

Anexo 6

Especificações Mínimas dos Serviços

1.	INTRODUÇÃO.....	3
1.1	Regime de Operação.....	3
1.2	Local de Prestação dos Serviços	8
1.3	Início da execução dos serviços	8
1.4	Considerações gerais	8
2.	OBRIGAÇÕES GERAIS	9
2.1.	Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA.....	9
2.2.	Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE	16
3.	ESCOPO DE SERVIÇOS	18
3.1.	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS.....	18
3.1.1.	Serviços gerais	18
3.1.2.	Operação de Reprografia	21
3.1.3.	Help desk – Gestão de Chamados	23
3.2.	SEGURANÇA.....	28
3.3.	UTILIDADES E ENERGIA	36
3.3.1.	Água e Esgoto	36
3.3.2.	Energia Elétrica	38
3.3.3.	Gás Liquefeito de Petróleo - GLP	40
3.4.	INFRAESTRUTURA DE REDE DE DADOS LOCAL.....	42
3.5.	HIGIENE E LIMPEZA	46
3.6.	LAVANDERIA E ROUPARIA	49
3.7.	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	51
3.7.1.	Manutenção e Conservação Predial e de Ativos.....	52
3.7.2.	Jardinagem.....	56
3.7.3.	Controle de Pragas.....	57
4.	IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DAS UNIDADES DE ENSINO	60

1. INTRODUÇÃO

O presente ANEXO tem por finalidade especificar o escopo e os requerimentos mínimos para a execução dos SERVIÇOS, que deverão ser prestados em todas as UNIDADES DE ENSINO ao longo de todo o período de CONCESSÃO.

As UNIDADES DE ENSINO serão compostas de 32 Unidades Municipais de Ensino Infantil – UMEI (destinadas ao ensino de crianças entre 0 anos e 6 anos) e 5 Escolas Municipais de Ensino Fundamental – EM (destinadas ao ensino de crianças e adolescentes entre 6 anos e 14 anos).

1.1 Regime de Operação

Além do horário tradicional de aulas nas UNIDADES DE ENSINO, a prestação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA deverá observar o suporte aos seguintes programas da Rede Municipal:

- **Escola Integrada:**
 - É oferecido pelas Escolas Municipais de Ensino Fundamental;
 - Programa multidisciplinar que atende aos alunos de 6 a 14 anos em horário extra classe;
 - Alunos atendidos pela manhã e tarde, com almoço servido na escola;
 - Parte dos alunos matriculados no programa também toma banho nas escolas;
 - Atividades desenvolvidas: aula de língua estrangeira, auxílio no dever de casa, prática de esportes, brincadeiras, oficinas;
- **Escola Aberta:**
 - É oferecido pelas Escolas Municipais de Ensino Fundamental;
 - O Programa mantém as escolas abertas durante os finais de semana para atender aos alunos e à comunidade;
 - A inclusão e abertura da UNIDADE DE ENSINO ao contexto da comunidade à qual está inserida promove a prevenção de acidentes, incidentes e violência;
 - Atividades desenvolvidas: lazer, esporte, formação e cultura;

- **Escola nas Férias:**
 - É oferecido pelas Escolas Municipais de Ensino Fundamental;
 - As escolas permanecem abertas nas terceiras e quartas semanas dos meses de janeiro e julho, para a realização de atividades de lazer, esportes e cultura.
- **EJA – Educação de Jovens e Adultos**
 - É oferecido pelas Escolas Municipais de Ensino Fundamental;
 - Consiste numa modalidade de ensino com características próprias, para a população que teve interrompida sua trajetória escolar ou que nunca teve acesso ao direito de escolarização na idade apropriada.

Em função do suporte aos mencionados programas da Rede Municipal, os horários de operação das UNIDADES DE ENSINO corresponderão aos seguintes:

UMEs:

- Dias letivos: 200 dias letivos ao ano
 - Dias úteis: de 2ª a 6ª feira, das 06:00 hs às 19:00 hs, no período letivo; e eventualmente aos Sábados (apenas 10 sábados no ano), no período de de 08:00 hs às 18:00 hs;
 - Durante os dias letivos, os serviços devem funcionar de acordo com o seguinte horário:
 - Serviços Gerais, Lavanderia e Rouparia, Help Desk (atendimento telefônico): das 8:00 às 17:00
 - Segurança e Higiene e Limpeza: das 06:00 às 19:00, sendo que das 06:00 às 8:00 e das 17:00 às 19:00 haverá necessidade de disponibilização de pelo menos 1 profissional para os serviços de Segurança e 1 profissional para os serviços de limpeza
 - Manutenção e Utilidades e Energia: não há necessidade de profissional dedicado nas UNIDADES DE ENSINO. Será cobrado apenas a Disponibilidades das instalações e o cumprimento das metas de desempenho listadas no ANEXO 9 - Sistema de Mensuração do Desempenho

- Período de Recesso: 165 dias ao ano, compreendendo os seguintes períodos
 - Domingos: escola 100% fechada
 - Sábados: escola 100% fechada (exceção aos xxx Sábados que cada UMEI estará aberta)
 - 2ª quinzena de Dezembro: escola 100% fechada (esse período pode variar de escola a escola)
 - 2ª quinzena de Julho: escola com serviços reduzidos
 - Janeiro: escola com serviços reduzidos
 - Durante os dias de recesso onde a escola estará 100% fechada, não há necessidade de alocação de profissionais da Concessária nas UNIDADES DE ENSINO, apenas nos casos onde a CONCESSIONÁRIA entender necessária a realização de manutenções e limpezas de maior porte, os demais serviços não precisam ser prestados
 - Durante os dias de recesso onde a escola estará com serviços reduzidos, apenas os seguintes serviços devem funcionar de acordo com o seguinte horário:
 - Help Desk (atendimento telefônico): das 8:00 às 17:00
 - Segurança e Higiene e Limpeza: haverá necessidade de disponibilização de pelo menos 1 profissional para os serviços de Segurança e 1 profissional para os serviços de limpeza no período de 8:00 às 17:00
 - Manutenção e Utilidades e Energia: não há necessidade de profissional dedicado nas UNIDADES DE ENSINO. Será cobrado apenas a Disponibilidades das instalações e o cumprimento das metas de desempenho listadas no ANEXO 9 - Sistema de Mensuracao do Desempenho.

Escolas Municipais:

- Dias letivos: 325 dias letivos ao ano
 - Dias úteis: de 2ª a 6ª feira, das 07:00 hs às 22:30 hs, no período letivo;

- Durante os dias letivos os serviços devem funcionar de acordo com o seguinte horário:
 - Serviços Gerais, Lavanderia e Rouparia, Operação de Reprografia, Help Desk (atendimento telefônico): das 8:00 às 17:00
 - Segurança e Higiene e Limpeza: das 07:00 às 22:30, sendo que das 07:00 às 8:00 e das 18:30 às 22:30 haverá necessidade de disponibilização de pelo menos 1 profissional para os serviços de Segurança e 1 profissional para os serviços de limpeza
 - Manutenção e Utilidades e Energia: não há necessidade de profissional dedicado nas UNIDADES DE ENSINO. Será cobrado apenas a Disponibilidades das instalações e o cumprimento das metas de desempenho listadas no ANEXO 9 - Sistema de Mensuração do Desempenho
- Finais de semana (Programa Escola Aberta): sábados e domingos, das 08:00 hs às 18:00 hs;
- Durante os finais de semana os serviços devem funcionar de acordo com o seguinte horário:
 - Help Desk (atendimento telefônico): das 8:00 às 17:00
 - Segurança e Higiene e Limpeza: haverá necessidade de disponibilização de pelo menos 1 profissional para os serviços de Segurança e 1 profissional para os serviços de limpeza no período de 8:00 às 18:00
 - Manutenção e Utilidades e Energia: não há necessidade de profissional dedicado nas UNIDADES DE ENSINO. Será cobrado apenas a Disponibilidades das instalações e o cumprimento das metas de desempenho listadas no ANEXO 9 - Sistema de Mensuração do Desempenho
- Período de Recesso: 40 dias ao ano, compreendendo os seguintes períodos
 - 2ª quinzena de Dezembro: escola 100% fechada (esse período pode variar de escola a escola)
 - 1ª quinzena de Janeiro: escola com serviços reduzidos

- 2ª quinzena de Janeiro: escola com serviços reduzidos – Programa Férias na Escola
- 2ª quinzena de Julho: escola com serviços reduzidos – Programa Férias na Escola
- Durante os dias de recesso onde a escola estará 100% fechada, não há necessidade de alocação de profissionais da Concessionária nas UNIDADES DE ENSINO, apenas nos casos onde a CONCESSIONÁRIA entender necessária a realização de manutenções e limpezas de maior porte, os demais serviços não precisam ser prestados
- Durante os dias de recesso onde a escola estará com serviços reduzidos, apenas os seguintes serviços devem funcionar de acordo com o seguinte horário:
 - Help Desk (atendimento telefônico): das 8:00 às 17:00
 - Segurança e Higiene e Limpeza: haverá necessidade de disponibilização de pelo menos 1 profissional para os serviços de Segurança e 1 profissional para os serviços de limpeza no período de 8:00 às 17:00
 - Manutenção e Utilidades e Energia: não há necessidade de profissional dedicado nas UNIDADES DE ENSINO. Será cobrado apenas a Disponibilidades das instalações e o cumprimento das metas de desempenho listadas no ANEXO 9 - Sistema de Mensuração do Desempenho
- Aos finais de semana, ainda que em período de recesso, as Escolas deverão funcionar de acordo com o estipulado para os finais de semana para dias letivos, descrito anteriormente, de modo a atender ao programa Escola Aberta.

1.2 Local de Prestação dos Serviços

Os SERVIÇOS deverão ser executados em todas as UNIDADES DE ENSINO, conforme locais indicados no ANEXO 04 - Relação dos locais e condicionantes de implantação das UNIDADES DE ENSINO e especificações descritas neste ANEXO.

1.3 Início da execução dos serviços

O início da execução dos SERVIÇOS deverá ocorrer no 1º dia útil seguinte à emissão da ORDEM DE SERVIÇO em relação a cada UNIDADE DE ENSINO aceita e recebida pelo PODER CONCEDENTE.

O início da prestação dos SERVIÇOS deverá ocorrer de forma concomitante com a prestação, pelo PODER CONCEDENTE, dos serviços pedagógicos nas UNIDADES DE ENSINO, na forma prevista no CONTRATO e seus ANEXOS.

1.4 Considerações gerais

Para a correta interpretação deste ANEXO, algumas considerações devem ser observadas:

- a) Os termos e expressões grafados em caixa alta (maiúsculas) terão o significado que lhes é atribuído pelo EDITAL e CONTRATO, salvo quando expressamente disposto em sentido diverso;
- b) Para o provimento dos SERVIÇOS, fica garantido à CONCESSIONÁRIA a flexibilidade de meios e o direito de fornecer produtos e equipamentos de quaisquer fabricantes e modelos, desde que estes atendam às normas técnicas, à legislação vigente e aos requerimentos mínimos de desempenho e qualidade exigidos no CONTRATO e seus ANEXOS. Nas hipóteses em que houver expressa menção à marca ou a modelo, a indicação deve ser tomada como referência da qualidade ou funcionalidade mínima desejada do produto a ser fornecido, caso em que será seguida dos termos "ou similar", "ou equivalente", "ou de melhor

qualidade”. São exceções os casos em que houver justificativa técnica para a escolha da marca ou do modelo explicitada no ANEXO.

- c) Ao longo do ANEXO, para cada grupo de serviço e sempre que aplicável, foram detalhadas as características básicas do serviço, as atividades básicas a serem desenvolvidas, a volumetria referencial, os postos referenciais mínimos de trabalho, as normas e os padrões regulatórios e as obrigações e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE. Estes parâmetros quantitativos e qualitativos devem referenciar a estimativa dos licitantes em relação aos SERVIÇOS que serão prestados durante o período de CONCESSÃO.
- d) Toda a volumetria referencial indicada neste ANEXO foi estimada com base em informações atuais das UNIDADES DE ENSINO que se encontram em funcionamento.

