renovação periódica do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB).

9.5. **Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso:** o Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso deverá englobar a execução dos serviços de vigilância patrimonial, controle de acesso e de monitoramento da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- 9.5.1. Identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem monitoradas e vigiadas;
- 9.5.2. Elaboração do projeto de segurança eletrônica, com a definição dos níveis de segurança abrangidos, dimensionamento dos sistemas e posicionamento/mapeamento dos equipamentos;
- 9.5.3. Definição das equipes, dos postos fixos e das rondas;

- 9.5.4. Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de vigilância e de controle de acesso; e
 - 9.5.5. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.
- 9.6. **Plano de Limpeza:** O Plano de Limpeza deverá englobar a execução dos serviços de limpeza da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:
- 9.6.1. Identificação e listagem das áreas da UNIDADE EDUCACIONAL, equipamentos e mobiliário a serem limpos;
 - 9.6.2. Planos de rotina de limpeza, recolhimento e segregação de resíduos;
 - 9.6.3. Definição das equipes e dos postos de trabalho;
 - 9.6.4. Recursos materiais necessários para a execução das atividades;
 - 9.6.5. Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para as atividades de limpeza de maior complexidade, tais como as que envolvam risco à integridade do ativo a ser limpo, à segurança dos profissionais que irão executá-las ou que possam causar interferências na operação da UNIDADE EDUCACIONAL; e
 - 9.6.6. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.
 - 9.6.7. O Plano de Limpeza deve considerar o quantitativo de colaboradores necessários para atender demandas por serviços de limpeza de baixa, média e alta complexibilidade de forma proporcional à sua urgência e ao intervalo de tempo necessário para saná-las.
- 9.7. **Plano de Conservação de Áreas Verdes:** o Plano de Conservação de Áreas Verdes deverá englobar a execução dos serviços de conservação de áreas verdes da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:
- 9.7.1. Identificação e listagem de dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas;
 - 9.7.2. Definição das equipes e dos postos de trabalho;

- 9.7.3. Recursos necessários para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.);
 - 9.7.4. Procedimentos Operacionais Padrão (POP); e
 - 9.7.5. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.
- 9.8. **Plano de Gestão Sustentável:** o Plano de Gestão Sustentável dará suporte à política de sustentabilidade desenvolvida, estabelecendo objetivos para melhorar o impacto da operação dos edifícios/UNIDADES EDUCACIONAIS em relação ao meio ambiente. Tais objetivos serão revisados regularmente, realizando-se as ações corretivas que forem necessárias no caso de desvios do proposto.
- 9.8.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração de um Plano de Gestão Sustentável, adequado aos critérios de Certificado de Gestão Ambiental requeridos para o porte da CONCESSÃO.
 - 9.8.2. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer um modelo de produção dos serviços contemplados no objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO capazes de tornar os edifícios cada vez mais sustentáveis, mantendo seu valor a longo prazo, impactando positivamente seus usuários e as comunidades atendidas.
 - 9.8.3. A CONCESSIONÁRIA deve tomar como meta permanente os seguintes itens:
 - 9.8.3.1. Acompanhamento de desempenho: para verificação do compromisso contínuo do projeto em manter altos níveis de desempenho de sustentabilidade, tais como o uso de recursos para obter melhor eficiência, reduzindo a pegada de carbono e os custos operacionais dos edifícios, visando proteger e aumentar o investimento em sustentabilidade ao longo do tempo, garantindo uma mitigação ambiental contínua;
 - 9.8.3.2. Saúde e bem-estar: melhoria contínua do bem-estar dos usuários dos edifícios por meio de créditos relacionados à saúde em todas as categorias, incluindo créditos focados na melhoria da qualidade do ar interno;

- 9.8.3.3. Gestão ambiental e metas ESG: a CONCESSIONÁRIA deverá ser capaz de medir seu impacto positivo e demonstrar sua liderança e compromisso com questões ambientais, através do uso de estratégias Ambientais, Sociais e de Governança (ESG, do inglês *Environmental, Social and Governance*) de longo prazo, para aumento de sua credibilidade, por meio de vários tipos de relatórios, como GRESB (Global Reporting Initiative), PRI (Princípios para o Investimento Responsável) e Índice Dow Jones de Sustentabilidade.

10. DA REVISÃO PELO PODER CONCEDENTE

- 10.1. A revisão dos planos pelo PODER CONCEDENTE deverá respeitar os prazos dispostos no Capítulo II do presente caderno.
- 10.2. O PODER CONCEDENTE poderá manifestar sua objeção aos planos apresentados pela CONCESSIONÁRIA:
- 10.2.1. Se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos para os serviços deste CADERNO DE OPERAÇÕES; e
- 10.2.2. Se não forem respeitadas a legislação, as normas técnicas e as orientações dos órgãos competentes, relacionadas aos serviços objetos da CONCESSÃO.

CAPÍTULO IV - PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS

11. DIRETRIZES GERAIS

- 11.1. Nos prazos e condições estabelecidos no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar os projetos, planos e relatórios descritos nesta seção.
- 11.2. Os planos deverão ser elaborados em conformidade com as normas, regulamentos e demais diretrizes da LEGISLAÇÃO APLICÁVEL às atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA, devendo ser observadas, ainda, as obrigações definidas no CONTRATO.

- 11.3. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias perante os respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades e das OBRAS relacionadas à CONCESSÃO, sendo as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.

12. RELATÓRIO OPERACIONAL

- 12.1. A partir de seis meses após a ORDEM DE OPERAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após o término de cada mês, apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, com cópia para o PODER CONCEDENTE, um relatório mensal das atividades operacionais de cada UNIDADE EDUCACIONAL, contendo, no mínimo:
- 12.1.1. Faturamento da CONCESSIONÁRIA, discriminado por origem e tipo de receita;
 - 12.1.2. Relatório de Ouvidoria, contendo registros de uma avaliação quantitativa das reclamações/queixas, sugestões, elogios e outros comentários apontados pelo público;
 - 12.1.3. Todas as informações necessárias para cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

13. RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO

- 13.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, e ao PODER CONCEDENTE, em até 90 (noventa) dias subsequentes a cada aniversário do CONTRATO, um relatório anual consolidando as atividades e os ENCARGOS desenvolvidos e prestados durante os últimos 12 (doze) meses da CONCESSÃO.
- 13.2. O RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO deverá abordar o contexto da operação, evidenciado nos relatórios operacionais mensais, bem como os impactos e resultados esperados, prover informações às partes interessadas, divulgar informações relevantes dos programas e atividades desenvolvidos, bem como dos resultados objetivos, ser conciso e confiável, e ser apresentado em

bases coerentes ao longo do tempo e que demonstrem a evolução ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO.

- 13.3. Após o recebimento do RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE terá um prazo de até 30 (trinta) dias para analisar as informações apresentadas pela CONCESSIONÁRIA. Ao final desse período, o VERIFICADOR INDEPENDENTE enviará uma notificação ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, indicando sua avaliação.
- 13.4. Após receber a manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE, com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, terá até 30 (trinta) dias para avaliar e aprovar o RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO. Esse prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, caso necessário.
- 13.5. Após a aprovação pelo PODER CONCEDENTE, os relatórios anuais elaborados pela CONCESSIONÁRIA, bem como os elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão ser disponibilizados no site da CONCESSIONÁRIA para acesso público.

CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS DA CONCESSIONÁRIA

14. ESTRUTURAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

- 14.1. A CONCESSIONÁRIA deverá ser estruturada e mobilizada a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.
- 14.2. A equipe da CONCESSIONÁRIA deverá ser constituída por uma equipe aderente às necessidades da ETAPA DE OBRAS e da ETAPA OPERACIONAL.
- 14.3. A CONCESSIONÁRIA, bem como as empresas por ela contratadas, deverá contar com equipe suficiente para cumprir as obrigações estipuladas no CONTRATO.
- 14.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o dimensionamento de mão de obra necessária para a execução dos serviços operacionais dentro da qualidade e quantidade exigidas.

- 14.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável por dimensionar e disponibilizar todos os recursos materiais, ou seja, todas as ferramentas, materiais, insumos, equipamentos e tecnologias necessárias para a execução dos serviços operacionais contratados, arcando com os custos de peças de reposição, produtos, materiais, insumos e de quaisquer outros recursos necessários para a prestação dos serviços dentro da qualidade e quantidade exigidas em CONTRATO.

15. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA RELACIONADAS A COLABORADORES

- 15.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e da LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, constituem obrigações e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA, relacionadas aos seus funcionários:
- 15.1.1. Disponibilizar mão de obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade, visando atuação com excelência;
 - 15.1.2. Elaborar protocolos, normas e regras de atuação e postura a serem seguidos por seus funcionários;
 - 15.1.3. 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 durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO;
 - 15.1.4. Providenciar a realocação e/ou substituição de profissional, de maneira imediata, no caso de qualquer ausência que possa comprometer a prestação dos SERVIÇOS;
 - 15.1.5. Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos SERVIÇOS, independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente;
 - 15.1.6. Realizar, anualmente, cursos de reciclagem específicos para cada SERVIÇO e os obrigatórios para o respectivo pessoal, quando for o caso;

- 15.1.7. Garantir a participação de seu pessoal no treinamento ou capacitação sobre o funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS, ou sobre suas funções específicas, a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE, quando solicitado; e
 - 15.1.8. Comunicar à administração da respectiva UNIDADE todo afastamento e qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de integrante da equipe da CONCESSIONÁRIA.
- 15.2. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer momento, solicitar comprovações quanto ao atendimento desses requisitos.

16. IDENTIFICAÇÃO

- 16.1. Todos os colaboradores da CONCESSIONÁRIA deverão estar devidamente uniformizados, mantendo um adequado nível de higiene pessoal. Além disso, deverão portar, em todo os momentos, crachá de identificação com foto.
- 16.2. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer uniformes, crachás e demais complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos serviços de seus colaboradores.
- 16.3. Todos os uniformes e crachás de identificação utilizados pelo pessoal responsável pela prestação dos SERVIÇOS, bem como a identidade funcional utilizada pelos colaboradores, deverão ser aprovados previamente pelo PODER CONCEDENTE.

17. GREVE

- 17.1. No caso de greves de responsabilidades da CONCESSIONÁRIA, a mesma deverá se responsabilizar por oferecer soluções que garantam os serviços mínimos imprescindíveis determinados em CONTRATO pelo PODER CONCEDENTE.

18. SEGURANÇA. SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS TRABALHISTAS

- 18.1. A CONCESSIONÁRIA deverá contar com técnicos responsáveis pela Segurança do Trabalho, que estipularão e serão responsáveis pela implantação da política de prevenção.

18.2. Como diretrizes básicas, a CONCESSIONÁRIA:

- 18.2.1. Deverá realizar os exames médicos periódicos de seus funcionários a cada 12 (doze) meses. Os laudos dos exames deverão ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA, sempre que solicitados pelo PODER CONCEDENTE;
- 18.2.2. Deverá, sempre que solicitado, apresentar cópias do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA). Tais programas deverão conter, no mínimo, os itens exigidos pelas Normas Regulamentadoras nº 7 e nº 9, previstas na Portaria nº 3.214, de 08/06/1978, do Ministério do Trabalho e Previdência Social, conforme dispõe a Lei Federal nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977;
- 18.2.3. Deverá fornecer ao seu pessoal os Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva (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;
- 18.2.4. Deverá fazer seguro de seu pessoal, contra riscos de acidentes de trabalho;
- 18.2.5. Deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito.

19. PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

- 19.1. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver e manter um Plano de Educação Continuada para suas equipes e requerer de seus contratados terceirizados que mantenham planos de capacitação técnica para seus colaboradores, envolvidos na prestação de serviços do CONTRATO, na mesma linha do plano aplicado aos seus colaboradores diretos.

- 19.2. A Educação Continuada deverá proporcionar às equipes da CONCESSIONÁRIA uma reciclagem constante, visando atualização dos conhecimentos da profissão e dos trabalhos que forem solicitados.
- 19.3. A CONCESSIONÁRIA deverá considerar no Programa de Educação Continuada a ser aplicado na capacitação de seus colaboradores:
- 19.3.1. Cursos de Reciclagem: visa possibilitar a atualização e a melhoria constante dos conhecimentos dos profissionais envolvidos;
 - 19.3.2. Teoria e Prática: visa estimular a aplicação prática da teoria ensinada, através do fornecimento de conteúdo suficiente, para que o profissional tenha condições de se aprimorar constantemente nas atividades que desempenha ou deseja desempenhar.
 - 19.3.3. Modalidades de Treinamento: poderão ser ministrados na modalidade presencial ou com o uso de tecnologias e formatos digitais, tais como o E-learning (autotreinamento) e o EAD (aulas expositivas via webinar).
- 19.4. O Programa de Educação Continuada deverá ser aplicado ao longo de todo o prazo de CONCESSÃO e deverá informar, minimamente, quais treinamentos cada profissional deverá receber, seu conteúdo, sua periodicidade, carga horária, nota mínima para aprovação e modalidade de aplicação.
- 19.5. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar para o PODER CONCEDENTE o programa de educação continuada, para conhecimento e eventuais comentários, não cabendo ao mesmo qualquer tipo de aprovação. Fica a critério da CONCESSIONÁRIA acatar ou não os comentários e críticas ao programa.

CAPÍTULO VI - PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS ESCOLAS

20. COBERTURAS

- 20.1. As coberturas deverão proteger as escolas e os usuários contra intempéries, garantindo conforto térmico e a preservação da estrutura.

20.2. Durante toda a vigência do CONTRATO, as coberturas deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- 20.2.1. Ausência de infiltrações, gotejamentos, telhas quebradas, vazamentos e outros;
- 20.2.2. Madeiramento plano, sem “colos” ou “ondas”;
- 20.2.3. Escoamento perfeito para o sistema de coleta de água pluvial, sem pontos de acúmulo de água; e
- 20.2.4. Telhas sem trincas ou rachaduras.

21. PISOS E REVESTIMENTOS

21.1. Os pisos e revestimentos, durante toda a vigência do CONTRATO, devem estar conforme os seguintes parâmetros de conservação:

- 21.1.1. Nivelamento correto, sem a presença de desníveis ou pisos sobrepostos;
- 21.1.2. Peças sem apresentar descolamentos e/ou rachaduras/danos;
- 21.1.3. Igualdade das peças para cada uma das suas respectivas áreas, durante todo o prazo da CONCESSÃO, sendo vedada a substituição ou complementação por peças e/ou materiais com acabamento e/ou coloração diversos aos aplicados no ambiente.

22. PINTURA

22.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, a pintura deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- 22.1.1. Paredes sem infiltrações ou manchas;
- 22.1.2. Ausência de trincas superficiais e bolhas;
- 22.1.3. Tonalidade uniforme; e
- 22.1.4. Ausência de desgaste da pintura dos elementos metálicos.

23. PORTAS E ESQUADRIAS

- 23.1. As portas e esquadrias devem prover o fechamento de vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação do ambiente.
- 23.2. Durante toda a vigência do CONTRATO, as portas e esquadrias deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- 23.2.1. Abertura e fechamento das portas e esquadrias em pleno estado de funcionamento;
 - 23.2.2. Madeira: protegidas por pintura ou verniz executado uniformemente;
 - 23.2.3. Metálicas: protegidas por pintura uniforme e adequada;
 - 23.2.4. Equipamentos de fechamento, abertura e trancamento em perfeito estado de uso e conservação; e
 - 23.2.5. Ausência de elementos enferrujados ou avariados.

24. SISTEMA ELÉTRICO

- 24.1. O sistema elétrico das escolas deve garantir iluminação plena e eficiente dos ambientes e o funcionamento adequado dos equipamentos necessários para operação das unidades, tais como sistemas de refrigeração e ventilação forçada, elevadores, escadas rolantes, sistemas de segurança eletrônica, entre outros.
- 24.2. Durante toda a vigência do CONTRATO, o sistema elétrico deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- 24.2.1. Equipamentos elétricos presos firmemente no local em que serão instalados;
 - 24.2.2. Fiação protegida, sem pontos de fiação exposta;
 - 24.2.3. Pontos de consumo de energia em pleno funcionamento;
 - 24.2.4. Condutores e eletrodutos organizados e firmemente ligados às estruturas de suporte; e
 - 24.2.5. Ausência de avarias no sistema elétrico.

25. HIDRÁULICA

25.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, as instalações hidráulicas deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- 25.1.1. Ausência de vazamentos;
- 25.1.2. Ausência de entupimento;
- 25.1.3. Registros em pleno funcionamento;
- 25.1.4. Reservatórios limpos e higienizados periodicamente, conforme normas vigentes; e
- 25.1.5. Ausência de rompimentos.

26. ESTRUTURA

26.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, a estrutura das escolas deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- 26.1.1. Ausência de rachaduras;
- 26.1.2. Ausência de deslocamento;
- 26.1.3. Ausência de eflorescência;
- 26.1.4. Ausência de calcinação;
- 26.1.5. Ausência de desagregação; e
- 26.1.6. Ausência de flechas exageradas ou patologias semelhantes.

27. SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO

27.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, o sistema de climatização deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- 27.1.1. Manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante;

- 27.1.2. Higienização do sistema de ventilação em dia, conforme especificações do fabricante; e
- 27.1.3. Perfeito estado de funcionamento do sistema, que deve regular a temperatura dos ambientes, fornecendo conforto térmico ou mantendo a temperatura estável, quando necessário.
- 27.1.4. Para fins de padronização de conforto térmico nas UNIDADES EDUCACIONAIS, os ambientes climatizados deverão operar, em regime regular, preferencialmente na faixa de 22°C a 26°C, admitidas variações pontuais em função de ocupação, insolação, ventilação e características do ambiente, desde que preservadas as condições de conforto e eficiência energética.

28. ELEVADORES (QUANDO APLICÁVEL)

- 28.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, os elevadores, quando instalados nas escolas, deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
 - 28.1.1. Perfeito estado de uso e conservação de peças e acabamentos, tais quais portas, puxadores, acionadores, lâmpadas etc., sendo vedada a permanência de artigos avariados;
 - 28.1.2. Manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante e normas de segurança; e
 - 28.1.3. Perfeito estado de funcionamento dos equipamentos de transporte vertical, que devem transportar os USUÁRIOS dentro das UNIDADES EDUCACIONAIS, fornecendo agilidade, conforto e segurança.

29. SISTEMAS DE VIGILÂNCIA ELETRÔNICA

- 29.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, os sistemas de vigilância eletrônica deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
 - 29.1.1. Manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante e normas de segurança;

- 29.1.2. Câmeras do sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV) (ou outra tecnologia que venha a substituí-las) em pleno funcionamento, devidamente integradas à equipe de vigilância patrimonial presente na ÁREA DA CONCESSÃO; e
- 29.1.3. Sistemas de controle de acesso às UNIDADES em pleno funcionamento e em perfeito estado de conservação, proporcionando maior segurança aos seus USUÁRIOS, bem como dos transeuntes.

CAPÍTULO VII - ENCARGOS OPERACIONAIS DA CONCESSIONÁRIA

30. OPERAÇÃO SUSTENTÁVEL

- 30.1. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar que a prestação dos serviços seja dirigida observando as boas práticas ambientais abaixo descritas, em conformidade com o Anexo VII do Contrato - Diretrizes Ambientais:
 - 30.1.1. Boas Práticas Ambientais: Elaborar e manter um programa interno de treinamento dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA para um consumo eficiente de energia elétrica, de água, redução de produção de resíduos sólidos, além de adotar cuidados com relação à poluição sonora, observadas as normas ambientais vigentes;
 - 30.1.2. Uso Racional da Água: Capacitar equipe técnica e operacional quanto ao uso racional da água. Formar multiplicadores capacitados periodicamente, para que os conceitos sejam repassados à equipe, continuamente. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água;
 - 30.1.3. Uso Racional de Energia Elétrica: Manter critérios específicos que privilegiem tecnicamente a aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo. Realizar verificações e manutenções periódicas nos seus aparelhos e equipamentos elétricos.

- 30.1.4. Redução de Produção de Resíduos Sólidos: Promover a implantação de Programa de Segregação e Dispensação Seletiva de Resíduos Sólidos, em recipientes para coleta seletiva, nas cores internacionalmente identificadas, facilitando a atuação dos prestadores contratados pelo PODER CONCEDENTE para transporte externo, tratamento e disposição final (serviços sob a responsabilidade do PODER CONCEDENTE).
- 30.1.5. Poluição Sonora: Para os equipamentos utilizados que gerem ruído no seu funcionamento, observar a necessidade de Selo Ruído como forma de indicação do nível de potência sonora, conforme Resolução CONAMA nº 020, de 07 de dezembro de 1994, em face de o ruído excessivo causar prejuízo à saúde física e mental, afetando particularmente a audição.
- 30.1.6. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Buscar o alinhamento de todas as ações planejadas e realizadas pela CONCESSIONÁRIA com os ODSs, devendo desenvolver diretrizes e indicadores de Governança Corporativa e de Impacto Econômico e Socioambiental, bem como realizar periodicamente relatórios a serem disponibilizados, indicando tais ações em uma matriz de indicadores de impacto.

31. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO OBRIGATÓRIOS

- 31.1. A CONCESSIONÁRIA deverá considerar como SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO OBRIGATÓRIOS os seguintes serviços de apoio:
- 31.1.1. Administração;
- 31.1.2. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- 31.1.3. Limpeza e Conservação;
- 31.1.4. Manutenção predial;

- 31.1.5. Vigilância e Segurança Patrimonial;
 - 31.1.6. Fornecimento de utilidades;
 - 31.1.7. Vida escolar;
 - 31.1.8. Gestão operacional;
 - 31.1.9. Seguros e garantias.
- 31.2. Caso a CONCESSIONÁRIA tenha a intenção de implantar outros serviços adicionais, deverá submeter os projetos correspondentes para aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 31.3. Nos itens seguintes, serão apresentadas as descrições técnicas de todos os SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO OBRIGATÓRIOS.

32. SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO

- 32.1. Os serviços de administração contemplam a gestão administrativo-financeira, contratual, operacional e utilidades que se referem ao funcionamento da infraestrutura gerencial da CONCESSIONÁRIA, através da equipe da Sociedade de Propósito Específico (SPE) e deverão ser iniciados a partir da assinatura do CONTRATO.
- 32.2. A equipe da SPE deverá estar configurada de acordo com a etapa do projeto. Durante a ETAPA DE OBRAS, quando as obras, instalações e aquisições terão um papel primordial nas atividades, a equipe deverá estar configurada para atender e gerir essa demanda. Já durante a ETAPA OPERACIONAL, a equipe da SPE deverá ter sua configuração focada na gestão administrativo-financeira e operacional do CONTRATO.
- 32.3. Em ambas as etapas, a equipe da SPE terá papel fundamental na inter-relação com o PODER CONCEDENTE, bem como com seus fornecedores e prestadores de serviços.
- 32.4. A CONCESSIONÁRIA deverá, por meio de sua equipe de gestão administrativa e operacional:

- 32.4.1. Explicitar detalhadamente o organograma e as linhas de funcionamento interno para a gestão dos diferentes serviços sob sua responsabilidade. A responsabilidade dos cargos de gerenciamento propostos será refletida em suas funções, assim como nas linhas de comunicação e coordenação a serem instauradas entre os diferentes serviços contratados;
- 32.4.2. Contar com um Diretor de Operações como responsável final por todos os serviços, independentemente de serem prestados diretamente ou por meio de terceirização, cabendo a este profissional a interlocução com o PODER CONCEDENTE na gestão da prestação de serviços;
- 32.4.3. Prestar supervisão contínua durante todo o período de funcionamento das escolas, assumindo a responsabilidade pela abertura de chamados e demais atividades de coordenação sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- 32.4.4. Comunicar ao PODER CONCEDENTE qualquer mudança na estrutura proposta, sendo que o fluxo de informações deverá ser permanentemente atualizado;
- 32.4.5. Elaborar um documento sobre a “Política da Empresa”, com especial referência aos objetivos e aos meios para atingi-los, assim como o tempo previsto na obtenção dos resultados propostos;
- 32.4.6. Coordenar e estabelecer mecanismos adequados de coordenação com as empresas terceirizadas;
- 32.4.7. Estabelecer linhas de comunicação visando difundir a informação de maneira adequada entre seus prepostos e os prestadores de serviços terceirizados;
- 32.4.8. Assegurar que as medidas de correção oportunas sejam adotadas às suas custas;
- 32.4.9. Em caso de notificação, emitida pelo PODER CONCEDENTE ou por quaisquer outros órgãos públicos, relacionada aos serviços

prestados pela CONCESSIONÁRIA, o plano de ação para tratativa ou resposta da notificação deverá ser integralmente compartilhado com o PODER CONCEDENTE.

- 32.4.10. Prover todos os equipamentos, equipe e recursos necessários para uma adequada administração da CONCESSÃO.

33. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

- 33.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de suporte da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para todos os colaboradores da CONCESSIONÁRIA, quando do uso do Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG), de sistemas de telefonia e de qualquer outro sistema envolvido na gestão.
- 33.2. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer suporte ao bom funcionamento da infraestrutura de rede de dados, dos equipamentos de microinformática (desktops, notebooks, impressoras, scanners etc.) e dos links de internet, envolvidos na gestão e operação das escolas.
- 33.3. O setor de TIC também deverá ser o responsável pelo monitoramento dos chamados abertos pelos gestores operacionais das UNIDADES EDUCACIONAIS, encaminhando os pedidos para os responsáveis da equipe de gestão da CONCESSIONÁRIA.
- 33.4. Os Serviços de TIC a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA deverão incluir:
- 33.4.1. Manter e conservar toda a infraestrutura de rede de microinformática (redes dos desktops, as impressoras, scanners), incluindo a execução de atualizações, aplicando updates e upgrades necessários, tanto em termos de *hardware* como de *software*;
- 33.4.2. Dar suporte aos colaboradores da CONCESSIONÁRIA que se utilizarem de microinformática, sejam eles diretos ou indiretos, oferecendo manutenção e suporte aos funcionários diretos ou indiretos da CONCESSIONÁRIA e das máquinas de sua propriedade;

- 33.4.3. Manter sistemas de segurança eletrônica (controle de acesso de pessoas, de veículos, CFTV), de sistemas de automação predial (sistemas de ar-condicionado, por exemplo) instalados nas escolas e sede da SPE;
 - 33.4.4. Gerenciar a obtenção de peças sobressalentes, mediante solicitação tecnicamente justificada para aquisição de peças que porventura venham a ser necessárias para o reparo de determinados equipamentos, ou o acionamento do fornecedor quando da manutenção, dentro do período de garantia, dos equipamentos de microinformática. Em ambos os cenários (com ou sem garantia), a mão de obra para execução do reparo deverá ser proveniente da equipe de TIC da CONCESSIONÁRIA e/ou de seus parceiros contratados;
 - 33.4.5. Cumprir com os protocolos de gerenciamento e proteção de dados, segundo legislação vigente.
- 33.5. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e manter infraestrutura de TIC nas UNIDADES EDUCACIONAIS, contemplando, no mínimo:
- 33.5.1. Instalação de infraestrutura de rede *wi-fi*, com fornecimento e instalação de roteadores, *access points* e demais dispositivos eletrônicos que se façam necessários;
 - 33.5.2. Instalação de infraestrutura de rede cabeada, fornecendo cabos Ethernet, roteadores e demais equipamentos necessários;
 - 33.5.3. Em relação à manutenção da infraestrutura de TIC, são obrigações da CONCESSIONÁRIA:
 - 33.5.3.1. Realizar manutenção preventiva e corretiva de toda a infraestrutura de TIC, substituindo, quando necessário, peças e componentes defeituosos;
 - 33.5.3.2. Fornecer o suporte técnico a todos os equipamentos e componentes da infraestrutura de TIC da UNIDADE

EDUCACIONAL, como computadores, impressoras, projetores, entre outros;

- 33.5.3.3. A rede *wi-fi* instalada nas UNIDADES EDUCACIONAIS deverá possibilitar a conexão de forma gratuita à internet, na velocidade mínima de 100 Mbps, a todos os alunos, funcionários e visitantes, em todas as áreas cobertas e externas das edificações e em todos os seus pavimentos, com intensidade de sinal mínima de 80% em todas as áreas dentro do limite da ÁREA DA CONCESSÃO.
- 33.5.3.4. A rede cabeada deverá possibilitar a conexão de todos os computadores existentes nas UNIDADES EDUCACIONAIS, com conexão à internet na velocidade mínima de 100 Mbps.

34. SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

- 34.1. O objetivo da prestação do serviço de limpeza e conservação é assegurar a provisão de um ambiente saudável, limpo e organizado, bem como permitir que todos aqueles que acessem os locais os utilizem de maneira segura e higiênica.
- 34.2. A seguir é apresentada a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL a este SERVIÇO, de forma não exaustiva, sendo responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento à legislação e normas regulamentadoras vigentes para a prestação do SERVIÇO:
- 34.2.1. Norma Regulamentadora NR 38, de 19/12/2022, que dispõe sobre segurança e saúde no trabalho nas atividades de limpeza urbana e manejo de resíduos, publicada pelo Ministério do Trabalho;
- 34.2.2. Resolução DC/ANVISA 694 de 13/05/2022, que dispõe sobre critérios para regularização de produtos de limpeza e afins;
- 34.2.3. NBR 12.980: coleta, varrição e acondicionamento de resíduos sólidos urbanos;
- 34.2.4. RDC nº 222/2018: regulamentação técnica para o gerenciamento de RSS;
- 34.2.5. NBR 13.463: classifica o tipo de transporte para cada tipo de resíduo, seus sistemas de trabalho e acondicionamento;

34.2.6. CONAMA 316/2002: tratamento térmico de resíduos.

34.3. A CONCESSIONÁRIA deverá alocar profissionais de limpeza fixos em cada UNIDADE EDUCACIONAL que faz parte da CONCESSÃO, dimensionando a equipe e a quantidade de produtos de limpeza disponíveis conforme o tamanho e necessidades de cada UNIDADE EDUCACIONAL. A limpeza das UNIDADES EDUCACIONAIS inclui os seguintes serviços:

- 34.3.1. Limpeza de pisos, tetos e esquadrias;
- 34.3.2. Limpeza de fachadas, jardins e áreas externas;
- 34.3.3. Varredura de pátios externos, calçadas e vias;
- 34.3.4. Lavagem geral de áreas externas, incluindo calçadas, estacionamentos e pátios;
- 34.3.5. Limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, desentupindo-os, quando necessário, desde que isto não implique em mão de obra técnica (de bombeiro hidráulico ou pedreiro);
- 34.3.6. Limpeza de sanitários;
- 34.3.7. Disponibilização e reposição de todos os materiais descartáveis necessários, como: papel toalha, sabonete líquido, papel higiênico, sacos para resíduos etc.;
- 34.3.8. Limpeza de mobiliário e equipamentos;
- 34.3.9. Recolhimento, depósito e destinação para local apropriado dos resíduos gerados, utilizando também sistema de coleta seletiva;
- 34.3.10. Atuação, prioritariamente, na redução da geração de resíduos, bem como na reciclagem, e utilização de coletores e espaços de armazenamento que impeçam o acesso de animais aos resíduos depositados;
- 34.3.11. Limpeza de fossas sépticas com empresa devidamente certificada e com frequência minimamente anual.

- 34.4. A CONCESSIONÁRIA deve observar, de forma rigorosa, as práticas e técnicas ambientalmente recomendadas durante a aplicação de saneantes domissanitários e a utilização de produtos químicos.
- 34.5. Para os sanitários, EQUIPAMENTOS e superfícies de uso frequente pelos USUÁRIOS das UNIDADES EDUCACIONAIS, a limpeza deve ser executada com água e detergente e depois deve-se fazer a desinfecção com soluções diluídas de alvejante doméstico e/ou soluções alcoólicas com pelo menos 70% de álcool ou desinfetantes, desde que possuam registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).
- 34.6. Para os sanitários e vestiários, o nível de qualidade e higiene deve estar sempre adequado para todos os USUÁRIOS das UNIDADES EDUCACIONAIS, efetuando a remoção dos resíduos dos cestos, a limpeza do piso e dos vasos sanitários e mictórios, com aplicação de produtos desinfetantes apropriados, tantas vezes quanto necessário para a completa higienização.
- 34.7. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todo o material de consumo, limpeza, equipamentos e utensílios (saneantes domissanitários, papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, sacos para resíduos, carros de limpeza, panos, vassouras, rodos, containers para diversos resíduos, máquinas para aspiração de pó, enceradeiras, máquinas a vapor etc.) necessários para a perfeita execução do SERVIÇO. O abastecimento de água e materiais descartáveis deve ser ininterrupto nos sanitários para todos os USUÁRIOS.
- 34.8. Para a limpeza de superfícies e áreas internas e externas, deve-se utilizar água, sabão ou detergente e removedor, com produtos não corrosivos. Para a limpeza de áreas externas, deve-se utilizar, também, quando necessário, jateamento de alta pressão com água quente ou fria.
- 34.9. Os profissionais de limpeza devem dispor de EPI adequado, incluindo, no mínimo, luvas e máscaras, nos termos da Norma Regulamentadora nº 6 (NR-6).
- 34.10. **Conservação de Áreas Verdes**
- 34.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de conservação de áreas verdes nas UNIDADES EDUCACIONAIS, abrangendo a

manutenção do paisagismo da área, bem como as atividades relacionadas ao plantio, irrigação, poda de árvores e plantas ornamentais, capinagem, roçagem, limpeza dos resíduos gerados nos jardins, das áreas ajardinadas, vasos de plantas, assim como o cuidado com as áreas arborizadas do perímetro destinado à CONCESSÃO.

