



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•] /2026

ANEXO 5 DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, PARA CONSTRUÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, GESTÃO E OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO-PEDAGÓGICOS DE 16 (DEZESSEIS) NOVAS UNIDADES EDUCACIONAIS DA REDE MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL DO MUNICÍPIO DE ANANINDEUA (PA).

[•] de 2026



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	3
3. ESCOPO DOS SERVIÇOS	6
4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	37
5. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE	44
6. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE OPERAÇÃO	46
7. DIRETRIZES PARA O INÍCIO DA OPERAÇÃO	53



1. INTRODUÇÃO

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

2. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1. REGIME DE OPERAÇÃO

2.1.1. As UNIDADES EDUCACIONAIS serão operadas com o objetivo primordial de atender às necessidades dos alunos de 0 (zero) a 5 (cinco) anos e 11 (onze) meses do Município de Ananindeua/PA, de acordo com as normas disciplinadas pela Lei Municipal n.º 2.153, de 8 de julho de 2005, que institui o Sistema Municipal de Educação de Ananindeua/PA.

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

2.1.3. As UNIDADES EDUCACIONAIS funcionarão nos dias úteis: da segunda-feira à sexta-feira, das 07h00 às 18h30 min (sete horas às dezoito horas e trinta minutos), durante todo o período letivo, conforme calendário escolar, salvo determinação em contrário da respectiva UNIDADE EDUCACIONAL homologada pela Secretaria Municipal de Educação e comunicada à CONCESSIONÁRIA com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos para alteração do horário de funcionamento; e aos sábados, domingos e feriados para eventos previamente programados, deverá ser respeitado o limite de até 11h30 min (onze horas e trinta minutos) ininterruptas, limitados a, no máximo, 10 (dez) dias ao ano.

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



2.1.3.1. Os períodos de finais de semana, feriados, recesso escolar e férias escolares são:

- a) Sábados, domingos e feriados: o funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS nesses dias dependerá da agenda da respectiva unidade (exemplo: atividades extracurriculares, eventos, eleição), sendo que, em regra, a UNIDADE EDUCACIONAL permanecerá fechada, observado o subitem 2.1.3.3 deste ANEXO;
- b) Recesso escolar: fixado no CALENDÁRIO ESCOLAR elaborado anualmente pelas escolas e homologado pela Secretaria Municipal de Educação de Ananindeua (SMED) para o respectivo ano letivo, ocorrendo, em regra, na 2ª quinzena de julho e dezembro. Durante o período de recesso escolar, a UNIDADE EDUCACIONAL geralmente permanece fechada, ressalvada a hipótese de ajustes em função de fatores externos (exemplo: pandemias, greves etc.); e
- c) Férias escolares: fixadas no CALENDÁRIO ESCOLAR elaborado pelas escolas e homologado pela Secretaria Municipal de Educação de Ananindeua para o respectivo ano letivo, ocorrendo, em regra, durante todo o mês de janeiro. Durante o período de férias escolares, a UNIDADE EDUCACIONAL geralmente permanece fechada, ressalvada a hipótese de ajustes em decorrência de fatores externos (exemplo: pandemias, greves etc.).

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



2.1.3.3. Durante os períodos de recesso escolar e férias escolares, a CONCESSIONÁRIA poderá operar com estrutura reduzida dos serviços de Help Desk, Limpeza, Manutenção, Jardinagem, Tecnologia da Informação, Gestão de Utilidades e Administrativo.

2.1.3.3.1. Em conformidade com orientação do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA adequará os horários de prestação dos SERVIÇOS ao horário estabelecido para os períodos de recesso escolar e férias escolares, garantindo a disponibilidade de pessoal necessário para o adequado funcionamento da UNIDADE EDUCACIONAL nesses períodos, observado o subitem 2.1.3.3 deste ANEXO.

2.1.3.4. A qualidade dos SERVIÇOS deverá ser acompanhada periodicamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, a fim de identificar eventual perda de qualidade ou maior exposição a riscos. A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE está disciplinada no ANEXO 7 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO e no ANEXO 10 – DIRETRIZES DO VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE.

2.2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.2.1. Os SERVIÇOS deverão ser executados em todas as UNIDADES EDUCACIONAIS, conforme locais indicados no APÊNDICE 9 – MEMORIAL DESCRITIVO DAS ÁREAS DA CONCESSÃO do EDITAL.