2. OBRIGAÇÕES GERAIS

Além das obrigações definidas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE deverão observar, ainda, as seguintes determinações que serão válidas para todo o escopo de fornecimento da CONCESSÃO:

2.1. Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA

São obrigações da CONCESSIONÁRIA em relação aos SERVIÇOS:

Obrigações Gerais

- a) Disponibilizar, durante a etapa das OBRAS e de implantação e operacionalização das UNIDADES DE ENSINO, uma sala de projeto equipada com mobiliário de escritório para pelo menos 20 (vinte) pessoas, telefones, internet banda larga, serviços de impressão e uma sala de reunião com projetor, próximo à Sede da Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte. A sala será utilizada para condução da implantação e operacionalização dos SERVIÇOS objeto da

CONCESSÃO por parte do PODER CONCEDENTE conforme apresentado no item 4 deste ANEXO;

- b) Apresentar previamente ao PODER CONCEDENTE, quando necessário, os projetos operacionais, relativos aos serviços que necessitam de investimentos mínimos ou de projeto específico para a sua operacionalização, conforme diretrizes e requerimentos mínimos apresentados neste ANEXO;
- c) Consultar e obter expressa autorização do PODER CONCEDENTE para, no decorrer da CONCESSÃO, realizar qualquer alteração ou inclusão de serviços ao escopo da CONCESSÃO;
- d) Estruturar por meio de manuais, ou scripts de operação, os “Procedimentos Operacionais Padrão – POPs” de todos os SERVIÇOS, considerando os requerimentos mínimos do serviço a ser executado em quantidade, forma e qualidade suficientes para garantir a sua funcionalidade. Os POPs serão previamente analisados e homologados pelo PODER CONCEDENTE em momento anterior ao início da operação e ao longo do CONTRATO e deverão estar de acordo com a cartilha municipal de “Orientações da Vigilância Sanitária para Instituições da Educação Infantil” ;
- e) Redigir os POPs em língua portuguesa;
- f) Apresentar POPs ao PODER CONCEDENTE com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência da data de início de operação da primeira UNIDADE DE ENSINO, de maneira a que:
 - i. O PODER CONCEDENTE tenha 30 (trinta) dias para avaliar os POPs e propor revisões e as alterações necessárias para a sua homologação;
 - ii. A CONCESSIONÁRIA tenha 30 (trinta) dias para promover as alterações necessárias;
- g) Implantar, de forma adequada, as atividades planejadas, a execução e a supervisão permanente dos serviços;
- h) Atualizar os POPs em períodos a serem definidos entre as PARTES, apresentando o resultado da atualização ao PODER CONCEDENTE para avaliação e aprovação, e posteriormente informando-o de eventuais alterações;

- i) Incluir, quando da sua atualização dos POPs, as melhorias observadas como “boas práticas”, bem como propor políticas e procedimentos para execução dos serviços;
- j) Comunicar e capacitar quanto aos POPs relativos aos SERVIÇOS executados, da maneira que se fizer necessária, todo o pessoal (da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE) que atuar nas UNIDADES DE ENSINO, para que todos tenham plena ciência das rotinas e características destes;
- k) Submeter todos os equipamentos e instalações fornecidos pela CONCESSIONÁRIA para o desempenho dos SERVIÇOS à manutenção corretiva e preventiva, de acordo com o estipulado no Plano Detalhado de Manutenção, constante no POP de Manutenção e Conservação, e sempre que necessário;
- l) Na hipótese de processos de auditoria ou verificação, ou quaisquer processos solicitados pelo PODER CONCEDENTE, facilitar e disponibilizar acesso às informações e documentação, sob sua guarda, necessárias ao processo quando do interesse manifesto do PODER CONCEDENTE;
- m) Estampar a logomarca padrão do PODER CONCEDENTE, em proporção equivalente à logomarca da CONCESSIONÁRIA, bem como conter referência à “Gestão por meio de PPP” em todas as instalações das UNIDADES DE ENSINO, os uniformes dos empregados da CONCESSIONÁRIA, o enxoval utilizado, os crachás de identificação, sítios eletrônicos e demais elementos da CONCESSÃO pertinentes, seguindo as regras de aplicação da logomarca da Prefeitura de Belo Horizonte e submetendo o material em que as logomarcas sejam aplicadas à aprovação da ASCOM – Assessoria de Comunicação da PBH antes de sua produção;
- n) As obras realizadas nas UNIDADES DE ENSINO compreendidas nos TERMOS DE COMPROMISSO deverão ainda indicar a marca do Governo Federal em placas, cartazes, faixas e painéis de identificação da(s) obra(s) custeada(s) com os recursos transferidos ao PODER CONCEDENTE no âmbito do PAC2, obedecendo ao que está disposto na Instrução Normativa nº 2, de 12 de dezembro de 2009, da Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República;

o) Desenvolver, com vistas à execução dos SERVIÇOS, práticas e modelos de gestão conforme as normas e padrões internacionais, amplamente reconhecidos no ambiente corporativo, como, por exemplo:

i. ISO 9.001 (Sistemas de Gestão da Qualidade)

A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer uma abordagem sistêmica para a gestão da qualidade, através da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade de forma a assegurar que as necessidades de todos os USUÁRIOS estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo produtos e serviços de forma consistente, com repetibilidade dos resultados, mantendo o nível de qualidade e ainda possuir métodos de melhoria contínua, incluindo auditorias em sua área contábil, fiscal e trabalhista e cumprimento das regulamentações legais pertinentes à área de atuação.

ii. ISO 14.001 (Sistemas de Gestão Ambiental)

A CONCESSIONÁRIA deverá definir objetivos para diminuição ativa do impacto ambiental causado por sua operação, por meio de um sistema de gestão ambiental para acompanhamento da execução destes objetivos, com a definição de procedimentos que permitam identificar, conhecer, administrar e controlar os resíduos gerados durante o fornecimento de produtos e serviços, divulgando, entre seu pessoal e a sociedade, práticas alinhadas com o cumprimento da política ambiental da CONCESSIONÁRIA e com planos de ação emergencial e de contingência relacionados aos riscos ambientais envolvidos na operação.

Obrigações relacionadas aos funcionários

- a) Disponibilizar mão-de-obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade;
- b) Priorizar, sempre que possível, nos processos seletivos, profissionais da comunidade próxima a localização das UNIDADES DE ENSINO



- c) Disponibilizar mão-de-obra com perfil profissional compatível com o ambiente de ensino e com a faixa etária dos alunos presentes nas UNIDADES DE ENSINO;
- d) Disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos SERVIÇOS especificados neste ANEXO e nos POPs;
- e) Providenciar a realocação de profissional, no caso em que o serviço seja considerado crítico e a falta de um funcionário inviabilize a prestação do mesmo,, no período máximo de 04 (quatro) horas a contar do início do turno de trabalho;
- f) Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos SERVIÇOS independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente, sob pena de aplicação de penalidades contratuais;
- g) Contar com programa de treinamento e capacitação permanente do pessoal alocados nas UNIDADES DE ENSINO, conforme estabelecido nas especificações técnicas dos SERVIÇOS e nos indicadores de desempenho, referidos neste ANEXO e no ANEXO 9, respectivamente, incluindo a capacitação periódica sobre a finalidade das UNIDADES DE ENSINO, o direito dos USUÁRIOS e demais informações correlatas;
- h) Selecionar e preparar rigorosamente o pessoal responsável pela execução dos SERVIÇOS, encaminhando elementos portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- i) Realizar avaliação psicológica do pessoal, apta a demonstrar que ele possui perfil adequado para trabalhar com crianças e está apto a desempenhar sua função;
- j) Realizar anualmente cursos de reciclagem específicos para cada SERVIÇO e obrigatórios para o respectivo pessoal;
- k) Garantir a participação de seu pessoal ao treinamento ou capacitação sobre o funcionamento das UNIDADES DE ENSINO ou sobre suas funções específicas, a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE, quando solicitado e ao menos uma vez ao ano;
- l) Manter seu pessoal devidamente identificado através de uniformes e crachás com fotografia recente, incluindo logotipo da CONCESSIONÁRIA, menção à “Gestão

por meio de PPP” e referência à “Prestação de Serviços de Apoio Não Pedagógicos”;

- m) Fornecer uniformes a todo o seu pessoal, de acordo com as funções de cada um, zelando para que os mesmos se apresentem sempre limpos e em bom estado de conservação;
- n) Supervisionar diariamente a higiene pessoal e a limpeza dos uniformes de seu pessoal;
- o) Observar, nas contratações de pessoal, a legislação trabalhista vigente, notadamente as leis específicas de encargos trabalhistas, previdenciários, tributário, fiscal, bem como os acordos, convenções e dissídios coletivos de cada categoria profissional;
- p) Cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho;
- q) Fornecer ao seu pessoal os equipamentos de proteção individual e coletivo (EPIs e EPCs) necessários para o desempenho de suas atividades, bem como apresentar ao PODER CONCEDENTE, sempre que solicitado, os comprovantes de entrega desses equipamentos ao seu pessoal;
- r) Comunicar à administração da UNIDADE DE ENSINO em questão todo afastamento e qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de integrante da equipe da CONCESSIONÁRIA;
- s) Instruir o seu pessoal em boas práticas de segurança;
- t) Fazer seguro de seu pessoal contra riscos de acidentes de trabalho;
- u) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito;
- v) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal;

Obrigações relativas ao Gerenciamento dos SERVIÇOS

- a) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e gerenciamento permanente dos SERVIÇOS;



- b) Implantar Sistema de Gestão de Chamados capaz de receber e registrar ocorrências, monitorar os chamados de falhas, incidentes, não conformidades, solicitações de serviço e solicitações escolares adicionais.
- c) Garantir a elaboração, a constante revisão, melhoria e cumprimento dos “Procedimentos Operacionais Padrão (POPs)” e dos “Planos Detalhados de Manutenção (PDMs)” de cada uma das categorias de SERVIÇOS;
- d) Aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização do PODER CONCEDENTE e do VERIFICADOR INDEPENDENTE por ele contratado, fornecendo todas as informações solicitadas, bem como obedecer às recomendações que não colidam com o pactuado;
- e) Manter atualizadas a qualificação técnica e as licenças junto aos órgãos responsáveis;
- f) Submeter-se às normas de segurança do PODER CONCEDENTE, em especial quanto ao acesso às suas dependências.

Obrigações quanto à Execução dos SERVIÇOS e ao Fornecimento de Equipamentos

- a) Elaborar, apresentar e executar o respectivo Procedimento Operacional Padrão (POP), previamente homologado pelo PODER CONCEDENTE, considerando os requerimentos mínimos do SERVIÇO;
- b) Dimensionar o Procedimento Operacional Padrão (POP) em quantidade, forma e qualidade suficientes para garantir a funcionalidade dos serviços;
- c) Nomear responsável para participação nos COMITÊS de governança previstos no CONTRATO, sempre que necessário, conforme descrito no ANEXO 11 – Diretrizes de Governança das Unidades de Ensino;
- d) Prover os serviços e equipamentos na forma, qualidade e quantidade necessários para o bom andamento dos SERVIÇOS nas UNIDADES DE ENSINO;
- e) Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos SERVIÇOS, em perfeitas condições de uso;
- f) Adquirir todo o material de consumo e peças de reposição que utilizar na execução dos SERVIÇOS;

- g) Identificar os equipamentos de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do PODER CONCEDENTE;
- h) Manter limpos e conservados todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras;
- i) Garantir a usabilidade, desempenho e as características funcionais e de qualidade originais de todos os equipamentos e sistemas das UNIDADES DE ENSINO, durante todo o período de CONCESSÃO, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários para isso.