- 34.10.2. O serviço inclui o fornecimento de uniformes, Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva (EPIs e EPCs), insumos e ferramentas necessárias para a perfeita execução dos serviços e mão de obra operacional em número suficiente e adequado para desenvolver todas as atividades previstas, observadas as normas e as legislações vigentes.
- 34.10.3. O serviço de conservação de áreas verdes contempla, minimamente, as seguintes atividades:
- 34.10.3.1. Podar/cortar as gramas com aplicação de produtos adequados para manutenção de jardim, bem como das plantas e árvores nativas;
 - 34.10.3.2. Irrigar plantas e gramas;
 - 34.10.3.3. Fornecer, substituir e repor plantas, mudas ornamentais e grama;
 - 34.10.3.4. Observar os indivíduos arbóreos com necessidade de podas ou supressões, e observar os normativos e procedimentos estabelecidos na Legislação vigente;
 - 34.10.3.5. Implantar e manter os jardins de forma limpa e organizada;
 - 34.10.3.6. Realizar a ordenação geral das áreas verdes através do corte/roçagem do gramado e do relvado, assim como dos contornos necessários nas áreas que tenham forração;
 - 34.10.3.7. Realizar o tratamento fitossanitário das áreas verdes e jardins, para combate e erradicação de pragas e parasitas;

- 34.10.3.8. Realizar o acondicionamento dos resíduos gerados dos serviços de jardinagem executados, em local apropriado;
- 34.10.3.9. Executar, em épocas certas, as podas de formação, tanto nas árvores como nos arbustos;
- 34.10.3.10. Reformar as falhas do ajardinamento sempre na medida do que for necessário;
- 34.10.3.11. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso;
- 34.10.3.12. Manter as áreas verdes sem ervas daninhas, musgo, lodo, lixo e corpos estranhos;
- 34.10.3.13. Substituir, quando necessário, as espécies vegetais mortas, tóxicas ou insalubres.
- 34.10.4. A CONCESSIONÁRIA deverá controlar insetos, fungos e pragas, usando métodos biológicos, físicos e químicos, limitando o uso de produtos químicos aos casos indispensáveis e dentro das dosagens recomendadas.
- 34.10.5. A CONCESSIONÁRIA deverá reparar as falhas no paisagismo conforme a necessidade, garantindo a continuidade estética e funcional das áreas verdes.
- 34.10.6. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a coleta e destinação adequada de folhas, restos de podas e entulhos. Toda remoção, carga, transporte e descarregamento dos materiais resultantes da limpeza geral devem seguir rigorosamente as normas técnicas e legislações que regulamentam a matéria, em especial a NBR 10004:2004.
- 34.10.7. Todos os equipamentos e ferramentas utilizados pela CONCESSIONÁRIA devem ser mantidos em perfeitas condições de uso.

- 34.10.8. Caberá à CONCESSIONÁRIA realizar poda preventiva e periódica e cortes rasos de árvores mortas, que ofereçam riscos a vida de funcionários e alunos e/ou a estruturas, equipamentos, instalações, edificações, na ÁREA DA CONCESSÃO. Em casos de supressão de vegetação arbórea nativa será necessária a anuência do PODER CONCEDENTE, além de atendimento às demais autorizações específicas, observando a legislação vigente.
- 34.10.9. Caberá ao responsável técnico determinar a correta periodicidade de realização das atividades, determinando a adubação e o tipo de adubo a ser utilizado, de acordo com as características da área e com os resultados obtidos pela análise de solo realizada.
- 34.10.10. A CONCESSIONÁRIA deverá empregar somente produtos inseticidas, fungicidas, formicidas, herbicidas, moluscicidas, nematicidas, acaricidas, bactericidas, reguladores de crescimento, abrlhantadores de folhas e outros produtos de origem química ou biológica para uso em jardinagem amadora de venda direta ao consumidor, aprovados pela ANVISA.
- 34.11. **Controle de Pragas**
- 34.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover serviços técnicos especializados em controle de pragas em todas as UNIDADES EDUCACIONAIS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo:
- 34.11.1.1. Medidas de prevenção e inspeção;
- 34.11.1.2. Dedetização e desratização, conforme Resolução RDC nº 52/2009, ressaltando-se que a aplicação de controle químico é normalmente contraindicada, sugerindo-se o uso de medidas preventivas e, em casos pontuais, de controle biológico ou de controle mecânico (armadilhas) nas UNIDADES EDUCACIONAIS;

- 34.11.1.3. Efetividade para insetos (baratas, cupins, formigas, moscas, mosquitos, pernilongos), para aracnídeos (carrapatos, escorpiões), para roedores (camundongos, ratos, ratazanas) e para quirópteros;
- 34.11.1.4. A limpeza de reservatórios de água deverá ser, no mínimo, semestral, observando rigorosamente as práticas e técnicas ambientalmente recomendadas, utilizando produtos específicos, registrados e/ou notificados na ANVISA;
- 34.11.1.5. Manter documentação e registro da realização dos SERVIÇOS descritos acima;
- 34.11.1.6. Elaborar planejamento que contenha manutenção e monitoramento preventivo e corretivo para controle de pragas;
- 34.11.1.7. Utilizar apenas produtos certificados e seguros, que deverão ser aplicados seguindo recomendações técnicas e legislações;
- 34.11.1.8. Adotar medidas preventivas para coibir a permanência de pombos nos ambientes das UNIDADES EDUCACIONAIS tais como: utilização de telas e fechamento de aberturas por onde as aves possam adentrar, além da limpeza constante de forros, calhas ou outros locais que apresentem fezes, restos de ninhos, ovos e penas das aves; e
- 34.11.1.9. Controle não químico para plantas daninhas.
- 34.11.2. Os serviços de controle de pragas deverão ser exercidos por pessoal devidamente certificado, preparado e equipado para tais atividades.
- 34.11.3. Todos os procedimentos de monitoramento e controle de pragas e plantas daninhas devem estar descritos e disponíveis na forma de Procedimentos Operacionais Padronizados (POP), inclusive com informações sobre o que fazer em caso de acidente, derrame de produtos, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, observada a legislação vigente.

- 34.11.4. 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 USUÁRIOS, do que a não-utilização. O uso de tais materiais tóxicos deverá ser previamente autorizado pelo PODER CONCEDENTE.
- 34.11.5. 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.
- 34.11.6. A CONCESSIONÁRIA deverá descrever no 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.

34.12. **Gerenciamento de Resíduos Sólidos**

- 34.12.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento dos resíduos sólidos gerados nas dependências de cada UNIDADE EDUCACIONAL, relativos às áreas internas e externas, sanitários e áreas técnicas, todos dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS envolvidas, oriundos de seu uso regular, de eventos e das atividades administrativas e operacionais, desde a coleta interna e armazenamento até a coleta pelo serviço Municipal, observando as normas e legislações vigentes.
- 34.12.2. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar boas práticas em relação ao gerenciamento de resíduos sólidos, como a não geração, redução,

reutilização, coleta seletiva, reciclagem e tratamento preliminar dos resíduos sólidos.

- 34.12.3. Para fins de coleta, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar coletores e espaços de armazenamento que impeçam o acesso de animais aos resíduos depositados.
- 34.12.4. A CONCESSIONÁRIA deverá esvaziar as lixeiras das áreas de circulação, salas de aula e administrativas, cozinhas, sanitários e demais ambientes das UNIDADES ESCOLARES, todos dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, antes que as mesmas esgotem a sua capacidade de armazenamento.
- 34.12.5. Recomenda-se que a CONCESSIONÁRIA colabore em operações de compostagem/fabricação de adubo orgânico, separando resíduos orgânicos alimentares e encaminhando-os para as referidas operações, de modo a evitar sua destinação final em aterros sanitários.

35. MANUTENÇÃO PREDIAL

- 35.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar a manutenção preventiva, preditiva e corretiva de todas as edificações, áreas e instalações concedidas sob sua responsabilidade, devendo mantê-las em bom estado de conservação e funcionamento durante todo o período de CONCESSÃO.
 - 35.1.1. Considera-se manutenção preventiva o conjunto de ações ou de operações de manutenção ou conservação, executadas sobre um equipamento ou instalação, com programação antecipada e efetuada dentro de uma periodicidade por meio de inspeções sistemáticas, objetivando mantê-los operando ou em condições de operar dentro das especificações do fabricante. Dentre essas atividades preventivas, incluem-se: ensaios, testes, ajustes, calibrações, limpeza geral, pinturas, reconstituições de partes com características alteradas, substituições de peças ou equipamentos desgastados, reorganização interna e externa de componentes, adaptações de componentes, entre outras.

- 35.1.2. Considera-se manutenção preditiva o conjunto de práticas de manutenção com caráter preventivo e antecipado sobre um equipamento ou instalação. Trata-se de uma metodologia de manutenção focada na prevenção de danos e previsibilidade de falhas, através de monitoramento constante e não necessariamente de um calendário fixo de inspeções. Dentre essas atividades PREDITIVAS, incluem-se: monitoramento de vibrações, análise de óleo, termografia, ultrassom, análise de corrente elétrica, entre outras técnicas que permitem identificar e corrigir problemas potenciais antes que se tornem falhas críticas.
- 35.1.3. Considera-se manutenção corretiva o conjunto de ações realizadas após a ocorrência de uma falha técnica, com o objetivo de restaurar a capacidade operacional de um equipamento ou instalação que esteja com sua funcionalidade reduzida ou cessada. Dentre essas atividades corretivas, incluem-se: reparos emergenciais, substituição de componentes danificados, ajustes e calibrações necessárias para o retorno à operação normal, além de qualquer intervenção necessária para restabelecer o pleno funcionamento do equipamento ou instalação afetada.
- 35.2. Todas as atividades de manutenção deverão ser devidamente registradas, rastreáveis e compatíveis com os sistemas de controle e gestão de ativos, devendo a CONCESSIONÁRIA manter histórico atualizado das intervenções e disponibilizá-lo ao PODER CONCEDENTE sempre que solicitado.
- 35.3. A CONCESSIONÁRIA deverá planejar atividades visando a integridade e a conservação da infraestrutura predial e suas instalações, bem como assegurar a disponibilidade contínua das UTILIDADES, adotando ações e decisões em eventuais falhas ou defeitos nos sistemas de UTILIDADES e equipamentos.
- 35.4. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a estanqueidade, o desempenho lumínico, o desempenho acústico, o desempenho de ventilação, de circulação de ar, o conforto térmico nos ambientes pedagógicos e a segurança estrutural e contra o fogo de cada UNIDADE EDUCACIONAL da CONCESSÃO, aferindo os sistemas

e equipamentos existentes e efetuando medições frequentes nos ambientes, a fim de garantir que os padrões das normas vigentes estejam atendidos.