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

2.3. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS



2.3.1. O início da operação dos SERVIÇOS objeto do CONTRATO ocorrerá após a ORDEM DE OPERAÇÃO emitida pelo PODER CONCEDENTE, nos termos fixados no CONTRATO, após o ACEITE PROVISÓRIO ou ACEITE DEFINITIVO das UNIDADES EDUCACIONAIS, conforme CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO, sendo a CONCESSIONÁRIA responsável isoladamente por arcar com os custos pela manutenção, conservação e segurança das unidades já concluídas até que seja iniciada a operação.

2.3.2. O procedimento para o encerramento da ETAPA DE OBRAS das UNIDADES EDUCACIONAIS e disciplina da emissão do ACEITE PROVISÓRIO ou ACEITE DEFINITIVO das OBRAS deverá observar o disposto no ANEXO 4A – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO.

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. APOIO À VIGILÂNCIA ELETRÔNICA

3.1.1. Competirá à CONCESSIONÁRIA instalar e manter, em cada UNIDADE EDUCACIONAL, equipamentos e dispositivos eletrônicos dedicados a monitorar, detectar e alertar sobre situações de risco ou emergência, devendo mantê-los em alta disponibilidade, com o objetivo de apoiar o PODER CONCEDENTE na vigilância eletrônica das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.1.2. A vigilância eletrônica das UNIDADES EDUCACIONAIS será prestada pelo PODER CONCEDENTE a partir e em articulação com orientações exaradas pelas Secretarias Municipais correspondentes.

3.1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar, em cada UNIDADE EDUCACIONAL, pelo menos, sistema de Circuito Fechado de TV (CFTV), equipamento para armazenamento das imagens produzidas pelas câmeras do CFTV e sistema de alarmes monitorado, inclusive de incêndio, com as respectivas centrais de alarmes, responsabilizando-se pelo suporte, manutenção e reposição dos sistemas e equipamentos, quando couber.

Versão Consulta Pública



3.1.3.1. Os sistemas, equipamentos e dispositivos associados de que trata o subitem 3.1.3 encontram-se especificados no ANEXO 4A – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO.

3.1.4. Os sistemas de CFTV e as centrais de alarmes instalados nas UNIDADES EDUCACIONAIS deverão ser compatíveis, conectados e transmitir imagens e sinais ao CIOp por meio da rede de fibra óptica do PODER CONCEDENTE.

3.1.4.1. No caso da rede do PODER CONCEDENTE ser a utilizada no projeto, a CONCESSIONÁRIA ficará isenta de responsabilidade pela disponibilidade ou pelo bom funcionamento da mesma, excluindo-se também a responsabilidade por sua manutenção, exceto se algum dispositivo sob sua responsabilidade seja comprovadamente o causador do problema ocorrido com a rede.

3.1.4.2. A ampliação da rede de fibra óptica a fim de viabilizar a conexão e a integração do CIOp com o instalados nas UNIDADES EDUCACIONAIS deverá ser realizada pelo PODER CONCEDENTE.

3.1.5. O PODER CONCEDENTE deverá providenciar, com apoio de equipe da CONCESSIONÁRIA, a integração dos sistemas e dos equipamentos instalados nas UNIDADES EDUCACIONAIS com os sistemas de monitoramento eletrônico do CIOp.

3.1.5.1. A viabilização pela CONCESSIONÁRIA da infraestrutura para a Vigilância Eletrônica não implica na assunção dos riscos relacionados a atos de violência praticados por agentes públicos vinculados ao PODER CONCEDENTE ou terceiros não vinculados à CONCESSIONÁRIA no interior das UNIDADES EDUCACIONAIS que atentem contra a integridade física dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR.



3.1.6. O sistema de CFTV deverá permitir o armazenamento das imagens pelo período mínimo de 30 (trinta) dias e deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, mantendo o nível de qualidade no armazenamento, de pelo menos 18 frames por segundo, com resolução Full HD, observadas as regras sobre atualidade tecnológica estabelecidas no CONTRATO.

3.1.6.1. O fornecimento de gravações de sons e de imagens deverá estar disponível ao CIOP em tempo real, enquanto aos demais órgãos e entidades que compõem o PODER CONCEDENTE ocorrerão mediante solicitação escrita.