2.2. Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE

- a) Orientar e supervisionar a execução dos SERVIÇOS;
- b) Realizar a análise e indicar as alterações necessárias para a homologação dos Procedimentos Operacionais Padrão - POPs, elaborados e apresentados pela CONCESSIONÁRIA;
- c) Emitir parecer sobre os POPs elaborados pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 30 (trinta) dias indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso;
- d) Auxiliar na revisão contínua das regras de operação e rotinas estabelecidas nos Procedimentos Operacionais Padrão - POPs, ao longo de todo o período da CONCESSÃO;
- e) Acompanhar o trabalho desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA na elaboração e especificação dos projetos complementares e suplementares necessários à implantação das UNIDADES DE ENSINO, garantindo o cumprimento de todos os requerimentos elencados no EDITAL e seus ANEXOS;
- f) Orientar e prestar informações e esclarecimentos que venham a ser necessários para operação;
- g) Apontar suporte administrativo da CONCESSIONÁRIA para casos de urgência;
- h) Permitir à CONCESSIONÁRIA o acesso a todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento das suas obrigações;



- i) Manter a CONCESSIONÁRIA informada acerca da programação dos serviços que ficaram a cargo do PODER CONCEDENTE (notadamente os serviços pedagógicos) e eventuais alterações;
- j) Exercer a fiscalização dos SERVIÇOS por representantes especialmente designados;
- k) Comunicar por escrito qualquer falta ou deficiência, ou não conformidades na execução dos SERVIÇOS, assim que identificados, para imediata correção pela CONCESSIONÁRIA;
- l) Ter acesso a qualquer dia e hora às dependências usadas pela CONCESSIONÁRIA para fiscalização rotineira dos SERVIÇOS, da higienização e das normas referentes à segurança do trabalho;
- m) Acompanhar e avaliar a execução dos SERVIÇOS, propondo melhorias e correções quando aplicável;
- n) Indicar a substituição de empregado que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta das UNIDADES DE ENSINO;
- o) Abrir ocorrência para solicitação de reparo ou reposição de infraestrutura, equipamentos ou qualquer solicitação/reclamação de serviços através do sistema de Help Desk, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação;
- p) Realizar reclamações/solicitações e registro de ocorrências de segurança através do sistema de Help Desk, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação;
- q) Acompanhar as ocorrências registradas junto ao Help Desk;
- r) Se responsabilizar exclusivamente pelo acompanhamento e controle da conduta dos alunos nas UNIDADES DE ENSINO.

3. ESCOPO DE SERVIÇOS

3.1. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Caberá à CONCESSIONÁRIA a execução das seguintes categorias de serviços administrativos, que serão detalhadas em seguida:

1. Serviços Gerais;
2. Operação de Reprografia;
3. Gestão de Riscos e Seguros;
4. Help Desk.

3.1.1. Serviços gerais

Compete à CONCESSIONÁRIA desempenhar os serviços gerais abaixo referidos, em conformidade com o Procedimento Operacional Padrão – POP correspondente, que deverá ser previamente definido e submetido à homologação por parte do PODER CONCEDENTE:

- Serviços de suporte geral à operação não-pedagógica – Tarefas relacionadas aos serviços administrativos e de zeladoria pertinentes ao dia-a-dia das UNIDADES DE ENSINO e ao ESCOPO da CONCESSÃO;
- Controle patrimonial – Tarefa de controle de entrada e saída de bens e geração de relatórios;
- Atividades correlatas e inerentes à boa execução dos SERVIÇOS.

a) Com relação aos **serviços de suporte geral à operação**, compete à CONCESSIONÁRIA:

- i. Desenvolver atividades na área administrativa de suporte às atividades das UNIDADES DE ENSINO;
- ii. Atuar como responsável pela proteção e manutenção do patrimônio das UNIDADES DE ENSINO, nos diversos ambientes;
- iii. Zelar pela higiene, limpeza, conservação e boa utilização dos equipamentos, espaços e instrumentos utilizados sob sua responsabilidade;

- iv. Responder por demandas pontuais e gerenciar as ocorrências do dia-a-dia;
 - v. Participar de programa de treinamento, quando convocado;
 - vi. Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática (possuir capacitação em microinformática básica, pelo menos);
 - vii. Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função;
 - viii. Manter os vestiários de uso dos funcionários de suporte sempre limpos e organizados;
 - ix. Sempre que necessário, abastecer as UNIDADES DE ENSINO dos seguintes insumos: dispensadores, sabonetes sólidos, sabonetes líquidos, papel higiênico, papel toalha, sacos de lixo, desodorizantes dos sanitários e demais produtos que se fizerem necessários;
 - x. Demais atividades correlatas.
- b) Com relação ao **controle patrimonial** da CONCESSÃO, compete à CONCESSIONÁRIA as seguintes atividades:
- i. Incorporação de Bens;
 - ii. Gerenciamento de Bens;
 - iii. Realização de Levantamento Físico/Inventário patrimonial cíclico e geral;
 - iv. Realizar/atualizar o inventário patrimonial semestralmente;
 - v. Cadastrar as informações dos bens em um banco de dados informatizado;
 - vi. Colocar placa de identificação e registro em todos os bens das UNIDADES DE ENSINO;
 - vii. Zelar para que o cadastro dos bens contenha as seguintes informações mínimas:
 - Código de Patrimônio (metodologia do código a ser definida em conjunto pela CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE);
 - Descrição do Item;
 - Proprietário (PODER CONCEDENTE\CONCESSIONÁRIA);
 - Setor Responsável;

- Localização do Ativo (quando aplicável);
 - Estado de conservação:
 - Bom – nunca utilizado ou sem nenhum tipo de desgaste;
 - Regular – em perfeitas condições de uso;
 - Avariado – condições precárias de uso ou inabilitado para uso.
 - Valor da Compra;
 - Data de aquisição;
 - Número da Nota Fiscal;
 - Valor residual.
- viii. Registrar todas as saídas de bens por meio do “Formulário de Controle de Saída”, que deverá conter informações mínimas como: código, unidade responsável, data de saída, destino, data de retorno, justificativa da saída, estado de conservação e assinatura do responsável;
- ix. Registrar todos os bens retornados por meio do “Formulário de Controle de Entrada” com as mesmas informações mínimas citadas anteriormente;
- x. Cadastrar os bens novos, recém adquiridos, no sistema informatizado e receber placa de patrimônio;
- xi. A movimentação dos bens entre as UNIDADES DE ENSINO deverá ser acompanhada e registrada pela CONCESSIONÁRIA;
- xii. Atividades correlatas.
- c) Atividades correlatas e inerentes à boa execução dos SERVIÇOS:
- i. Coordenar e monitorar o bom desempenho dos serviços;
 - ii. Manter suporte local aos usuários;
 - iii. Outras atividades inerentes à CONCESSÃO.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação aos serviços gerais:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Responsabilizar-se por todas as entradas e saídas dos bens das UNIDADES DE ENSINO;
- b) A CONCESSIONÁRIA será responsável por qualquer divergência de inventário existente entre o estoque físico real e o inserido nos sistemas de gestão de inventário;
- c) Manter seu pessoal, em dimensionamento adequado, durante o horário padrão de funcionamento de cada UNIDADE DE ENSINO e acordar com PODER CONCEDENTE a alocação do pessoal nos demais regimes de operação (fora do horário padrão).

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação aos serviços gerais:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Orientar a CONCESSIONÁRIA para execução dos serviços no almoxarifado;
- b) Avaliar, aprovar e monitorar a política de estoques definida para as UNIDADES DE ENSINO.

Estimativa de Postos de Trabalho/Pessoal

Para as atividades de Serviços Gerais planejadas, estima-se a alocação de 1 (um) posto de auxiliar administrativo por UNIDADE DE ENSINO e, portanto, 37 (trinta e sete) postos de auxiliares no total.

3.1.2. Operação de Reprografia

Em relação às atividades de reprografia, impressão, digitalização e fax de uso interno das UNIDADES DE ENSINO, compete à CONCESSIONÁRIA desempenhar:

- a) Operar, por meio de profissionais qualificados, os equipamentos e insumos fornecidos pelo PODER CONCEDENTE para execução dos serviços de reprografia, impressão, digitalização e fax;
- b) Realizar a reposição dos itens de consumo que forem de responsabilidade do operador de reprografia da CONCESSIONÁRIA (ex.: papel, cartuchos e toner de

impressão), e demais materiais, devidamente fornecidos pelo PODER CONCEDENTE, de modo a manter a disponibilidade dos serviços;

- c) Fornecer relatório mensal de operação contendo as seguintes informações:
- serviços utilizados (impressões, cópias, digitalizações e fax), indicando usuário, quantidade e local;
 - equipamentos indisponíveis, com um relato do problema;
 - manutenções preventivas e corretivas realizadas no equipamento;
 - itens de consumo utilizados no período, por equipamento;
 - utilização dos equipamentos.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à operação de reprografia:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Operar, por meio de profissionais qualificados, os equipamentos e insumos fornecidos pelo PODER CONCEDENTE para execução dos serviços de reprografia, impressão, digitalização e fax;
- b) Cadastrar os empregados autorizados a utilizar os equipamentos de reprografia e impressão;
- c) Registrar as ocorrências relativas à operação dos equipamentos fornecidos pelo PODER CONCEDENTE, tais como paralisações de qualquer natureza, ressuprimentos, entre outros;
- d) Fornecer, no final de cada mês, o relatório de operação;
- e) Prestar os SERVIÇOS de forma eficiente e ágil;
- f) Todos os itens descartados (papel, cartuchos, toner e peças de reposição) serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, que deverá garantir sua destinação adequada;
- g) Manter postos de trabalho com seu pessoal durante o horário padrão de funcionamento de cada UNIDADE DE ENSINO, com no quadro de horários de funcionamento disponibilizada no tópico 1.1.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à operação de reprografia:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Fornecer os equipamentos e insumos necessários à execução do serviço de reprografia, impressão, digitalização e fax, tais como papel, cartuchos, toner e assistência técnica, em quantidade suficiente para cada UNIDADE DE ENSINO.
- b) Disponibilizar à CONCESSIONÁRIA uma lista atualizada com a identificação de todos os usuários que terão acesso aos serviços de reprografia e impressão e que poderão executar os serviços supracitados;
- c) Designar um preposto central e uma equipe de apoio para acompanhar os serviços de instalação, configuração e testes dos equipamentos, esclarecendo à CONCESSIONÁRIA eventuais dúvidas que possam surgir;
- d) A reposição de itens de consumo (como papel, cartuchos e toner de impressão) deverá ser feita na frequência necessária para manter a disponibilidade integral dos serviços;
- e) O PODER CONCEDENTE deverá executar os serviços de manutenção e de suporte técnico em todos os equipamentos de reprografia e impressão instalados nas UNIDADES DE ENSINO, garantindo a disponibilidade dos serviços;
- f) Em qualquer caso, quando for necessária a remoção do equipamento de seu local de instalação, o transporte será feito pelo PODER CONCEDENTE, que deverá disponibilizar outro equipamento compatível até a devolução do equipamento original ou de um novo equipamento idêntico ou superior ao original;
- g) Entregar à CONCESSIONÁRIA os manuais de instruções, em língua portuguesa, de cada equipamento disponibilizado nas UNIDADES DE ENSINO.

Estimativa de Postos de trabalho/Pessoal

Para as atividades de reprografia, estima-se a alocação de 1 (um) posto de Operador de Reprografia por Escola Municipal e, portanto, 5 (cinco) postos de operadores no total.

3.1.3. Help desk – Gestão de Chamados

Compete à CONCESSIONÁRIA desempenhar o serviço de Help Desk, caracterizado pelo atendimento e suporte ao público interno das UNIDADES DE ENSINO, por meio de uma central de atendimento de chamados.

Por meio do serviço de Help Desk, o USUÁRIO deverá poder realizar:

- a) Solicitações diversas de serviços: manutenção e reparos, reposição de equipamentos, eventos de segurança, registros de mau funcionamento de equipamentos, modificações e melhorias, limpeza de ambientes, outras solicitações;
- b) Reclamações de serviços;
- c) Solicitação de informações.