- 35.5. A CONCESSIONÁRIA deverá definir a melhor forma de distribuição das equipes de atendimento do serviço de manutenção predial, ferramentas, equipamentos de manutenção e materiais. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo dimensionamento adequado da equipe de manutenção predial para atender aos padrões de desempenho estabelecidos neste documento.
- 35.6. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela substituição e/ou reparos de todas e quaisquer peças e/ou materiais necessários ao funcionamento dos equipamentos e instalações nos padrões de desempenho estabelecidos neste documento.
- 35.7. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar uma estratégia para classificação dos chamados de manutenção por nível de criticidade e os respectivos prazos máximos de atendimento para cada categoria, a ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE.
- 35.8. A seguir é apresentada a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL a este SERVIÇO, de forma não exaustiva, sendo responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento à legislação e normas regulamentadoras vigentes para a prestação do SERVIÇO:
- 35.8.1. Portaria GM/MS nº 874, de 16 de maio de 2013 – Estabelece diretrizes para a implementação de medidas de segurança e saúde no trabalho em atividades de construção civil;
 - 35.8.2. ABNT NBR 5.410:2020 – Instalações elétricas de baixa tensão;
 - 35.8.3. ABNT NBR 9.050:2020 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos;
 - 35.8.4. ABNT NBR 17.037:2023 – Estabelece diretrizes para a qualidade do ar interior em ambientes não residenciais climatizados artificialmente;
 - 35.8.5. ABNT NBR 5.674:2024 – Manutenção de edificações — Requisitos para o sistema de gestão de manutenção; e

35.8.6. Lei 13.589, de 04/01/2018 – Manutenção e instalação de sistemas de climatização de ambientes.

35.9. Os serviços de manutenção predial compreendem:

- 35.9.1. manutenção das edificações escolares;
- 35.9.2. manutenção elétrica;
- 35.9.3. manutenção de sistemas de climatização;
- 35.9.4. manutenção hidráulica;
- 35.9.5. manutenção de sistemas de prevenção e combate a incêndio;
- 35.9.6. manutenção de mobiliário e equipamentos técnico-operacionais.

35.10. Manutenção das Edificações Escolares

- 35.10.1. A manutenção das edificações escolares inclui a estrutura, vedações, pinturas, forros, tetos, esquadrias, louças e metais, coberturas, fachadas, pisos e revestimentos de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS da CONCESSÃO.
- 35.10.2. As atividades de manutenção das edificações escolares que são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:
 - 35.10.2.1. Reparos da alvenaria, pisos, esquadrias, escadas e seus acessórios, pavimentos, sistema de drenagem, calhas, fossas, incluindo gradis, calçadas, rampas e acessos;
 - 35.10.2.2. Reparos de estruturas de concreto e metálicas, coberturas, carenagens, lajes, vigas, pilares, e estruturas pré-moldadas;
 - 35.10.2.3. Reparos na rede de gás canalizado, caso existentes;
 - 35.10.2.4. Reparos no sistema de proteção e combate a incêndios;

- 35.10.2.5. Reparos, caso existente na UNIDADE EDUCACIONAL, em elevadores, plataforma elevatória inclinada e vertical, portões de acesso, incluindo atualizações necessárias;
- 35.10.2.6. Reparos de pintura em estrutura, colunas, carenagens, alvenaria, esquadrias, pisos externos, sinalização horizontal e gradis;
- 35.10.2.7. Manutenção e reposição, quando necessário, em placas de sinalização e direcionais, totens, placas de sinalização visual, placas de orientação, sinalizações vertical e horizontal;
- 35.10.2.8. Manutenção de divisórias, fechaduras, chaveiros, fitas antiderrapantes e porta papel;
- 35.10.2.9. Reparos em telhados e coberturas;
- 35.10.2.10. Substituição de vidros;
- 35.10.2.11. Reparos de marcenaria e serralheria.
- 35.10.3. Na execução dos serviços de manutenção deverão ser respeitadas as recomendações dos fabricantes e as normas vigentes, visando manter a garantia de uso das edificações, instalações, infraestruturas e a segurança operacional.

35.11. **Manutenção Elétrica**

- 35.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar serviços de manutenção para todo o sistema de energia e instalações elétricas das UNIDADES EDUCACIONAIS da CONCESSÃO para garantir a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente. Fazem parte deste sistema, dentre outros:
 - 35.11.1.1. Cabine de entrada e medição;
 - 35.11.1.2. Cabine de transformação;
 - 35.11.1.3. Sistemas de proteção;

- 35.11.1.4. Rede elétrica;
- 35.11.1.5. Painéis e quadros elétricos;
- 35.11.1.6. Interruptores e tomadas;
- 35.11.1.7. Chaves, dispositivos de proteção e comando;
- 35.11.1.8. Iluminação interna e externa;
- 35.11.1.9. Iluminação de emergência;
- 35.11.1.10. Dispositivos de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA);
- 35.11.1.11. Gestão da interligação com a concessionária prestadora de energia;
- 35.11.1.12. Avaliação periódica dos Painéis elétricos de média e baixa tensão, disjuntores, fusíveis, pontos de força e infraestrutura de distribuição.

35.12. Manutenção de Sistemas de Climatização

- 35.12.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de manutenção de aparelhos e sistemas de climatização das UNIDADES EDUCACIONAIS. Tais serviços deverão incluir:
 - 35.12.1.1. Gestão, operação e manutenção de todos os sistemas de climatização instalados nas UNIDADES EDUCACIONAIS para garantir a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente;
 - 35.12.1.2. Realização de limpezas periódicas nos sistemas para garantir a qualidade do ar;
 - 35.12.1.3. Garantia de níveis de qualidade definidos pela legislação vigente em relação aos aparelhos e sistemas de climatização;

- 35.12.1.4. Monitoramento da qualidade e temperatura do ar, em conformidade com as normas vigentes, e adoção das medidas necessárias para seu atendimento;
- 35.12.1.5. Adoção de práticas e equipamentos que garantam o uso eficiente de energia, bem como a busca pela redução do consumo;
- 35.12.1.6. Testes operacionais periódicos para averiguar o correto funcionamento.

35.13. **Manutenção Hidráulica**

- 35.13.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de manutenção hidráulica de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS da CONCESSÃO, incluindo: sistemas de captação de água, redes internas de distribuição, sistemas de drenagem, sistemas de bombeamento, limpezas de caixas d'água e análise e tratamento de água potável e de reuso, sistemas de irrigação de áreas verdes etc. Os serviços de manutenção hidráulica devem abarcar, minimamente, as seguintes atividades:
 - 35.13.1.1. Realização de limpezas periódicas nos sistemas hidráulicos, para garantir a qualidade da água e esgoto (limpeza de caixas d'água com empresa devidamente certificada e com frequência minimamente semestral, limpeza de caixas de gordura, limpeza de tubulações etc.);
 - 35.13.1.2. Monitoramento da qualidade da água de reuso (se houver) através da emissão de laudos técnicos de periodicidade semestral;
 - 35.13.1.3. Garantia de níveis de qualidade definidos pela legislação vigente em relação ao sistema de água, sistema de reuso (se houver) e deságue de esgoto;
 - 35.13.1.4. Monitoramento da qualidade da água potável.

35.14. **Manutenção de sistemas de prevenção e combate a incêndio**

- 35.14.1. Para sistemas de prevenção e combate a incêndios, a edificação deve ser reformada ou projetada observando diretrizes que visem a diminuição do risco de ocorrência de incêndio, a diminuição do risco de inflamação generalizada do ambiente, a possibilidade da extinção do incêndio no ambiente de origem antes que a inflamação generalizada ocorra, dificultar a propagação das chamas para outros ambientes, a possibilidade de fuga dos usuários, entre outros aspectos construtivos.
- 35.14.2. O sistema de prevenção e combate a incêndio é composto por saídas de emergência, sistema de detecção e alarmes, sistema de iluminação e equipamentos de combate a incêndio (*sprinklers*, chuveiro, mangueiras, hidrantes, dentre outros).
- 35.14.3. A CONCESSIONÁRIA passará a prover o serviço de manutenção de sistemas de prevenção e combate a incêndios, com profissionais habilitados e adequadamente treinados, e todos os recursos necessários, em todas as UNIDADES EDUCACIONAIS que fazem parte da CONCESSÃO.
- 35.14.4. É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA realizar a revisão, testes, recargas, reparos e trocas dos componentes do sistema de combate a incêndio, especialmente extintores fora do prazo de validade, hidrantes e luzes de emergência. Também cabe instalar sinalização visual para saídas de emergência.
- 35.14.5. A execução deste encargo deverá estar em conformidade com o Plano de Riscos e Contingências, o Plano de Prevenção e Combate a Incêndio e o Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso, conforme definido no item 9 deste documento.
- 35.14.6. A CONCESSIONÁRIA deve realizar a revisão, reparo, troca e instalação, onde necessário, dos componentes do sistema de prevenção de descargas atmosféricas (SPDA) que estejam com desgaste ou mau funcionamento. Também é de responsabilidade da

CONCESSIONÁRIA executar os reparos e testes de estanqueidade nas centrais de gás e nos sistemas de hidrantes.

35.15. Manutenção de Mobiliário e Equipamentos Técnico-Operacionais

- 35.15.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de manutenção de equipamentos técnico-operacionais, tais como: sistemas de medição elétrica, motores, geradores, conversores, bombas hidráulicas, ou seja, de todos os recursos operacionais de sua propriedade e que sejam considerados BENS REVERSÍVEIS ao final do período de CONCESSÃO.
- 35.15.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar atividades de MANUTENÇÃO, reparo e substituições necessárias dos itens do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS das UNIDADES EDUCACIONAIS, garantindo o adequado funcionamento dos ambientes.
- 35.15.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar atividades de reparo de itens do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS que apresentem falhas ou defeitos que possibilitem os reparos, garantindo seu adequado funcionamento.
- 35.15.4. A CONCESSIONÁRIA deverá substituir todos os itens do MOBILIÁRIO e EQUIPAMENTOS que tenham se deteriorado ou quebrado, ou que estejam em mau estado de conservação, fazendo com que a sua utilização se torne inviável.
- 35.15.5. Cabe à CONCESSIONÁRIA realizar a substituição de qualquer item do MOBILIÁRIO e dos EQUIPAMENTOS das UNIDADES EDUCACIONAIS em caso de furto, roubo, vandalismo ou depredação.

36. VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL

- 36.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover a Segurança Patrimonial em toda a área de CONCESSÃO das UNIDADES EDUCACIONAIS, incluindo os seguintes serviços:

- 36.1.1. Serviços de Vigilância Patrimonial;
- 36.1.2. Monitoramento de Segurança através de CFTV; e
- 36.1.3. Sistemas de Controle de Acesso.