3.1.7. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar equipamentos e dispositivos de monitoramento eletrônico (câmeras do CFTV, alarmes e sensores), de modo a cobrir a área externa e parte da área interna das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.1.7.1. Os sistemas de monitoramento eletrônico que envolvam a captura e a transmissão de sons e de imagens deverão ser obrigatoriamente instalados nas fachadas das UNIDADES EDUCACIONAIS (frontal, laterais e fundos), portaria, playground, estacionamentos e nos corredores internos das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.1.7.2. Com relação aos demais ambientes que integram as UNIDADES EDUCACIONAIS e não foram contemplados no subitem 3.1.7.1, a instalação de sistema de monitoramento eletrônico que envolva a captura e a transmissão de sons e de imagens deverá ser acordada entre as PARTES.

3.1.7.2.1. Em qualquer caso, o acordo bilateral mencionado no subitem 3.1.7.2 não poderá incluir captura de sons e de imagens dentro dos seguintes ambientes: banheiros, salas de aula, sala de amamentação, fraldário, vestiários e berçários.



3.1.8. As áreas externas e as áreas de circulação internas deverão estar integradas com sensores necessários ao monitoramento da segurança das UNIDADES EDUCACIONAIS no período diurno e noturno, assim como deverá haver integração com central de alarmes em todos os ambientes necessários e integração com serviços de sistemas de detecção de incêndios.

3.1.9. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar no acesso principal das UNIDADES EDUCACIONAIS sistema de portão com acionamento elétrico e interfone com câmera embutida, para o controle de acesso, que deverá ser realizado por funcionários do PODER CONCEDENTE nas UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.1.10. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar recursos tecnológicos em quantidade e em qualidade suficientes para a adequada cobertura da vigilância eletrônica da ÁREA DA CONCESSÃO.

3.1.11. Competirá, ainda, à CONCESSIONÁRIA manter operante todo o sistema de monitoramento remoto (CFTV, alarmes e sensores de movimento), verificando possíveis focos de ocorrências de falhas sistêmicas, procurando antecipá-las.

3.1.12. A CONCESSIONÁRIA deverá atender aos chamados do PODER CONCEDENTE, quando da notificação de qualquer problema de disponibilidade dos sistemas de monitoramento (CFTV, sistemas de alarmes, porteiro eletrônico), registrando adequadamente as ocorrências correspondentes, procurando atendê-los no menor prazo possível.

3.2. SERVIÇOS DE LIMPEZA

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

Versão Consulta Pública



3.2.2. Os Serviços de Limpeza deverão ser realizados em superfícies como pisos, paredes, tetos, portas e visores, janelas, mobiliário escolar e administrativo, equipamentos e instalações sanitárias, observado o Plano Operacional de Limpeza e o cronograma de limpeza que compõem o Plano de Limpeza apresentado pela CONCESSIONÁRIA, para aprovação do PODER CONCEDENTE.

3.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que as salas de aula, os banheiros e os demais ambientes regularmente utilizados pelos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR estejam limpos antes do início das atividades pedagógicas.

3.2.3.1. A limpeza realizada durante o horário de funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS não poderá comprometer o regular desempenho dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS.

3.2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de mão de obra suficiente e garantir o fornecimento de produtos, materiais, utensílios e equipamentos em quantidades adequadas e necessárias para a execução dos Serviços de Limpeza.

3.2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o planejamento, a execução e a supervisão dos Serviços de Limpeza, bem como prover eventual suporte para a sua realização.

3.2.6. Os Serviços de Manejo de Resíduos contemplam a separação, a diferenciação e a estocagem dos resíduos sólidos recicláveis, bem como a valoração dos resíduos orgânicos produzidos nas UNIDADES EDUCACIONAIS até a correspondente coleta, inclusive aqueles decorrentes da logística reversa, observadas as normas técnicas pertinentes, os dispositivos das legislações federal, estadual e municipal aplicáveis, observadas as orientações constantes do Plano de Gestão de Resíduos e o disposto na Lei Complementar Municipal nº 376, de 22 de dezembro de 2010 e suas alterações posteriores ou norma que venha a substituí-la.