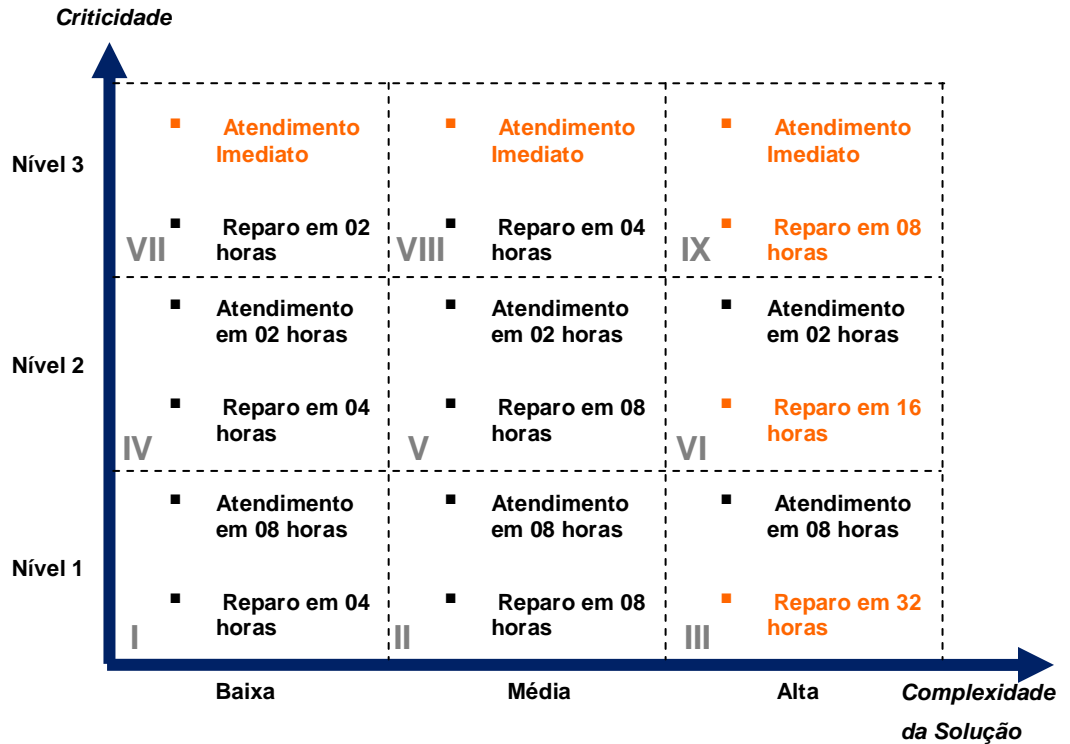
As condições gerais para a execução do serviço de Help Desk são as seguintes:

- Funcionamento do serviço durante o horário padrão de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO, por meio de um canal único de atendimento aos USUÁRIOS;
- Operação do serviço por meio de um sistema de gestão capaz de receber, registrar, evoluir e fechar os chamados, bem como monitorar os chamados de falhas, incidentes, não conformidades, solicitações de serviço e solicitações escolares adicionais – segundo definições prévias e Procedimentos Operacionais Padrão - POPs, operando via disponibilização de uma Unidade de Resposta Audível - URA – e *website* como forma de facilitar o atendimento e operações;
- Possibilidade de operação do sistema remotamente, desde que seja garantido aos USUÁRIOS o provimento de um número cuja ligação seja gratuita (0800 ou um ramal direto);
- Disponibilização de Postos de Atendimento – PAs, em número suficiente para atendimento da demanda de chamados da CONCESSÃO.
- Integração, sempre que tecnicamente possível, do sistema de gestão de chamados das UNIDADES DE ENSINO aos demais sistemas componentes dos serviços prestados nas UNIDADES DE ENSINO.
- Gerenciamento de prazos para resolução dos chamados.

O *software* para o sistema de gestão de chamados deverá:



- a) A CONCESSIONÁRIA deverá prover um software para controle efetivo dos chamados dos usuários;
- b) Abrir chamados, devolvendo automaticamente, via e-mail, ao usuário solicitante, um recibo de comprovação da abertura do chamado;
- c) Realizar consultas e relatórios gerenciais e estatísticos de todos os chamados, consultas e relatórios - por unidade - dos equipamentos/serviços cadastrados;
- d) Divulgar um catálogo com todas as funções disponibilizados pela central de serviços;
- e) O acesso ao aplicativo se dará por usuários e senhas que terão permissões diferenciadas;
- f) O sistema deverá registrar os dados dos equipamentos/serviços cadastrados;
- g) O sistema deverá registrar os softwares instalados, os periféricos e os acessórios que acompanham os dispositivos, sempre que aplicável;
- h) O sistema deverá registrar os dados sobre os chamados técnicos;
- i) Disponibilizar e manter um histórico das alterações das informações relevantes, permitindo o registro de todos os incidentes e atividades usadas na resolução;
- j) A solução deve permitir o tratamento dos chamados e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto, conforme os níveis de criticidade;
 - i. Os prazos para solução de todas as ocorrências relacionadas aos serviços sob escopo da CONCESSÃO deverão ser definidos de acordo com a tabela ilustrativa abaixo:



ii.

Para os serviços de Manutenção e Conservação Predial e de Ativos a tabela específica se encontra no item 3.7.1;

iii. As tabelas deverão ser apresentadas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE antes do início da operação.

k) O *software* deverá possuir ainda, as seguintes funcionalidades:

- Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e, caso os mesmos estejam fora do prazo de SLA acordado, deve gerar alarmes;
- Controle de horas válidas;
- Definições dos níveis de criticidade;
- Gerenciamento de tempo de resposta e solução baseado nas definições de prioridades;
- Controle de dependências para o andamento do chamado;
- Consultas personalizadas;
- Relatórios gerenciais.

- l) O PODER CONCEDENTE deverá ter acesso aos sistemas de controle de chamados, via portal *web*, ou outra solução via internet, para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;
- m) A CONCESSIONÁRIA deverá vincular um único número de registro ao atendimento de apenas uma solicitação, que será automaticamente gerado pela ferramenta disponibilizada e deverá ser associado número de série ou patrimônio, quando aplicável, e os horários de atendimento devem refletir o tempo real gasto naquele atendimento;
- n) A CONCESSIONÁRIA, ao término do chamado, deverá registrar no sistema e disponibilizar ao usuário local um relatório eletrônico ou impresso de assistência técnica;
- o) A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar para que um chamado técnico não seja fechado sem anuência do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA em relação ao Help Desk:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Desenvolver, instalar, operar, manter e fazer a gestão do sistema de Help Desk e do Sistema de Gestão de Chamados, que deverá oferecer atendimento via telefone e via *website*;
- b) Manter o histórico de registro dos chamados desde a abertura até o fechamento do chamado, com a descrição das atividades desenvolvidas durante o processo;
- c) Criar, revisar e operar padrões de atendimento para os chamados mais freqüentes;
- d) Prestar os serviços de maneira cortês;
- e) Propor um plano alternativo para o sistema de Help Desk caso haja alguma falha no sistema;
- f) Fechar os chamados apenas após a confirmação do solicitante que abriu o chamado, no sentido de que foi dada a resposta cabível à ocorrência, por meio de contato telefônico ou via *website*;
- g) Gerenciar e manter registro dos prazos para resolução completa dos chamados;

- h) Manter posição de atendimento com seu pessoal durante o horário padrão de funcionamento de cada UNIDADE DE ENSINO.
- i) Informar imediatamente o PODER CONCEDENTE sobre qualquer chamado aberto no Help Desk referente a serviços / equipamentos sob a responsabilidade do PODER CONCEDENTE

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE em relação ao Help Desk:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Indicar os profissionais das UNIDADES DE ENSINO e núcleos regionais ou central com permissão e o respectivo nível de permissão para a utilização plena do sistema de Help Desk, até 2 (dois) meses antes do início da operação da unidade.

3.2. SEGURANÇA

A execução dos serviços de segurança envolve a prestação dos seguintes serviços relacionados:

1. Segurança patrimonial;
2. Controle, operação e fiscalização das portarias (controle do acesso de pessoas e alunos);
3. Monitoramento e gerenciamento de imagens de Circuito Fechado de Televisão (CFTV).

Em relação ao serviço de **Portaria e Segurança Patrimonial**, cabe à CONCESSIONÁRIA:

- a) Comunicar imediatamente ao COMITÊ DE OCORRÊNCIAS qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias, de acordo com o Procedimento Operacional Padrão;



- b) Comunicar ao COMITÊ DE OCORRÊNCIAS e à Guarda Municipal todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio ou contra as pessoas no ambiente das UNIDADES DE ENSINO;
- c) Registrar e controlar diariamente as ocorrências das UNIDADES DE ENSINO;
- d) Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, CEMIG, COPASA, do Conselho Tutelar, dos prepostos do COMITÊ TÁTICO e outros de interesse;
- e) Observada a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações da UNIDADE DE ENSINO, o funcionário deverá comunicar aos órgãos de segurança pública e ao PODER CONCEDENTE;
- f) Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;
- g) Fiscalizar a entrada e saída de materiais, nas diversas portarias, mediante conferência física e documental, ou de controles próprios do PODER CONCEDENTE;
- h) Realizar o monitoramento das imagens de CFTV sempre que possível durante seu turno de trabalho;
- i) Colaborar com as Polícias Civil, Militar e Municipal nas ocorrências de ordem policial dentro das UNIDADES DE ENSINO facilitando, no possível, a sua atuação;
- j) Observadas atividades comerciais junto à UNIDADE DE ENSINO e imediações, que impliquem ou ofereçam risco à segurança dos serviços e das instalações, o funcionário deverá informar o PODER CONCEDENTE para que este tome as providências necessárias;
- k) Executar a(s) ronda(s) diária(s) dentro das UNIDADES DE ENSINO, de acordo com o Procedimento Operacional Padrão previamente definido, verificando todas as instalações, adotando os cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da ordem;
- l) Repassar para o(s) profissional(is) que está(ão) assumindo o posto, quando da troca, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;

- m) Restringir suas ações aos limites das instalações da UNIDADE DE ENSINO e do escopo da CONCESSÃO;
- n) Controlar a entrada e a saída de veículos, empregados e visitantes, durante o funcionamento das UNIDADES DE ENSINO de acordo com o que venha a ser estabelecido pelo PODER CONCEDENTE;
- o) Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pelo PODER CONCEDENTE;
- p) Fiscalizar e orientar o trânsito interno de empregados, visitantes ou pessoas, bem como dos estacionamentos de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando ao COMITÊ DE OCORRÊNCIAS;
- q) Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- r) Manter seu pessoal no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;
- s) Comunicar ao COMITÊ DE OCORRÊNCIAS a presença de aglomerações de pessoas junto à UNIDADE DE ENSINO, bem como toda e qualquer situação que potencial ou efetivamente traga risco à segurança da UNIDADE DE ENSINO.

A CONCESSIONÁRIA deverá ainda implantar e operar **Circuito Fechado de Televisão (CFTV)**, correspondente a um sistema de captação, transmissão e exibição de imagens que deverá ser composto, no mínimo, por câmeras, monitores, equipamentos eletrônicos e outros dispositivos técnicos que permitam a visualização de eventos do local monitorado. O CFTV tem por objetivo contribuir para a segurança do ambiente das UNIDADES DE ENSINO, com enfoque na proteção patrimonial e pessoal, de funcionários, alunos e visitantes, por meio do monitoramento por vídeo (circuito interno de TV) de locais estratégicos, externos ao ambiente de ensino, da identificação de atitudes suspeitas ou delituosas e do monitoramento do acesso físico às diversas instalações dos prédios.

Na hipótese do PODER CONCEDENTE optar por conectar e integrar esse circuito interno de TV à sua Central de Monitoramento (Central de monitoramento da PBH), ou seja,

estabelecer um link para tráfego dos dados gerados no circuito das UNIDADES até a sua Central, essa ligação ocorrerá às custas do próprio PODER CONCEDENTE.

A contratada deverá observar, além das especificações dos serviços aqui apresentadas, as especificações técnicas e demais parâmetros descritos no Anexo 8 – Especificações mínimas de mobiliário e equipamentos.