36.2. Serviços de Vigilância Patrimonial

- 36.2.1. A CONCESSIONÁRIA passará a prover o serviço de vigilância patrimonial, com profissionais habilitados, adequadamente treinados e todos os recursos necessários, ao longo da ÁREA DA CONCESSÃO das UNIDADES EDUCACIONAIS.
- 36.2.2. Os vigilantes deverão ser diurnos para a maioria da UNIDADES EDUCACIONAIS e diurnos e noturnos para as UNIDADES EDUCACIONAIS que possuem funcionamento, também, após as 19 horas. A quantidade de vigilantes dimensionada para cada UNIDADE EDUCACIONAL deverá levar em consideração a dimensão da unidade, quantidade de acessos e necessidades específicas.
- 36.2.3. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada para serviços de vigilância patrimonial, incluindo postos fixos de vigilância e postos para execução de rondas de vigilância.
- 36.2.4. O PODER CONCEDENTE deve se responsabilizar pela interação entre a equipe de segurança da CONCESSIONÁRIA e as autoridades de segurança pública, para definição de estratégias de ação em casos especiais.
- 36.2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a segurança dos USUÁRIOS, atuando na proteção e conservação da estrutura relativa aos bens da UNIDADE EDUCACIONAL, desenvolvendo todas as estratégias visando à sua integridade, com uso de recursos tecnológicos e humanos, garantindo a segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS 24 horas por dia, todos os 7 dias da semana.
- 36.2.6. As atividades de vigilância incluem, mas não se limitam a:

- 36.2.6.1. Realizar atividades de vigilância, segurança e controle de acesso das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.2.6.2. Impedir o comércio ambulante e similares na ÁREA DA CONCESSÃO;
 - 36.2.6.3. Auxiliar na coibição de atos de vandalismo e depredações, em conjunto com órgãos competentes, em caso de necessidade;
 - 36.2.6.4. Colaborar nos casos de eventuais emergências, visando à manutenção das condições de segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.2.6.5. Mediar conflitos nos interiores das UNIDADES EDUCACIONAIS, de forma moderada e proporcional, privilegiando o diálogo;
 - 36.2.6.6. Impedir o consumo de qualquer produto fumígeno, como cigarros, charutos e cachimbos, nas imediações das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.2.6.7. Impedir a compra, venda, fornecimento e consumo de bebidas alcoólicas nas UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.2.6.8. Efetuar rondas frequentes na ÁREA DA CONCESSÃO, nos ambientes internos e externos das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.2.6.9. Efetuar apoio operacional no atendimento ao público em geral, especialmente em casos de primeiros socorros.
- 36.2.7. Abaixo é apresentada a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL a este SERVIÇO, de forma não exaustiva, sendo responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento à legislação e normas regulamentadoras vigentes para a prestação do SERVIÇO:
- 36.2.7.1. Lei Federal nº 14.967, de 9 de setembro de 2024 – Estabelece normas para empresas que exploram serviços de vigilância e transporte de valores;

- 36.2.7.2. Portaria DG/DPF nº 891, de 12 de agosto de 1999 – Institui e aprova o modelo da Carteira Nacional de Vigilante e respectivo formulário de requerimento, estabelece normas e procedimentos para sua concessão e dá outras providências;
- 36.2.7.3. Portaria DG/DPF nº 387, de 28 de agosto de 2006 – Disciplina as atividades de segurança privada, armada ou desarmada, desenvolvidas pelas empresas especializadas, pelas que possuem serviço orgânico de segurança e pelos profissionais que nelas atuam, bem como regula a fiscalização dos planos de segurança dos estabelecimentos financeiros (com alterações introduzidas pela Portaria DG/DPF 515/2007, DG/DPF 358/09, DG/DPF 408/09, DG/DPF 781/10);
- 36.2.7.4. Portaria DG/DPF nº 3.233, de 10 de dezembro de 2012 – Dispõe sobre as normas relacionadas às atividades de Segurança Privada;
- 36.2.7.5. Portaria DG/DPF nº 18.045, de 17 de abril de 2023 – Disciplina as atividades de segurança privada e regula a fiscalização dos Planos de Segurança dos estabelecimentos financeiros.

36.3. Instalação e Manutenção de Sistemas de CFTV

- 36.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e prestar a manutenção dos sistemas de segurança eletrônica, ou seja, dos sistemas de CFTV e de controle de acesso (catracas, cancelas para estacionamento, alarme perimetral etc.) nas UNIDADES EDUCACIONAIS, com o objetivo de captar, transmitir e exibir imagens e gravações que auxiliarão toda a gestão da vigilância.
- 36.3.2. Também deverá implantar, operar e manter (ou terceirizar) uma sala de monitoramento das imagens das câmeras de CFTV, devidamente equipada com sistemas de armazenamento de imagens, com acesso dessas imagens disponível para o PODER CONCEDENTE, dentro de uma política de acesso a ser definida junto ao PODER CONCEDENTE, bem como possuir monitores operacionais com funcionamento 24 horas por dia. Essa central de monitoramento de imagens de todas as UNIDADES EDUCACIONAIS da

CONCESSÃO poderá ser implantada em um único local remoto, desde que tenha comunicação ininterrupta e confiável entre as equipes da central de monitoramento e a equipe de vigilância e acesso por pessoal habilitado e autorizado do PODER CONCEDENTE.

36.3.3. O sistema de monitoramento remoto deverá:

- 36.3.3.1. Ter um registro de ocorrências, permitindo a visualização e geração de relatórios;
- 36.3.3.2. Possuir armazenamento das imagens e gravações por um período mínimo de 90 (noventa dias), com resolução mínima HD (1080p), CODEC H.264 e 20 fps por câmera;
- 36.3.3.3. Armazenar backup das imagens e outras informações de todas as ocorrências;
- 36.3.3.4. Disponibilizar acesso tempestivo às imagens captadas ao PODER CONCEDENTE, quando solicitado;
- 36.3.3.5. Ser suportado por nobreak;
- 36.3.3.6. Possuir mecanismos de segurança contra adulteração das imagens gravadas;
- 36.3.3.7. Possuir mecanismo de chaveamento de filtro infravermelho para utilização em ambiente com baixa luminosidade; e
- 36.3.3.8. Possuir câmeras com ajuste de foco automático.

36.3.4. A localização, disposição e quantidade de câmeras instaladas deve ser projetada de forma a permitir a visualização dos ambientes, de forma a monitorá-los com qualidade e tempestividade.

36.3.5. O monitoramento eletrônico deve respeitar a anonimização dos dados dos usuários e as disposições da Lei Federal n.º 13.709/18.

36.3.6. As câmeras deverão ser instaladas de modo que se permita a visualização e o monitoramento, no mínimo, dos seguintes ambientes das UNIDADES EDUCACIONAIS, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO:

- 36.3.6.1. Áreas externas;
 - 36.3.6.2. Áreas de circulação no interior das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.3.6.3. Quadras poliesportivas e campos de futebol;
 - 36.3.6.4. Estacionamentos para carros e bicicletas;
 - 36.3.6.5. Entradas das UNIDADES EDUCACIONAIS, imediações e ruas limítrofes;
 - 36.3.6.6. Salas de armazenamento e despensas;
 - 36.3.6.7. Cozinha(s); e
 - 36.3.6.8. Guaritas.
- 36.3.7. Durante toda a vigência do CONTRATO, os sistemas de vigilância eletrônica deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- 36.3.7.1. Manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante e normas de segurança;
 - 36.3.7.2. Câmeras do sistema de CFTV (ou outra tecnologia que venha a substituí-las) em pleno funcionamento, devidamente integradas à equipe de vigilância patrimonial presente na ÁREA DA CONCESSÃO; e
 - 36.3.7.3. Sistemas de controle de acesso aos edifícios em pleno funcionamento e em perfeito estado de conservação, proporcionando maior segurança aos USUÁRIOS dos edifícios da ÁREA DA CONCESSÃO, bem como dos transeuntes.
 - 36.3.7.4. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção periódica de todos os itens referentes ao sistema de CFTV, mantendo todas as câmeras em boas condições de limpeza e visibilidade, bem como todos os dispositivos eletrônicos e monitores responsáveis pela realização da atividade/área a ser monitorada.

36.4. Sistemas de Controle de Acesso

- 36.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá manter pelo menos 1 (um) funcionário alocado na portaria de cada UNIDADE EDUCACIONAL, de modo a controlar o acesso de pessoas durante o horário de funcionamento determinado pelo PODER CONCEDENTE, na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 36.4.2. A CONCESSIONÁRIA deve dimensionar os postos de trabalho para os serviços de controle de acesso de acordo com o projeto arquitetônico das UNIDADES EDUCACIONAIS. Esse dimensionamento deve levar em consideração aspectos como horário de funcionamento, pontos críticos de segurança, compartilhamento de espaços, dentre outros.
- 36.4.3. O SERVIÇO de controle de acesso abrange as seguintes atividades:
- 36.4.3.1. Controlar o acesso de pessoas às instalações e dependências das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.4.3.2. Fiscalizar a entrada e saída de materiais, nas diversas portarias, mediante conferência das notas fiscais;
 - 36.4.3.3. Controlar a entrada e a saída de profissionais e visitantes, durante o funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS;
 - 36.4.3.4. Registrar e controlar diariamente as ocorrências relativas às questões de controle de acesso;
 - 36.4.3.5. Atuar de forma a prevenir ocorrências e mitigar riscos e vulnerabilidades das instalações e dependências;
 - 36.4.3.6. Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da respectiva região e do Corpo de Bombeiros Militar;
 - 36.4.3.7. Colaborar nos casos de emergência, incêndios ou pânicos com a orientação para o abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;

- 36.4.3.8. Impedir, por todos os meios acessíveis aos seus funcionários, o ingresso de pessoas não identificadas e, em caso de emprego de violência ou grave ameaça a qual não se possa resistir pelos meios ordinários acessíveis, acionar imediatamente os órgãos de segurança pública e comunicar ao PODER CONCEDENTE;
- 36.4.3.9. 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.
- 36.4.4. A CONCESSIONÁRIA não será responsável pela entrada de objetos ou substâncias perigosas ou ilícitas nas dependências das UNIDADES EDUCACIONAIS, salvo se praticada por seus funcionários, colaboradores ou contratados.
- 36.4.5. A CONCESSIONÁRIA não será responsável pela garantia da integridade física dos integrantes das UNIDADES EDUCACIONAIS, exceto nos casos em que a ocorrência decorra de ação ou omissão praticada por seus funcionários, colaboradores ou contratados.
- 36.4.6. A CONCESSIONÁRIA deverá revisar e fazer as devidas alterações no protocolo de segurança vigente na assinatura do CONTRATO, em conjunto com o PODER CONCEDENTE, e implementá-lo no serviço de controle de acesso.
- 36.4.7. A CONCESSIONÁRIA deverá prover armários para a guarda dos pertences dos USUÁRIOS e da equipe de SERVIÇOS FINALÍSTICOS e de SERVIÇOS classificados como achados e perdidos. Após 30 (trinta) dias, os bens deixados nos achados e perdidos e que não forem recolhidos devem ser destinados pela CONCESSIONÁRIA para providências.