3.2.7. O Serviço de Limpeza e Serviço de Manejo de Resíduos abarcam as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de Limpeza:

- 3.2.7.1. realizar as rotinas de limpeza e manejo de resíduos;
- 3.2.7.2. manter todos os ambientes limpos e higienizados;
- 3.2.7.3. disponibilizar, nos locais específicos, produtos de uso comum;
- 3.2.7.4. disponibilizar, nos locais específicos, materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície; e
- 3.2.7.5. realizar limpeza e vistorias regulares nos Sanitários e Vestiários, incluindo:
 - a) Manter controle de limpeza com datas, horas, responsável pela limpeza preferencialmente no SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS;
 - b) Os sanitários devem apresentar abastecimento ininterrupto de água, sabão líquido, toalha de papel para secagem de mãos, álcool em gel, lixeiras apropriadas para o uso em sanitários e papel higiênico;
 - c) Manutenção permanente das condições de higiene, incluindo a remoção de resíduos dos cestos, a limpeza dos pisos e dos vasos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, de modo a mantê-los em adequadas condições de higienização durante todo o período de atendimento das UNIDADES EDUCACIONAIS, especialmente após os intervalos das atividades;
 - d) Zeladoria e limpeza das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes, mantendo seu bom estado de



conservação, limpo e desodorizado e orientando sobre a correta utilização em caso de qualquer ato que caracterize mau uso;

- e) Verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o abastecimento de materiais e de insumos;
- f) Garantir as condições de higiene, realizando a remoção e a troca dos sacos de lixo das lixeiras, limpeza do piso e dos vasos sanitários com aplicação de produtos desinfetantes e de aromatizantes apropriados, mantendo o ambiente limpo e higienizado para uso regular dos membros da COMUNIDADE ESCOLAR;
- g) Colocar avisos informativos nos casos de não funcionamento de algum aparelho, equipamento ou parte do ambiente; e
- h) Avisar à equipe de manutenção e ao responsável pela equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento dos aparelhos equipamentos dos sanitários e dos vestiários;

3.2.7.6. Realizar limpeza das Áreas Internas, incluindo:

- i) limpar e higienizar os ambientes prediais, pavimentos, escadas, corrimões, pisos, vidros e mobiliário retirando sujeira, poeira, manchas e material depositado;
- j) utilizar materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície, de equipamentos e de utensílios, seguindo as normas vigentes;
- k) utilizar materiais em quantidades apropriadas para cada tipo de limpeza, evitando falta, desperdício ou excesso;



- l) verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o provimento de papel higiênico, sabão, papel para secar as mãos e outros insumos considerados necessários e indicados no Plano de Limpeza, aprovado pelo PODER CONCEDENTE;
- m) garantir as condições de higiene, realizando a remoção e a troca dos sacos de lixo das lixeiras;
- n) realizar a coleta seletiva de lixo;
- o) colocar avisos informativos nos casos de não funcionamento de algum aparelho, equipamento ou parte do ambiente; e
- p) avisar à equipe de manutenção e ao representante da equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento adequado dos aparelhos e dos equipamentos.

3.2.7.7. Realizar limpeza das Áreas Externas, incluindo:

- q) limpar áreas e locais externos pisos, escadas, corrimões, vidros e mobiliário retirando sujeira, poeira, manchas e material depositado;
- r) utilizar materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície, equipamentos e utensílios, seguindo as normas vigentes;
- s) utilizar materiais em quantidades apropriadas para cada tipo de limpeza, evitando falta, desperdício ou excesso;
- t) disponibilizar material de uso comum e insumos como toalha de papel, álcool em gel e lixeiras apropriadas coleta seletiva.



- u) verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o provimento de materiais e insumos;
- v) garantir as condições de higiene, realizando a remoção e a troca dos sacos de lixo das lixeiras;
- w) realizar a coleta seletiva de lixo;
- x) colocar avisos informativos nos casos de não funcionamento de algum aparelho, equipamento ou parte do ambiente; e
- y) avisar à equipe de manutenção e ao responsável pela equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento adequado dos aparelhos e equipamentos.
- z) efetuar a coleta seletiva e efetuar a destinação dos resíduos sólidos, seguindo a legislação e normas vigentes; e
- aa) efetuar a manutenção, a gestão e a operação de sistema individual alternativo ao sistema de esgotamento público nas UNIDADES EDUCACIONAIS localizadas em regiões do Município não atendidas por redes públicas do serviço de esgotamento sanitário, nos termos do art. 45, § 1º, da Lei Federal nº 11.445/07.

3.2.8. O responsável pela equipe de limpeza será encarregado de abrir chamado para a equipe de manutenção, que comparecerá à UNIDADE EDUCACIONAL para a realização dos reparos necessários.