A operação do sistema de circuito fechado de televisão CFTV deverá funcionar da seguinte maneira:

- a) as atividades de monitoramento e gerenciamento de imagens do Circuito Fechado de Televisão (CFTV) serão realizadas dentro de cada UNIDADE DE ENSINO, devidamente preparada e equipada para esta finalidade com monitores alocados aos profissionais lotados nos serviços de portaria e segurança patrimonial;
- b) é formado por equipamentos e *software* para a realização do monitoramento de pessoas e ambientes nas instalações das UNIDADES DE ENSINO;
- c) tem por função gerenciar e monitorar a movimentação de pessoas em pontos estratégicos dos prédios;
- d) será destinado ao uso em regime contínuo, durante 24 horas por dia, nos 365 dias do ano, devendo ser adequado a esta finalidade;
- e) deverá possuir o registro de ocorrências, permitindo a visualização e geração de relatórios periódicos (exemplo: turno, dia, mês, etc.);
- f) deverá possuir armazenamento das imagens pelo período mínimo de 01 (um) mês;
- g) o monitoramento fora do horário de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO poderá ser realizado remotamente em central de monitoramento, não sendo obrigatória a permanência de um funcionário dentro da unidade neste período.

Para o monitoramento remoto, descrito no item g acima, existe a possibilidade de se instalar nas UNIDADES DE ENSINO um sistema de vigilância eletrônica, composto por sensores e uma central de alarme com as seguintes especificações sugeridas:

Central de Alarme:

- a) Teclado numérico com Travamento em caso de Violação de Código (CS).
- b) Permitir monitoramento de zonas com ou sem fio,
- c) Ter capacidade de registro de 250 eventos em tempo real,
- d) Monitor de linha telefônica incorporado,
- e) Registro de data e hora para usuários,
- f) Saídas e janela de tempo de arme e desarme automático,
- g) Registro de tempo de arme e desarme automático,
- h) Código individual do instalador para facilitar manutenções e re-programações futuras,
- i) Monitor Integrado de Falhas na Linha Telefônica

Sensor:

- a) Contato de alarme formação dispositivo anti-violação.
- b) Análise de sinais digitais.
- c) Mecanismo de imunidade a animais domésticos de até 25 kg
- d) Ter tecnologia Quad de Imagem Linear
- e) Eletrônica baseada em ASIC avançado
- f) Contagem de pulso variável ajustável
- g) Ajuste de sensibilidade do infravermelho passivo (PIR).

Em relação à manutenção específica dos equipamentos de CFTV deverá ser observado:

- a) A manutenção preventiva deve ser efetuada, periodicamente, por meio de inspeções sistemáticas, detecção e implementação de medidas necessárias para evitar falhas;
- b) A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar os roteiros de inspeção (*check-lists*), e para tanto deverá se basear nos manuais dos fabricantes e nas melhores práticas relativas aos equipamentos. O conteúdo dos *check-lists* e a periodicidade da manutenção preventiva deverão ser submetidos, antes do início das atividades de manutenção preventiva, à discussão e aprovação do PODER CONCEDENTE, conforme citado no Anexo 9 – Sistema de Mensuração de Desempenho;

- c) Nos casos de reparo em que houver a necessidade de retirada de equipamento, ele deverá ser substituído imediatamente por um sobressalente idêntico caso o tempo de reparo ultrapasse 04 (quatro) horas.

Toda a tecnologia de vídeo monitoramento a ser utilizada deverá ser composta por câmeras de monitoramento em cores, servidores de gerenciamento e armazenamento de imagens e estações/monitores de monitoramento. As especificações técnicas do CFTV podem ser vistas no Anexo 8 - Especificações Mínimas de Mobiliário e Equipamento.

O sistema de CFTV deverá ser suportado por no-break a fim de que eventuais falhas na alimentação de energia elétrica pela concessionária não impactem a gravação dos vídeos.

Normas e legislação aplicáveis:

- A execução dos serviços para instalação elétrica e eletrônica deverá atender às normas técnicas vigentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, especialmente a “NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão” ou outras normas similares.
- Todos os equipamentos empregados na execução do Contrato devem estar em conformidade com as prescrições do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO ou com outras normas similares.
- Todas as câmeras, microcâmeras e equipamentos de DVR deverão possuir, no mínimo, a Certificação CE (*Conformité Européene*) ou a Certificação UL (*Underwriters Laboratories*).

Os porteiros e vigilantes patrimoniais, quando não estiverem em atividades de ronda presencial, deverão atentar-se a:

- a) Imagens captadas e transmitidas pelas câmeras aos monitores, de maneira a detectar possíveis modificações na área protegida e tomar as providências cabíveis previamente especificadas, podendo, caso necessário, acionar a Polícia

Militar ou Guarda Municipal, de acordo com o Procedimento Operacional Padrão - POP previamente definido;

- b) Observada a movimentação de indivíduos suspeitos nas áreas monitoradas, adotar medidas de segurança conforme orientação recebida da administração da UNIDADE DE ENSINO;
- c) Efetuar rondas virtuais;
- d) Efetuar todos os procedimentos cabíveis quando detectar uma ocorrência, identificando o local de origem e tomando as providências necessárias;
- e) Garantir o efetivo repasse de todas as orientações recebidas e vigentes, bem como eventual anomalia observada ou ocorrências em andamento nas instalações, entre os profissionais que assumirão o posto, quando houver troca de turno;
- f) Os postos de trabalho deverão estar preenchidos durante o horário padrão de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO de acordo com o quadro de horários de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO descritas no tópico 1.1.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA em relação à segurança:

Compete à CONCESSIONÁRIA:

- a) Manter disponível número suficiente de profissionais de segurança, de modo a desempenhar corretamente as funções de vigilância patrimonial, portaria e monitoramento de CFTV; realizando os serviços conforme estipulado pelo PODER CONCEDENTE
- b) Providenciar treinamento adequado para os profissionais de segurança;
- c) Manter disponíveis/em funcionamento todo o equipamento de CFTV;
- d) Responsabilizar-se por possíveis perdas e furtos de materiais ocorridos sob seu escopo de atividades;
- e) Atentar para os requisitos de urbanidade e bom relacionamento com os USUÁRIOS;
- f) Conhecer as políticas e planos de segurança das UNIDADES DE ENSINO e cumprir suas atribuições respectivas;
- g) Propiciar ao seu pessoal encarregado da segurança as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, devendo:

- i. fornecer-lhes equipamentos e materiais, tais como equipamentos de intercomunicação, lanternas e pilhas, e livros numerados tipograficamente, para registro de ocorrências no caso de registro em meio físico;
 - ii. colaborar com as autoridades policiais nas ocorrências de ordem policial, facilitando, no que for possível, a sua atuação;
- h) Realizar o treinamento adequado de seu pessoal encarregado da segurança, bem como de operação do sistema de CFTV, garantindo assim a adequada operação das instalações;
- i) Observar a proibição de alocação de empregados que trabalhem nas UNIDADES DE ENSINO para o atendimento ou a execução de serviços a outros clientes, com o objetivo de não se criar passivos trabalhistas, doenças ocupacionais ou redução da segurança. A inobservância desta regra será considerada falta grave, e permitirá ao PODER CONCEDENTE aplicar as sanções contratuais cabíveis;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE em relação à segurança:

O PODER CONCEDENTE deverá obedecer às obrigações supracitadas neste ANEXO e CONTRATO.

Estimativa de Postos de trabalho/Pessoal

Para as atividades de segurança, estima-se a alocação de 1 (um) posto de porteiro ou vigilante para cada uma das UNIDADES DE ENSINO e, portanto, 37 (trinta e sete) postos no total.

Normas, padrões e regulamentos

- Porteiro e Vigia Patrimonial: Não se confundem as funções desempenhadas pelos profissionais alocados no desempenho dos serviços apresentados neste item 3.2 com "Vigilante". Vigilante é o profissional capacitado pelos cursos de formação nos termos da Lei Federal no 7102/83 alterada pelas Leis Federais nº 8.863/94 e 9.017/95, pela Medida Provisória no 2.184/01 e pela Lei Federal no 11.718/08; e Portaria DG/DPF no 387/2006 alterada pelas Portarias DG/DPF nº 515/2007,



DG/DPF no 358/09, DG/DPF no 408/09 e DG/DPF no 781/10; devidamente registrado no Ministério do Trabalho e empregado em empresas de segurança. Assim sendo, a contratação de serviços que envolvam “Porteiro” e/ou “Vigia Patrimonial”, tratada neste edital, não requer as exigências legais afetas às empresas de Segurança/ Vigilância.

- Normas de segurança do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG).
- Demais normas relacionadas aplicáveis à unidades de ensino.

3.3. UTILIDADES E ENERGIA

Compete à CONCESSIONÁRIA o desempenho dos serviços relacionados à obtenção, gestão e zelo pelo consumo eficiente das seguintes categorias de utilidades e energia das UNIDADES DE ENSINO, essenciais ao seu funcionamento:

1. Água e esgoto
2. Energia elétrica
3. Gás Liquefeito de Petróleo - GLP

3.3.1. Água e Esgoto

Cabe à CONCESSIONÁRIA a gestão, a operação e a manutenção de todo o sistema hidráulico das UNIDADES DE ENSINO de modo a garantir a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente de água e a reduzir as emissões de esgoto, incluindo os seguintes sistemas e elementos:

- Sistema de água fria
- Sistema de água quente
- Sistema de aquecimento de água
- Sistema de esgoto
- Sistema de águas pluviais
- Reservatório de água
- Outras necessárias à operação das UNIDADES DE ENSINO

Os sistemas hidráulicos das UNIDADES DE ENSINO foram projetados para atender à demanda estimada de consumo de água e geração de esgoto.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à disponibilização de água e esgoto:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Prover sistemas e elementos de água e esgoto;
- a) Gerir e induzir o consumo eficiente dos recursos;
- b) Instalar os sistemas e equipamentos especificados nos projetos técnicos e memoriais descritivos;
- c) Solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo;
- d) Responsabilizar-se por realizar a interligação com a concessionária prestadora dos serviços públicos de saneamento local, garantindo o cumprimento dos requerimentos de infraestrutura e adaptações necessárias para tal;
- e) Gerir, operar e realizar a manutenção de todo o sistema hidráulico, sistema de água fria, água quente, sistema de aquecimento, sistema de esgoto, etc., para garantir a disponibilidade de atendimento das UNIDADES DE ENSINO conforme ANEXO 9 – Sistema de Mensuração do Desempenho;
- f) Realizar as limpezas periódicas nos sistemas hidráulicos para garantir a qualidade da água e esgoto (limpeza de caixas d'água, tubulações, etc.);
- g) Garantir os níveis de qualidade definidos pela legislação vigente em relação ao sistema de água e deságüe de esgoto;
- h) Seguir as especificações do projeto executivo e memorial descritivo;
- i) Realizar o monitoramento da qualidade da água e esgoto através da emissão de Laudos Técnicos periódicos, a serem definidos por acordo entre as partes e em conformidade com as normas vigentes, e por adotar as medidas necessárias para seu atendimento;

- j) Adotar práticas e equipamentos que garantam o uso eficiente de água, bem como a busca pela sua redução do consumo;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à disponibilização de água e esgoto:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Acompanhar e avaliar o trabalho de conservação, manutenção e monitoramento da qualidade dos sistemas;
- b) Instruir seus profissionais sobre os procedimentos de consumo eficiente dos recursos;
- c) Realizar o pagamento do serviço de água e esgoto junto à prestadora deste serviço.