37. FORNECIMENTO DE UTILIDADES

- 37.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de UTILIDADES dentro das UNIDADES EDUCACIONAIS, incluindo:

- 37.1.1. Gestão sustentável de água/esgoto e energia elétrica;
- 37.1.2. Provimento, monitoramento e garantia da qualidade da água para consumo humano;
- 37.1.3. Provimento, monitoramento e garantia da energia elétrica.
- 37.2. Os SERVIÇOS de UTILIDADES compreendem a gestão e zelo pelo consumo eficiente das seguintes categorias de UTILIDADES: energia elétrica, abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- 37.3. Além do fornecimento dos SERVIÇOS de UTILIDADES, a CONCESSIONÁRIA também será responsável pelo custeio dos aluguéis de imóveis, quando aplicável, onde se localizam as UNIDADES EDUCACIONAIS.
- 37.4. **Gestão Sustentável de Água e Esgoto e Energia Elétrica**
 - 37.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover a gestão sustentável dos recursos hídricos e de energia da ÁREA DA CONCESSÃO, visando a manutenção de seu fornecimento ininterrupto.
 - 37.4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá exercer monitoramento do consumo de tais recursos, além da manutenção dos sistemas internos de captação dessas UTILIDADES.
 - 37.4.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo custeio mensal de água, esgoto e energia elétrica a serem consumidos por todos os edifícios inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 37.5. **Provimento, Monitoramento e Garantia da Qualidade da Água para Consumo Humano**
 - 37.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover água para consumo humano na área sob sua gestão, monitorando a sua qualidade, em conformidade com os parâmetros de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, do Ministério da Saúde.
 - 37.5.2. A frequência de monitoramento e os parâmetros devem estar de acordo com o art. 40 e anexos XII e XIV da referida Portaria,

considerando o ponto de amostragem da população abastecida e do tipo de manancial, a fim de avaliar o risco à saúde humana.

37.5.3. Os parâmetros devem ser monitorados de acordo com as tabelas de potabilidade para padrão microbiológico, de substâncias químicas, de cianotoxinas de radioatividade, e para padrão organoléptico, que representam risco à saúde (Anexo 1, 7, 8, 9 e 10, do Anexo XX).

37.5.4. A CONCESSIONÁRIA deve procurar implementar sugestões sustentáveis, inclusive de reúso de água, e solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo.

37.6. Provimento, Monitoramento e Garantia da Energia Elétrica

37.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar o provimento de energia elétrica às UNIDADES EDUCACIONAIS, incluindo todas as providências necessárias junto à concessionária local de distribuição, abrangendo solicitações de ligação, aumento de carga e eventuais reforços na rede elétrica do entorno, que se fizerem necessários à operação das instalações.

37.6.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o funcionamento contínuo, seguro e eficiente do sistema elétrico das UNIDADES EDUCACIONAIS, incluindo quadros de distribuição, circuitos, iluminação, sistemas de proteção, aterramento e demais componentes, observadas as normas técnicas aplicáveis.

37.6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá gerir o consumo de energia elétrica de forma racional e eficiente, implementando práticas de monitoramento e controle de demanda, bem como avaliando, por meio de estudos técnicos, a viabilidade de implantação de sistemas de geração de energia limpa e renovável, por sua conta e risco, mediante aprovação prévia do PODER CONCEDENTE.

37.6.4. Nos casos de interrupções, atrasos, inconsistências, intermitências ou falha no fornecimento de energia elétrica que prejudique o regular funcionamento da UNIDADE EDUCACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deverá entrar em contato com a operadora do serviço público para buscar informações sobre estimativa de tempo para reestabelecimento do fornecimento de energia elétrica.

37.6.4.1. Em caso de estimativa de retorno superior ao prazo máximo de 2 (duas) horas, a CONCESSIONÁRIA entrará imediatamente em contato com o PODER CONCEDENTE para informar a situação do atendimento e tomarem, em conjunto, as devidas decisões operacionais até a regularização no fornecimento do serviço.

38. VIDA ESCOLAR

38.1. A CONCESSIONÁRIA deverá alocar Agentes de Organização Escolar nas UNIDADES EDUCACIONAIS, baseado no tamanho e quantidade de alunos de cada uma delas.

38.2. São atribuições do Agente de Organização Escolar:

38.2.1. Dar suporte às atividades realizadas pela secretaria da UNIDADE EDUCACIONAL;

38.2.2. Orientar os estudantes sobre as normas de comportamento;

38.2.3. Contribuir para a integração entre escola e comunidade;

38.2.4. Atender à comunidade escolar;

38.2.5. Atualizar arquivos cadastrais;

38.2.6. Informar à direção da UNIDADE EDUCACIONAL sobre a conduta dos alunos e comunicar ocorrências.

39. GESTÃO OPERACIONAL

- 39.1. A CONCESSIONÁRIA deverá alocar, pelo menos, um Gestor Operacional em cada UNIDADE EDUCACIONAL, atuando durante todo seu horário de funcionamento.
- 39.2. O Gestor Operacional deverá compor o quadro de funcionários da CONCESSIONÁRIA e deverá ter competência para o gerenciamento e acompanhamento de todos os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA na UNIDADE EDUCACIONAL, incluindo todos os encargos e serviços necessários para o funcionamento da UNIDADE EDUCACIONAL.
- 39.3. Deverão ser atribuições funcionais do Gestor Operacional:
- 39.3.1. Registrar e acompanhar os chamados da Central de Atendimento (*Help Desk*) do SCG, orientando os UTILIZADORES para operarem corretamente todas as funcionalidades do sistema;
 - 39.3.2. Fazer o registro e acompanhar os serviços na Central de Serviços do SCG;
 - 39.3.3. Coordenar e orientar os líderes de equipe dos serviços de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
 - 39.3.4. Acompanhar e garantir o atendimento e execução dos serviços sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
 - 39.3.5. Acompanhar a elaboração, revisão e execução dos planos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
 - 39.3.6. Atuar como interlocutor entre o GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL e os funcionários e equipes dos serviços sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
 - 39.3.7. Avaliar o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, periodicamente, sendo responsável por comunicar à CONCESSIONÁRIA caso haja falhas e/ou irregularidades;
 - 39.3.8. Realizar o controle de ponto dos profissionais alocados na UNIDADE EDUCACIONAL sob sua responsabilidade;

- 39.3.9. Garantir o acesso do PODER CONCEDENTE a todas as dependências da UNIDADE EDUCACIONAL sob sua responsabilidade, sempre que solicitado;
- 39.3.10. Elaborar estratégias administrativas para controle de custos e despesas previstas e avaliar os resultados obtidos;
- 39.3.11. Recomendar à CONCESSIONÁRIA a realização de cursos de capacitação, atualização e aperfeiçoamento dos colaboradores alocados na UNIDADE EDUCACIONAL sob sua responsabilidade.

40. SEGUROS E GARANTIAS

- 40.1. A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir todas as obrigações relacionadas a seguros e garantias previstas no CONTRATO, garantindo a manutenção das apólices necessárias durante todo o período de operação do CONTRATO. Essas apólices devem ser contratadas em conformidade com as cláusulas contratuais e cobrir os riscos inerentes à execução dos serviços e à segurança dos bens envolvidos.
- 40.2. Além disso, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e manter atualizado o PLANO DE SEGUROS, submetendo-o ao PODER CONCEDENTE para análise e aprovação, conforme os prazos e condições estipulados no CONTRATO. Quaisquer alterações ou atualizações no PLANO DE SEGUROS devem ser previamente comunicadas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 40.3. As garantias exigidas, assim como os limites de cobertura, prazos e condições específicas, devem observar integralmente o disposto no CONTRATO, ficando a CONCESSIONÁRIA responsável por assegurar a plena vigência e adequação de todas as apólices ao longo da concessão.

CAPÍTULO VIII - MODELO DE GOVERNANÇA

41. DIRETRIZES GERAIS

- 41.1. O Modelo de Governança do CONTRATO DE CONCESSÃO pressupõe o acompanhamento e controle das obras e SERVIÇOS, desde a ORDEM DE INÍCIO até o termo final do PRAZO DA CONCESSÃO.

- 41.2. Para a Estrutura de Governança deverá ser instituído o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.
- 41.3. O Modelo de Governança tem como objetivo orientar os esforços dos gestores das UNIDADES EDUCACIONAIS, gestores do CONTRATO pelo PODER CONCEDENTE e dos gestores da CONCESSIONÁRIA, a fim de garantir a sinergia entre a execução dos SERVIÇOS de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 41.4. São objetivos da Governança:
- 41.4.1. Permitir a interação entre a CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE;
 - 41.4.2. Ser pautada pela proatividade e responsividade da CONCESSIONÁRIA com relação aos chamados, respondendo-os dentro dos prazos determinados;
 - 41.4.3. Promover a melhoria contínua na prestação dos SERVIÇOS.

42. COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

- 42.1. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL será instaurado no prazo para a implementação das CONDIÇÕES DE EFICÁCIA do CONTRATO e permanecerá em funcionamento até o encerramento do PRAZO DA CONCESSÃO.
- 42.2. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL terá como principais atribuições:
- 42.2.1. Acompanhar a execução de todo o CONTRATO, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO até o fim do PRAZO DA CONCESSÃO;
 - 42.2.2. Acompanhar a elaboração do RELATÓRIO OPERACIONAL do VERIFICADOR INDEPENDENTE para fins de determinação da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL EFETIVA;
 - 42.2.3. Contribuir para a definição final dos métodos, modelos, padrões e protocolos operacionais atinentes à inter-relação entre os

SERVIÇOS concedidos e os usuários, elaborados pela CONCESSIONÁRIA;

- 42.2.4. Implantar os demais comitês e aprovar seus regimentos internos, bem como eventuais extinções ou alterações dos respectivos regimentos internos;
 - 42.2.5. Acompanhar a implementação de ações de melhoria;
 - 42.2.6. Contribuir para a definição de planos de implantação elaborados pela CONCESSIONÁRIA e gerir impactos de intervenções que se façam necessárias à prestação dos SERVIÇOS de manutenção e conservação;
 - 42.2.7. Contribuir para a definição dos planos de comunicação e capacitação de seus USUÁRIOS;
 - 42.2.8. Contribuir para a definição de plano de contingência para eventos previsíveis, entre outras ações gerenciais;
 - 42.2.9. Avaliar novas normas e procedimentos, e estruturar mudanças.
- 42.3. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá ser composto por 06 (seis) integrantes, sendo 03 (três) indicados pelo PODER CONCEDENTE e 03 (três) indicados pela CONCESSIONÁRIA.
- 42.4. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá se reunir regularmente a cada bimestre ou em convocação especial solicitada por um de seus componentes e aprovada pelo representante do PODER CONCEDENTE.