Estimativas referenciais

- **UMEs:**
 - Média de consumo: 167 m³/mês
 - Consumo máximo observado em UMEs em funcionamento: 201 m³/mês
 - Consumo mínimo observado em UMEs em funcionamento: 122 m³/mês
- **Escolas Municipais:**
 - Média de consumo: 400 m³/mês
 - Consumo máximo observado em EMs em funcionamento: 500 m³/mês
 - Consumo mínimo observado em EMs em funcionamento: 300 m³/mês

3.3.2. Energia Elétrica

Compete à CONCESSIONÁRIA o desempenho das atividades que garantam a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente do recurso, incluindo a gestão de:

- Cabine de entrada e medição;
- Cabine de transformação (se houver)
- Sistemas de proteção e aterramento

- Instalações elétricas (painéis e quadros, interruptores e tomadas, chaves, dispositivos de proteção e comando, etc.)
- Iluminação

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à disponibilização de energia elétrica:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Propor o uso eficiente dos recursos;
- b) Prover sistemas e elementos de energia elétrica;
- c) Gerir e induzir o consumo eficiente dos recursos;
- d) Operação e manutenção de todo o sistema elétrico das UNIDADES DE ENSINO;
- e) Instalar os sistemas e equipamentos especificados nos projetos técnicos e memoriais descritivos;
- f) Solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo;
- g) Realizar a interligação com a concessionária prestadora de energia;
- h) Adotar práticas e equipamentos que garantam o uso eficiente de energia, bem como a busca pela sua redução do consumo;
- i) Realizar um diagnóstico energético periódico, a ser definido por acordo entre as partes, para identificar possíveis e prováveis pontos de desperdício de energia;
- j) Adotar ações para minimizar o impacto ambiental ou a implantação de soluções para adequação e atendimento deste quesito;
- k) Disponibilizar relatórios de consumo e custos referentes ao serviço de Energia;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à disponibilização de energia elétrica:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Acompanhar e avaliar o trabalho de conservação, manutenção e monitoramento da qualidade dos sistemas;

- b) Instruir seus profissionais sobre os procedimentos de consumo eficiente dos recursos;
- c) Realizar o pagamento do serviço de energia junto à prestadora deste serviço.

Estimativa referencial

- **UMEs:**
 - Média de consumo: 3.020 KWh /mês
 - Consumo máximo observado em UMEs em funcionamento: 5.880 KWh/mês
 - Consumo mínimo observado em UMEs em funcionamento: 1.880 KWh/mês
- **Escolas Municipais:**
 - Média de consumo: 7.000 KWh /mês
 - Consumo máximo observado em EMs em funcionamento: 10.000 KWh/mês
 - Consumo mínimo observado em EMs em funcionamento: 4.000 KWh/mês

3.3.3. Gás Liquefeito de Petróleo - GLP

Compete à CONCESSIONÁRIA a execução das atividades que garantam a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente do gás, incluindo a gestão de:

- Cabine de acondicionamento e conexão dos bujões de GLP;
- Sistema de gás encanado;
- Sistemas de aquecimento a gás;
- Outros sistemas

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à disponibilização de GLP:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Propor uso eficiente dos recursos;
- b) Prover sistemas e elementos de fornecimento de gás encanado;

- c) Gerir e induzir o consumo eficiente dos recursos;
- d) Instalar os sistemas e equipamentos especificados nos projetos técnicos e memoriais descritivos;
- e) Solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo;
- f) Realizar a interligação com a concessionária prestadora de gás;
- g) Adotar práticas e equipamentos que garantam o uso eficiente do recurso, bem como a busca pela sua redução do consumo;
- h) Gerir, operar e realizar a manutenção necessária em todo o sistema de gás para garantir a disponibilidade de 100% de atendimento às UNIDADES DE ENSINO;
- i) Adotar ações para minimizar o impacto ambiental ou a implantação de soluções para adequação e atendimento deste quesito;
- j) Disponibilizar relatórios de consumo e custos referentes ao serviço de GLP;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à disponibilização de GLP:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Acompanhar e avaliar o trabalho de conservação, manutenção e monitoramento da qualidade dos sistemas;
- b) Instruir seus profissionais sobre os procedimentos de consumo eficiente dos recursos;
- c) Realizar o pagamento do serviço de gás junto à prestadora deste serviço.

Estimativa referencial

- **UMEs**
 - Média de consumo (para uma UMEI funcionando com capacidade plena): 180 Kg/mês
- **Escolas Municipais**

- Média de consumo (para uma EM funcionando com capacidade plena):
400 Kg/mês

3.4. INFRAESTRUTURA DE REDE DE DADOS LOCAL

Compete à CONCESSIONÁRIA a execução de serviços de tecnologia relacionados à infraestrutura de rede de dados local cabeada e wireless, para todas as UNIDADES DE ENSINO, incluindo as seguintes atividades:

- a) Provimento de projetos e instalação de infraestrutura de rede de dados local, composta pelos pontos de rede cabeados, *Access points*, *switches*, e demais equipamentos acessórios ao provimento de uma estrutura de rede local.
- b) Prestação de assistência técnica à infraestrutura de rede de dados local

A concepção da solução de rede e telecomunicação deverá ser capaz de:

- a) Suportar a operação dos equipamentos de tecnologia do PODER CONCEDENTE, notadamente microcomputadores, servidores, equipamentos de reprografia e impressão e demais dispositivos de informática;
- b) Suportar a operação dos elementos de tecnologia da CONCESSÃO, notadamente o sistema de CFTV;
- c) Prover acesso da rede local à internet e à Rede Municipal de Informática - RMI;
- d) Suportar a informatização das atividades desenvolvidas nas UNIDADES DE ENSINO que necessitem desse recurso;
- e) Prover uma solução flexível capaz de absorver as variações da demanda ao longo do tempo por meio do uso de equipamentos escaláveis.

As redes cabeadas fazem parte do escopo da CONCESSÃO e deverão atender, no mínimo, as seguintes condições/especificações:

- Cabeamento 100% UTP CAT 6;
- Todos os pavimentos deverão possuir uma sala ou gabinete de TI preparados para abrigar os equipamentos de infraestrutura de rede (*switches* e *patch panels*) e equipamentos correlatos, como os *no-breaks*. Todos os equipamentos das salas

de TI deverão estar suportados por no-breaks com autonomia mínima de 20 minutos a 50% da carga total suportada;

- Os switches deverão estar dimensionados para receber as conexões provenientes de todos os pontos lógicos da UNIDADE DE ENSINO e ainda se conectar aos links de comunicação com a RMI – Rede Municipal de Informática, e demais links de interesse da CONCESSIONÁRIA;
- Funcionalidades mínimas de segurança suportados nos equipamentos da infraestrutura de rede;
- Todos os switches de acesso deverão possuir as funcionalidades de PoE, QoS, VLAN, VRF, gerenciáveis, empilháveis, com no mínimo quatro portas para conexões de fibra óptica.

As redes *wireless* fazem parte do escopo da CONCESSÃO e deverão atender, no mínimo, as seguintes condições/especificações:

- Essa estrutura terá função complementar a rede cabeada para suprir o acesso à rede local para notebooks e outros equipamentos de computação móvel, de usuários internos ou visitantes;
- O acesso através da rede wireless deverá ser disponibilizado em todas as áreas cobertas das edificações das UNIDADES DE ENSINO e em todos os seus pavimentos;
- Deve-se garantir uma cobertura integral dessas áreas com intensidade mínima de sinal de 70% em qualquer ponto.
- Os APs (Access Points) deverão ser implementados nos padrões IEEE 802.11a/b/g/n.

Obrigações e Responsabilidade da CONCESSIONÁRIA com relação à rede de dados local:

A CONCESSIONÁRIA obrigará-se-á:

- a) Garantir a disponibilidade e qualidade da rede local para suportar a atividade pedagógica e a conectividade ao ambiente externo provido pela PRODABEL/PBH.



- b) Custear, às suas expensas, quaisquer serviços de comunicação de dados adicionais, de necessidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.
- c) Responsabilizar-se pela execução e construção ou adequação da rede interna, dutos, tubulações, caixas internas, tomadas, cabos e fios, fornecimento de áreas e preparação das mesmas, para a instalação dos equipamentos constantes da solução;
- d) Instalar nas UNIDADES DE ENSINO o(s) cabo(s) de entrada da rede externa até o ponto de conexão, sem ônus;
- e) Manter a rede de dados interna disponível, registrando todos os seus períodos de indisponibilidade através do Sistema de Registro de Chamados;
- f) Atender aos chamados para manutenção a partir do registro do pedido do PODER CONCEDENTE, nos prazos máximos especificados neste caderno;
- g) Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que nas dependências do PODER CONCEDENTE;
- h) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- i) Executar os SERVIÇOS dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às recomendações exigidas pela boa técnica, normas e legislação, comunicando ao PODER CONCEDENTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente, prestando os esclarecimentos necessários;
- j) Realizar manutenção nos equipamentos que forem instalados nas dependências das UNIDADES DE ENSINO, sem ônus para a mesma, nos casos em que a ocorrência do problema técnico não tenha sido motivada por uso indevido por parte do PODER CONCEDENTE;
- k) Garantir um estoque de equipamentos no local suficiente para o caso de possíveis substituições de equipamentos defeituosos, conforme definição prévia conjunta entre as PARTES.

Obrigações e Responsabilidade do PODER CONCEDENTE com relação à rede de dados local:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Prover as conexões e os serviços de dados necessários à operação das UNIDADES DE ENSINO, bem como todos os equipamentos e serviços de tecnologia.
- b) Prover equipe técnica para instrução e fornecimento das informações e documentos necessários à condução dos trabalhos por parte da CONCESSIONÁRIA, durante todas as etapas da implantação e durante a operação dos serviços;
- c) Configurar e gerenciar os equipamentos e o ambiente de rede local, comunicando sempre à CONCESSIONÁRIA as alterações realizadas;
- d) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONCESSIONÁRIA, assegurando-se da boa execução e do bom desempenho dos serviços, controlando a execução do serviço e documentando a ocorrência de problemas, notificando a CONCESSIONÁRIA devidamente quando da ocorrência dos mesmos;
- e) Zelar pela adequada execução do contrato, em especial quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções.

Normas e legislação aplicável

- NBR 14565 – Procedimento básico para elaboração de projetos de cabeamento de telecomunicações para rede interna estruturada;
- ANSI/EIA/TIA TR-42.7.1 – Cooper Cabling System Workgroup – Category 6 – draft 10;
- ANSI/EIA/TIA-568B – Commercial Building Telecommunications Cabling Standard;

Estimativa referencial

- **Rede cabeada:**

Foi dimensionada a seguinte quantidade mínima de pontos lógicos por tipo de unidade:

- UMEI: 24 pontos
- EM: 72 pontos

- **Rede Wireless:**

Foi dimensionada a quantidade de APs para cada pavimento, seguindo o padrão de um equipamento para cada 1.000 (um mil) m² para ambientes livres e de um AP a cada 400 m² para ambientes com obstáculos (paredes, pilastras, divisórias, etc.).

3.5. HIGIENE E LIMPEZA

Compete à CONCESSIONÁRIA a execução de serviços de limpeza e higienização das áreas internas e externas das UNIDADES DE ENSINO, durante o horário de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO, incluindo a gestão de resíduos, por meio de política de segregação e coleta seletiva.

A execução de Serviços de Limpeza pela CONCESSIONÁRIA abrange as seguintes atividades:

- a) Limpeza, por meio de lavagem, higienização e desinfecção de todos os ambientes e superfícies fixas, de forma a promover a remoção de sujidades visíveis, tais como poeira, manchas, lodo, líquidos e resíduos. Os serviços serão executados em todas as instalações das UNIDADES DE ENSINO, bem como em superfícies, tais como: mobiliários, portas, pisos, paredes, armários, corredores, parapeitos, rodapés, janelas, ventiladores, luminárias em geral (inclusive externas), parte interna e externa do prédio, escadas, cortinas, persianas, grades, balcões, maçanetas, divisórias, quadros, berços, mesas, cadeiras, instalações sanitárias, extintores de incêndio, telefones, lixeiras, espelhos, dispensadores, saboneteiras (limpeza das faces interna e externa), papeleiras, elevadores, escadarias, circulações, vidros, vidraças, tetos, placas de comunicação visual, filtros e

- bebedouros, tapetes, e outros destacados no ANEXO 9 – Sistema de Mensuração do Desempenho;
- b) Utilização preferencial de hipoclorito, água sanitária, como produto de assepsia;
 - c) Limpeza e polimento de metais tais como: válvulas, registros, sifões, fechaduras e etc.;
 - d) Limpeza de caixa d'água;
 - e) Abastecimento, sempre que necessário, de dispensadores, saboneteiras, papel higiênico e papel toalha, de qualidade igual ou similar ao da empresa Melhoramentos, conforme requerimentos mínimos apresentados abaixo;
 - i. Papel higiênico interfolhado, branco, folha dupla;
 - ii. Papel toalha interfolhado, branco, 3 dobras;
 - iii. Sabonete líquido hipoalergênico de alto rendimento;
 - f) Limpeza e desinfecção de terminais de camas, berços, colchões, colchonetes, travesseiros, mobiliários e móveis escolares, seguindo protocolo padronizado pelas UNIDADES DE ENSINO;
 - g) Limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, inclusive seu desentupimento quando necessário, desde que isto não implique em mão de obra de bombeiro ou pedreiro;
 - h) Limpeza interna de bebedouros;
 - i) Recolhimento e entrega de materiais perdidos para as instalações da Coordenação das UNIDADES DE ENSINO;
 - j) Varredura e lavagem de pátios internos e externos, calçadas, entradas e saídas das UNIDADES DE ENSINO;
 - k) Remoção de lixo das lixeiras;
 - l) Segregação, acondicionamento e transporte interno dos resíduos, até o local de sua coleta;
 - m) A limpeza de todos os ambientes e superfícies deverá ser realizada de acordo com os POPs da Vigilância Sanitária.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação a higiene e limpeza:

À CONCESSIONÁRIA cabe:

- a) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do PODER CONCEDENTE;
- b) Registrar e controlar diariamente, juntamente com o preposto do PODER CONCEDENTE, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- c) Seguir as normas técnicas das UNIDADES DE ENSINO;
- d) Todos os produtos utilizados para limpeza e desinfecção deverão estar registrados no Ministério da Saúde e seguir a padronização das UNIDADES DE ENSINO;
- e) Executar os serviços em horários que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento pedagógico das UNIDADES DE ENSINO;
- f) Realizar segregação, acondicionamento e transporte interno dos resíduos;
- g) Realizar cadastro na SLU ou outro documento que comprove a correta dispensa dos resíduos até o local de coleta;
- h) Promover campanhas, capacitações e outras atividades em conjunto com o PODER CONCEDENTE para garantir a correta segregação dos resíduos;
- i) Promover, em conjunto com o PODER CONCEDENTE, política de segregação seletiva e reciclagem de materiais;
- j) Equipar os abrigos finais de coleta de resíduos com containeres adequados ao abrigo de cada resíduo conforme legislação específica e mantê-los em adequadas condições de uso;
- k) Realizar os trabalhos nos horários previamente definidos nos POPs.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação a higiene e limpeza:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Colaborar com as ações da CONCESSIONÁRIA pertinentes à limpeza e ao gerenciamento de resíduos.

Estimativas referenciais

Em relação à periodicidade, estima-se:

a) Periodicidade nas UMEIs:

- 2 (duas) limpezas de salas ao dia, de maneira faseada entre as turmas de 0 (zero) a 2 (dois) anos e de 3 (três) a 6 (seis) anos. No período da manhã, no momento em que as turmas de 0 (zero) a 2 (dois) anos estão almoçando é realizada a primeira limpeza das salas, em seguida as turmas de 3 (três) a 6 (seis) anos almoçam e neste período são limpas as salas desta faixa etária, e sempre que necessário. No período da tarde, acontece o mesmo enquanto as crianças recebem o jantar;
- 2 (duas) limpezas de banheiro ao dia, geralmente durante a troca entre os turnos da manhã e da tarde, e sempre que necessário;
- As demais áreas devem ser limpas uma vez ao dia, e sempre que necessário.

b) Periodicidade nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental:

- 2 (duas) limpezas de salas e banheiros ao dia, geralmente durante a troca entre os turnos da manhã e da tarde, e sempre que necessário;
- As demais áreas devem ser limpas uma vez ao dia, e sempre que necessário.

3.6. LAVANDERIA E ROUPARIA

Compete à CONCESSIONÁRIA a aquisição, o fornecimento, a lavagem e a manutenção de enxoval e roupa de cama, necessários ao funcionamento das UNIDADES DE ENSINO, em ideais condições de uso, nos padrões determinados pelo PODER CONCEDENTE.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação a lavanderia e rouparia:

A CONCESSIONÁRIA, além do fornecimento da roupa processada para uso imediato, obriga-se a:

- a) Trocar os enxovais com frequência de lavagem padrão executada no conjunto das UNIDADES DE ENSINO do Município, e sempre que necessário;

- b) Reaproveitar peças danificadas ou desgastadas, no caso de estar no padrão de aceitabilidade definido pelo PODER CONCEDENTE e desde que reparadas pela CONCESSIONÁRIA;
- c) Manter o enxoval sempre com qualidade, limpo e macio, sem rasgos, buracos, machas, resíduos e odores nas peças;
- d) Processar o enxoval em todas as suas etapas, desde sua confecção e utilização até seu retorno em condições ideais de reuso, sob situações higiênico-sanitárias adequadas, além da distribuição do enxoval aos setores da unidade;
- e) Manter o enxoval disponível durante todo o período de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO, ainda que seja necessário manter enxovais em estoque para reposições de emergência;
- f) Utilizar para secagem do enxoval apenas máquinas secadoras de roupa, não sendo permitida a implantação de varais nas UNIDADES DE ENSINO;
- g) Garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como a retirada e entrega da roupa por meio de veículos adequados, no caso de centralização do serviço de lavanderia, ou de emprego de equipe técnica/lavanderia centralizada para o processamento dos enxovais, de modo a manter o abastecimento adequado e as condições necessárias para higienização, acondicionamento de toda a roupa processada;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à lavanderia e rouparia:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Controlar e registrar, em conjunto com a CONCESSIONÁRIA, as quantidades de roupas processadas diariamente e a cada coleta;
- b) Apontar regras de operação e rotas de roupa limpa e suja;

Estimativa referencial

Estima-se a seguinte média de peças do enxoval nas UNIDADES DE ENSINO em funcionamento:

Peça	Racional*	Quantidade Total por UMEI	Tempo médio para reposição - referencial
Conjunto para berço: lençol, virol e fronha	2 por aluno	28	1 ano
Edredons	2 por aluno	80	2 anos
Conjunto para colchonete: lençol e fronha	2 por aluno	80	2 anos
Toalhas de banho	4 por aluno	1760	2 anos
Babadores	4 por aluno	100	1 ano
Toalhas de mesas	4 por mesa	18	1 ano

Peça	Racional*	Quantidade Total por EM	Tempo médio para reposição - referencial
Toalha	4 por aluno	3840	2 anos

*Racional desenvolvido com base na lavagem média de enxoval 2 vezes por semana, dependendo da peça, sendo o enxoval pessoal para cada aluno e a UNIDADE DE ENSINO funcionando com capacidade plena. Não considerando os enxovais reserva utilizados em casos emergenciais.

Considerando que cada enxoval é pessoal, usado apenas por um aluno, (com exceção das toalhas de mesa) e sendo realizadas 2 lavagens por semana, serão lavados aproximadamente 1.060 peças de enxoval por vez em cada UMEI e, aproximadamente, 1.900 toalhas por lavagem entre as Escolas de Ensino Fundamental, considerando as UNIDADE DE ENSINO funcionando em sua operação plena.

Não foram ponderadas nessas estimativas os enxovais reserva, necessários para as trocas emergenciais, essenciais para garantir a disponibilidade do enxoval durante todo o período.

3.7. MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

Compete à CONCESSIONÁRIA a manutenção e a conservação das diversas instalações e equipamentos das UNIDADES DE ENSINO, incluindo:

- 1) Manutenção e Conservação predial e de ativos;

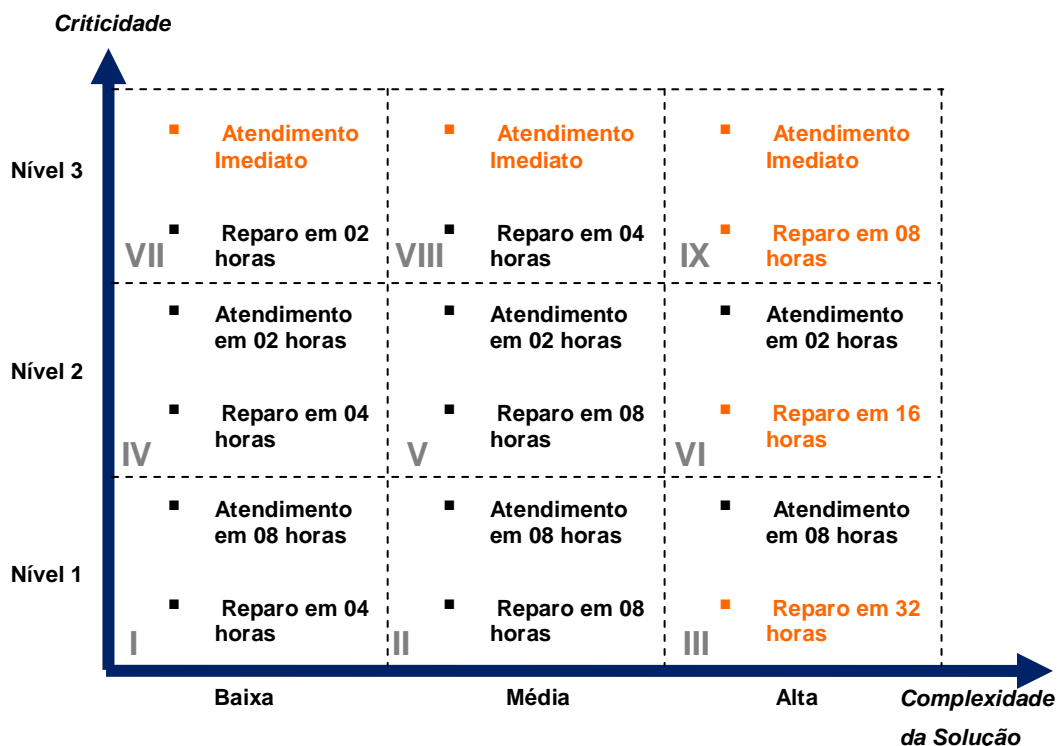
2) Jardinagem; Controle de pragas.

3.7.1. Manutenção e Conservação Predial e de Ativos

Em relação à manutenção e à prevenção de todos os sistemas e infraestrutura presentes nas UNIDADES DE ENSINO deverão ser considerados, dentre outros necessários à correta operação das UNIDADES DE ENSINO, os seguintes sistemas, os quais se encontram detalhados no EDITAL, CONTRATO e seus ANEXOS:

- i. Sistema predial (obra civil, pintura, acabamento, pisos, forros, etc.)
- ii. Instalações elétricas
- iii. Instalações hidráulicas
- iv. Sistema de combate a incêndio
- v. Marcenaria e serralheria
- vi. Vidros
- vii. Pavimentação
- viii. Elevadores
- ix. Controle Fechado de Televisão – CFTV
- x. Equipamentos e mobiliário não pedagógico
- xi. Outros.

Para efeitos de manutenção corretiva, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar para aprovação do PODER CONCEDENTE, antes do início da operação de cada UNIDADE DE ENSINO, uma matriz de priorização e nível de serviço esperado para cada tipo de sistema e manutenção corretiva necessária, conforme quadro ilustrativo abaixo:



Os prazos apresentados acima são dados de horas úteis.

Entende-se por “Atendimento” o tempo decorrido entre a abertura do chamado e a chegada do técnico ao local da solicitação, e por “Reparo” o tempo gasto, após o atendimento, para realizar a manutenção para a qual foi solicitado e fechar o chamado.

Entende-se por atendimento imediato o atendimento realizado dentro de 40 minutos da abertura do chamado.