CAPÍTULO IX - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

43. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

- 43.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, constituem obrigações e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA:

- 43.1.1. Adotar práticas e padrões internacionalmente reconhecidos para o correto funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS;
- 43.1.2. Executar os SERVIÇOS de forma adequada, em conformidade com as exigências mínimas e princípios orientadores estabelecidos neste CADERNO DE OPERAÇÕES;
- 43.1.3. Estruturar, por meio de manuais de procedimentos operacionais padrões, todos os SERVIÇOS prestados no âmbito do CONTRATO;
- 43.1.4. Revisar, anualmente, os manuais de procedimentos operacionais com as alterações necessárias devido a ocorrências, visando ações preventivas para reduzi-las;
- 43.1.5. 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) ou outro que venha a os substituir;
- 43.1.6. Indicar representante da CONCESSIONÁRIA para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL;
- 43.1.7. Elaborar código de conduta próprio, submetendo-o à avaliação do PODER CONCEDENTE;
- 43.1.8. Disponibilizar mão de obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade, visando atuação com excelência;
- 43.1.9. Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos SERVIÇOS, independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente;
- 43.1.10. Aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização do PODER CONCEDENTE e do VERIFICADOR INDEPENDENTE; e
- 43.1.11. 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.

44. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE

- 44.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, constituem obrigações e responsabilidades do PODER CONCEDENTE:
- 44.1.1. Avaliar e aprovar todos os documentos apresentados pela CONCESSIONÁRIA, observadas as disposições sobre prazos e procedimentos, disciplinadas neste CADERNO DE OPERAÇÕES;
 - 44.1.2. Exercer a fiscalização dos SERVIÇOS por representantes especialmente designados;
 - 44.1.3. Comunicar, formalmente, qualquer falta, deficiência ou não conformidades na execução dos SERVIÇOS, assim que identificados, para correção pela CONCESSIONÁRIA;
 - 44.1.4. Abrir ocorrência para solicitação de reparo ou reposição de infraestrutura, equipamentos ou qualquer solicitação/reclamação de SERVIÇOS através do sistema da Central de Atendimento, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação; e
 - 44.1.5. Indicar representante do PODER CONCEDENTE para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

CAPÍTULO X - RECURSOS SISTÊMICOS DA CONCESSÃO

45. SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO OPERACIONAL (SCG)

- 45.1. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar um Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG), a fim de sistematizar a gestão econômico-financeira do CONTRATO, bem como disponibilizar as informações gerenciais ao PODER CONCEDENTE.
- 45.2. O Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG) deverá cumprir as funções operacionais de “*Front-Office*” e “*Back-Office*”, ou seja, recursos operacionais, recursos de gestão administrativa e financeira.

- 45.3. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e testar, após o INÍCIO DA OPERAÇÃO, o Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG) e o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), capazes de gerir e informar visitação, custos e despesas operacionais, além de apresentar relatórios e indicadores acessíveis ao PODER CONCEDENTE.
- 45.4. Os ativos inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO deverão ser geridos por um sistema que opere em uma mesma plataforma ou por sistemas distintos, mas totalmente integrados e que apresentem uma uniformidade na gestão. O sistema deverá possuir os seguintes elementos mínimos:
- 45.4.1. Para o FRONT-OFFICE:
- 45.4.1.1. Gestão de chamados e solicitações (recursos para a Central de Serviços Compartilhados).
- 45.4.2. Para o BACK-OFFICE:
- 45.4.2.1. Documentos fiscais;
- 45.4.2.2. Gestão financeira;
- 45.4.2.3. Controladoria;
- 45.4.2.4. Gestão de compras;
- 45.4.2.5. Gestão de estoque;
- 45.4.2.6. Relatórios gerenciais; e
- 45.4.2.7. Gestão mobile.
- 45.5. As áreas de acesso restrito do SCG deverão ser acessíveis por meio de cadastro de usuário e senha, disponibilizados ao GESTOR DA UNIDADE EDUCACIONAL, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, ao PODER CONCEDENTE e a usuários por eles autorizados.
- 45.6. O SCG deverá possuir campo para envio de avaliações de usabilidade e experiência do usuário, de modo a colher informações sobre eventuais falhas no uso da plataforma.

45.7. O SCG deverá possuir campo de acesso irrestrito e anônimo para envio de reclamações, comentários, elogios, sugestões, avaliações e críticas sobre a atuação da CONCESSIONÁRIA.

45.8. O SCG deverá ter disponibilidade ininterrupta, com acesso disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

46. SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (SGS)

46.1. O Sistema de Gestão de Serviços (SGS) deverá monitorar a execução dos serviços da CONCESSIONÁRIA em todas as UNIDADES EDUCACIONAIS e suas instalações, infraestruturas, mobiliário, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens dos bens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, consolidando as informações sobre a execução, o atendimento ao planejamento e à programação dos serviços (planos de manutenção preventiva, preditiva e corretiva, planos de limpeza e conservação de áreas verdes, planos de recolhimento de resíduos etc.) e disponibilizar relatórios, indicadores, metas e gráficos com dados históricos e gerenciais.

46.2. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o SGS para registrar e monitorar o cumprimento dos serviços e dos planos relacionados à manutenção, à limpeza, à gestão de resíduos sólidos e à conservação de áreas verdes, emitindo relatórios periódicos com os índices de cumprimento das metas dos serviços.

46.3. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE o acesso permanente ao SGS.

46.4. O SGS poderá ser um módulo funcional do SCG ou um sistema *stand-alone*, desde que integrado ao SCG.

46.5. O SGS também deverá possuir uma área reservada à entrega do RELATÓRIO DE EXECUÇÃO conforme detalhado no CADERNO DE INVESTIMENTOS, considerando que a entrega dos referidos RELATÓRIOS deverá ser segregada por UNIDADE EDUCACIONAL e por data de entrega, de modo a possibilitar o fácil acesso aos relatórios individualizados por parte do PODER CONCEDENTE.

47. CENTRAL DE ATENDIMENTO (HELP DESK)

- 47.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma Central de Atendimento (*Help Desk*) para centralizar todas as requisições de suporte à resolução de problemas identificados pelos USUÁRIOS de cada UNIDADE, além de registrar e encaminhar os chamados e solicitações à área competente para uma rápida resolução.
- 47.2. A Central de Atendimento (*Help Desk*) deverá estar operante ao longo de todo o período de operação do CONTRATO pela CONCESSIONÁRIA.
- 47.3. A CONCESSIONÁRIA deverá dimensionar uma equipe para a Central de Atendimento (*Help Desk*) com capacidade suficiente para atender ao volume de chamados/solicitações do dia a dia das operações na ÁREA DA CONCESSÃO, não ultrapassando o tempo máximo de atendimento pré-determinado para o tipo do serviço a ser prestado. Portanto, a equipe deverá ter posições de trabalho suficientes para que se cumpra adequadamente este parâmetro.
- 47.4. A Central de Atendimento (*Help Desk*) deverá atender aos chamados e solicitações, registrá-los e encaminhá-los à área competente, utilizando-se do SCG e sua funcionalidade de gestão de serviços (*facilities* e outros) ou do SGS.
- 47.5. A Central de Atendimento (*Help Desk*) deverá ser desenvolvida para:
- 47.5.1. Receber, registrar, evoluir e fechar os chamados;
 - 47.5.2. Registrar os dados e progressos sobre os chamados;
 - 47.5.3. Gerenciar os prazos para resolução dos chamados;
 - 47.5.4. Agrupar os chamados que tratem sobre a mesma ocorrência;
 - 47.5.5. Devolver, imediatamente, ao UTILIZADOR que abriu o chamado, um recibo de comprovação de abertura de chamado, que poderá ser enviado via e-mail, SMS ou outro meio que o PODER CONCEDENTE indicar;
 - 47.5.6. Permitir a realização de consultas e extração de relatórios gerenciais e estatísticos de todos os chamados, com a possibilidade de utilização de filtros como: UNIDADE EDUCACIONAL, ambiente,

serviço solicitado, período do chamado, tempo de atendimento dos chamados, entre outros que o PODER CONCEDENTE indicar; e

- 47.5.7. Realizar o monitoramento de todos os chamados em aberto, aqueles que não tenham sido solucionados e fechados.
- 47.6. A Central de Atendimento (*Help Desk*) deverá ter uma interface que permita ao UTILIZADOR, no mínimo:
 - 47.6.1. Indicar o ambiente ao qual se refere o chamado;
 - 47.6.2. Apontar o tipo de serviço a ser realizado; e
 - 47.6.3. Descrever, de forma breve, o problema encontrado.
- 47.7. Os chamados do *Help Desk* serão divididos entre:
 - 47.7.1. Urgentes: chamados que precisam ser realizados em até 24 (vinte e quatro) horas;
 - 47.7.2. Críticos: chamados que precisam ser realizados em até 48 (quarenta e oito) horas; e
 - 47.7.3. Necessários: chamados que podem ser realizados em até 30 (trinta) dias.
- 47.8. Após sua abertura, os chamados deverão, durante o seu andamento, ser classificados em:
 - 47.8.1. Chamados Abertos: aqueles que foram abertos pelos UTILIZADORES e ainda não receberam uma solução por parte da CONCESSIONÁRIA, estando dentro do prazo acordado para atendimento;
 - 47.8.2. Chamados Resolvidos: aqueles que foram abertos pelos UTILIZADORES, receberam uma solução por parte da CONCESSIONÁRIA, mas ainda não foram validados por quem abriu o chamado;

- 47.8.3. Chamados Fechados: chamados abertos pelos UTILIZADORES, que receberam uma solução por parte da CONCESSIONÁRIA e essa solução foi validada por quem abriu o chamado; e
- 47.8.4. Chamados não Resolvidos: chamados que foram abertos pelos UTILIZADORES, ainda não receberam uma solução por parte da CONCESSIONÁRIA e ultrapassaram o prazo para atendimento.
- 47.9. A CONCESSIONÁRIA deverá ainda, sobre a Central Help Desk:
 - 47.9.1. Manter *backup* do histórico de registro de chamados por, pelo menos, 5 (cinco) anos após o seu fechamento;
 - 47.9.2. Criar, revisar e operar padrões de atendimento para os chamados que mais se repetirem;
 - 47.9.3. Fechar os chamados somente após a confirmação do UTILIZADOR que o abriu, e apenas quando houver o consentimento do UTILIZADOR a respeito da adequação da resposta dada pela CONCESSIONÁRIA ao incidente reportado. Caso tenha se passado um prazo de 5 (cinco) dias úteis sem notificação de resposta do UTILIZADOR, a CONCESSIONÁRIA poderá fechar o chamado;
 - 47.9.4. Informar, imediatamente, ao PODER CONCEDENTE sobre qualquer chamado aberto no *Help Desk* referente a serviços ou equipamentos de responsabilidade do PODER CONCEDENTE; e
 - 47.9.5. Adotar todas as medidas cabíveis e aplicáveis para a proteção dos dados dos solicitantes, respeitados os dispositivos da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e demais legislações vigentes.
- 47.10. O SCG deve ser passível de auditoria a qualquer momento pelo PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 47.11. Caso alguma falha de serviço represente risco de segurança aos USUÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá, independentemente do prazo para solução da

ocorrência, isolar o local imediatamente, mantendo as condições de segurança ao longo do período de resolução do chamado.