Os níveis de criticidade serão definidos, em regra geral, conforme abaixo:

- **Criticidade 3 (Alta Criticidade)** – O produto/serviço é crítico ao funcionamento da UNIDADE DE ENSINO (sua falha ou baixo desempenho interrompe o funcionamento de toda a UNIDADE DE ENSINO, podendo causar grande dano ou prejuízo à operação, pessoas, etc.). Determina exposição a risco se não cumprido ou cumprido inadequadamente
- **Criticidade 2 (Média Criticidade)** - O produto/serviço afeta o desempenho das atividades pedagógicas ou não pedagógicas mas não as interrompe (sua falha ou

baixo desempenho provoca perdas de funcionalidade, perda pontual de desempenho, sem prejuízo à operação pedagógica). Contribui, mas não determina exposição a risco se não cumprido ou cumprido inadequadamente

- **Criticidade 1 (Baixa Criticidade)** - O produto/serviço é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto no trabalho e produtividade da unidade. Afeta em grau não crítico o risco.

Deverá ser incluído no POP de Manutenção e Conservação a definição da criticidade de cada produto/serviço para triagem dos operadores de help desk.

Os níveis de complexidade de solução deverão ser definidos nos POPs do Help Desk e dos serviços de manutenção e deverão levar em consideração o grau de dificuldade envolvido na detecção e resolução da falha ou problema, conforme abaixo:

- Alta complexidade por envolver diferentes partes de um ou mais sistemas e estruturas;
- Aguardo de peça específica e/ou necessidade de contato com assistência técnica do fabricante.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Registrar, evoluir e fechar os chamados de manutenção mediante Sistema informatizado de Gestão de Chamados, ou Help Desk, conforme item 3.1.3 deste ANEXO contendo as seguintes funcionalidades básicas:
 - i. Disparar Notificação de Serviço automaticamente à equipe de manutenção;
 - ii. Controlar cronograma de manutenções preventivas;
 - iii. Controlar chamados de manutenção corretiva;
 - iv. Descrição da solução dada ao problema;
 - v. Acompanhamento de pendências;
 - vi. Gerenciamento do material utilizado;
 - vii. Gerenciamento do tempo de realização do serviço;
 - viii. Geração de relatórios técnico-gerenciais;
 - ix. Registrar histórico detalhado de intervenções realizadas nos bens.

- b) Submeter todos os equipamentos e instalações à manutenção corretiva e preventiva, de acordo com o estipulado no Plano Detalhado de Manutenção;
- c) O Plano Detalhado de Manutenção deverá ser elaborado de modo a garantir a disponibilidade integral de todos os sistemas das UNIDADES DE ENSINO e o cumprimento dos níveis de serviço exigidos. O plano deverá conter informações mínimas como: procedimentos, periodicidade, insumos necessários, tempo de execução e solução e deverá estar em conformidade com as especificações de projeto e recomendações dos fabricantes;
- d) Realizar as manutenções corretivas e/ou substituições que se façam necessárias para o bom funcionamento das UNIDADES DE ENSINO nos prazos e condições apresentadas nos POPs;
- e) Executar o Plano Detalhado de Manutenção, considerando as características de cada elemento de manutenção, a ser executado em quantidade e características suficientes para garantir a disponibilidade e funcionalidade integral dos mesmos.
- f) Programar as manutenções em data e horário de modo a não interferir nas atividades de funcionamento das UNIDADES DE ENSINO;
- g) Atender prontamente as manutenções corretivas, para que não haja dano ao perfeito funcionamento das UNIDADES DE ENSINO;
- h) Realizar as manutenções de todos os equipamentos e mobiliários conforme especificações dos fabricantes e boas práticas de manutenção;
- i) Disponibilizar e utilizar sistema de gestão de chamados para o gerenciamento dos bens e das respectivas ordens de serviços;
- j) Somente fechar as notificações de serviço quando as atividades necessárias para sanar o problema (motivo de abertura da OS) tiverem sido concluídas e sua conclusão aceita pelo solicitante do chamado;
- k) Registrar e controlar por meio de Registro de Ocorrência, todas as ocorrências de manutenção;
- l) Elaborar, em conjunto, com o PODER CONCEDENTE, mediante elaboração do POP, procedimento para a classificação das manutenções de acordo com sua complexidade de solução e criticidade de atendimento;

- m) Providenciar todo material necessário a realização das manutenções, como peças de reposição, lâmpadas, produtos, dentre outros, com a finalidade de manter o perfeito funcionamento das áreas citadas acima.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Acompanhar e avaliar o trabalho de conservação e manutenção dos ambientes e sistemas;
- b) Auxiliar a CONCESSIONÁRIA na classificação das manutenções dos sistemas pela sua complexidade e urgência.

3.7.2. Jardinagem

Cabe à CONCESSIONÁRIA a manutenção das áreas verdes das UNIDADES DE ENSINO.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à jardinagem:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Manter as áreas verdes internas e externas, incluindo as áreas gramadas, árvores, plantas e arbustos, canteiro da horta, procedendo à sua poda, adubagem, plantio e reposição, entre outros;
- b) Manter as áreas livres de ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos;
- c) Realizar substituição de espécies mortas ou insalubres;
- d) Gerenciar e manter as áreas de horta das UNIDADES DE ENSINO;
- e) Manter cercas e muros;
- f) Atentar para os requisitos de urbanidade e bom relacionamento com os USUÁRIOS;
- g) Respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas, técnica e ambientalmente recomendadas, quando da realização de atividades com produtos químicos controlados nas áreas das UNIDADES DE ENSINO, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à jardinagem:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Apoiar a condução dos serviços de jardinagem, apontando alterações que se façam necessárias para melhoria do serviço prestado;

Postos de trabalho referencial mínimos

Não há exigência mínima de postos de trabalho para os serviços de jardinagem. Este poderá ser solicitado e executado sob demanda, de maneira pontual.

3.7.3. Controle de Pragas

Compete à CONCESSIONÁRIA o controle integrado de pragas em relação às UNIDADES DE ENSINO, incluindo áreas internas e externas, para INSETOS (Baratas; Cupins; Formigas; Lagartas; Moscas, Mosquitos; Pernilongos (*Aedes aegypti*)); ARACNÍDEOS (Aranhas; Carrapatos; Escorpiões); MAMÍFEROS (Camundongos, Ratos, Ratazanas, Morcegos) e outras pragas que possam causar danos ou risco à saúde dos USUÁRIOS.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação ao controle de pragas:

A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Realizar a dedetização, preferencialmente, nos horários em que não haja alunos/funcionários nas UNIDADES DE ENSINO;
- b) Submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE as definições das datas e horários das aplicações;
- c) Prestar, no mínimo, semestralmente os serviços de controle de pragas (desinsetização, descupinização e desratização);
- d) Elaborar cronograma de ações periódicas para integrar o Procedimento Operacional Padrão deste serviço;
- e) Realizar atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação;



- f) Tomar as devidas providências em até 2 (duas) horas, nos casos de ocorrências pontuais (p.ex., surgimento de ratos ou reclamações dos funcionários) comunicada pelo PODER CONCEDENTE;
- g) Realizar a primeira desinsetização de modo geral e completa, abrangendo áreas internas e externas das UNIDADES DE ENSINO, inclusive as caixas de passagem de esgoto, caixas de passagem fluviais, e caixas de rede elétrica;
- h) Executar o serviço de controle de vetores e pragas urbanas com empresa especializada que detenha licenciamento junto à autoridade sanitária e ambiental competente;
- i) Descrever no Procedimento Operacional Padronizado - POP todos os procedimentos de diluição ou outras manipulações autorizadas para produtos saneantes, da técnica de aplicação, da utilização e manutenção de equipamentos, de transporte, de destinação final e outros procedimentos técnicos ou operacionais, bem como informações sobre o que fazer em caso de acidente, derrame de produtos químicos, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, sem prejuízo da legislação vigente.
- j) Fornecer ao PODER CONCEDENTE o comprovante de execução de serviço contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - i. local (área da UNIDADE DE ENSINO) onde foi realizado o serviço;
 - ii. praga(s) alvo;
 - iii. data de execução dos serviços;
 - iv. prazo de assistência técnica, escrito por extenso, dos serviços por praga(s) alvo;
 - v. grupo(s) químico(s) do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
 - vi. nome e concentração de uso do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
 - vii. orientações pertinentes ao serviço executado;
 - viii. nome do responsável técnico com o número do seu registro no conselho profissional correspondente;
 - ix. número do telefone do Centro de Informação Toxicológica; e

- x. identificação da empresa especializada prestadora do serviço com: razão social, nome fantasia, endereço, telefone e números das licenças sanitária e ambiental com seus respectivos prazos de validade;
- k) Com a antecedência devida, afixar cartazes informando a realização da desinfestação, com a data da aplicação, o nome do produto, grupo químico, telefone do Centro de Informação Toxicológica e números das licenças sanitárias e ambientais.
- l) Retornar as embalagens vazias ao seu estabelecimento operacional logo após o seu uso, para inutilização e descarte.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação ao controle de pragas:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- a) Apoiar a condução dos serviços de controle de pragas, sinalizando melhorias, sempre que necessário;
- b) Acompanhar e avaliar o trabalho de desinsetização e o cumprimento das normas de segurança estabelecidos para o ambiente das UNIDADES DE ENSINO.

4. IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DAS UNIDADES DE ENSINO

A CONCESSIONÁRIA deverá prover e operar ao longo do período de implantação e operacionalização das UNIDADES DE ENSINO, correspondente ao período de obras e aos primeiros 3 (três) meses de operação do conjunto das UNIDADES DE ENSINO, um escritório central de gerenciamento do projeto responsável por gerenciar e integrar os esforços de projeto da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE, ou seja, para o desenvolvimento das atividades de identificação, planejamento, modelagem e implantação das soluções e processos necessários à operação das UNIDADES DE ENSINO por parte da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.

Dentre as obrigações da CONCESSIONÁRIA em relação à implementação e operacionalização das UNIDADES DE ENSINO, destaca-se:

➤ A implementação de PMO – Escritório de Gerenciamento de Projetos

A implementação corresponderá à criação de uma estrutura de gestão de projetos, segundo a metodologia do PMI (*Project Management Institute*) para gerenciar todo o processo necessário para a operacionalização das UNIDADES DE ENSINO. Este trabalho tem por objetivo garantir a qualidade dos projetos e atividades, o atendimento dos prazos e a integração e sinergia entre todas as interfaces e projetos existentes. Para isto, deverá ser prevista equipe, ferramentas e metodologias adequadas para a gestão de projetos.

- Estruturação do Escritório de Gerenciamento de Projetos (metodologia e processos, ferramentas e organização) segundo as diretrizes do PMBoK (Project Management Book of Knowledge) do PMI:
 - Escopo
 - Prazo
 - Qualidade
 - Riscos
 - Recursos
 - Aquisições
 - Comunicação
 - Integração

- Identificação e categorização das iniciativas necessárias à operacionalização das UNIDADES DE ENSINO;
- Priorização e agendamento das iniciativas;
- Mobilização de recursos e inicialização dos projetos;
- Planejamento / suporte ao planejamento das iniciativas;
- Monitoramento e controle do progresso das iniciativas;
- Gestão do ciclo de vida dos projetos;
- Encerramento e entrega à operação.

➤ A realização de Treinamento e Capacitação

Deverá ser previsto um trabalho anterior ao início de operação das UNIDADES DE ENSINO referente ao treinamento e capacitação do corpo de funcionários da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE com relação ao trabalho a ser desenvolvido, os protocolos de atuação, ambiente, modelo de governança, instruções gerais definidas pelo PODER CONCEDENTE e demais informações pertinentes:

- Diagnóstico do escopo de mudança e público alvo;
- Elaboração e condução do plano de transmissão da informação (comunicação);
- Definição da rede de mudança;
- Planejamento e organização dos processos de capacitação e mobilização;
- Identificação e mitigação dos riscos e impactos causados pela mudança (Gestão do Impacto);
- Monitoramento da mudança e promoção da estabilidade e do nível de serviço da operação durante a transição.