3.2.9. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela segregação e pelo acondicionamento dos resíduos produzidos nas UNIDADES EDUCACIONAIS, bem como por sua disposição em local apropriado e previamente definido para permanência até a realização da



coleta externa, observadas as normas e os requisitos aplicáveis. A coleta externa, o transporte, a destinação final dos resíduos e o pagamento das respectivas taxas e demais custos associados serão de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, diretamente ou por meio de empresas por ele contratadas. Eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação desses serviços por terceiros contratados pelo PODER CONCEDENTE não ensejarão penalização da CONCESSIONÁRIA, desde que esta tenha cumprido integralmente as obrigações sob sua responsabilidade.

3.2.10. O Serviço de Limpeza deverá se comprometer e atuar para colaborar com o adimplemento da proposta Pedagógica e do Projeto Político Pedagógico das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.3. SERVIÇO DE CONTROLE DE PRAGAS

3.3.1. O Serviço de Controle de Pragas abarca as seguintes atividades contempladas no Plano de Controle de Pragas:

- a) controle de vetores e pragas urbanas, dedetização, desinsetização e desratização, e limpeza de caixas d'água nas novas UNIDADES EDUCACIONAIS, incluindo-se o fornecimento de insumos, materiais, utensílios e mão de obra qualificada, a ser realizado periodicamente nas dependências internas, para prevenir doenças, desencadeamento de processos alérgicos, contaminações e evitar infestações nas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- b) desinsetização, desratização e limpeza de caixas d'água deverá ser, no mínimo, trimestral, com aplicações de reforço sempre que necessário;
- c) manutenção de documentação e registro da realização dos serviços descritos acima;



- d) elaboração de planejamento que contenha manutenção e monitoramento preventivo e corretivo para controle de pragas; e
- e) utilização apenas de produtos certificados e seguros para uso em escolas deverão ser aplicados, seguindo recomendações técnicas e legislações vigentes.

3.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE, no âmbito do Plano de Controle de Pragas, cronograma com a previsão de datas e horários das aplicações necessárias para o controle integrado de pragas nas UNIDADES EDUCACIONAIS.

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

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

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

3.3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá descrever no Procedimento Operacional Padronizado – POP todos os procedimentos de diluição ou outras manipulações autorizadas para produtos saneantes, da técnica de aplicação, da utilização e da

Versão Consulta Pública



manutenção de equipamentos, de transporte, de destinação final e outros procedimentos técnicos ou operacionais, bem como informações sobre o que fazer em caso de acidente, derrame de produtos químicos, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, sem prejuízo da legislação vigente.

3.4. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE EDIFÍCIOS E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

3.4.1. A CONCESSIONÁRIA fornecerá um ambiente seguro e confortável para toda a COMUNIDADE ESCOLAR por meio da prestação de Serviço de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção.

3.4.2. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a estanqueidade, desempenho lumínico, desempenho acústico, desempenho de ventilação e circulação de ar e conforto térmico nos ambientes da UNIDADE EDUCACIONAL.

3.4.3. Para garantia do atendimento dos parâmetros de conforto e de desempenho indicados no subitem 3.4.2, a CONCESSIONÁRIA deverá aferir os sistemas e os equipamentos instalados e efetuar medições constantes nos ambientes, a fim de garantir que os padrões das normas vigentes estejam atendidos.

3.4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá prever, no Procedimento Operacional Padrão - POP de Manutenção, a submissão de todos os equipamentos e instalações por ela fornecidos para o desempenho dos SERVIÇOS à manutenção corretiva, preditiva e preventiva, de acordo com o estipulado no Plano Detalhado de Manutenção, constante no POP de Manutenção e Conservação, e, semestralmente, indicar as PARADAS PROGRAMADAS necessárias para intervenções com duração superior a 2 (dois) dias, programando-as, preferencialmente, para o período de recesso escolar ou férias escolares.



3.4.4.1. No caso de intervenções com duração superior a 2 (dois) dias, as PARADAS PROGRAMADAS deverão necessariamente ocorrer durante os períodos de recesso escolar ou férias escolares.

3.4.4.2. As PARADAS PROGRAMADAS não serão contabilizadas para fins de desconto dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

3.4.4.3. Não serão consideradas PARADAS PROGRAMADAS e não serão contabilizados para fins de desconto dos ÍNDICES DE DESEMPENHO as hipóteses de interrupção dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS para manutenções decorrentes de casos fortuitos ou força maior.

3.4.5. São atividades de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA os serviços de inspeção, manutenção predial e manutenção de equipamentos, os quais contemplam as seguintes atividades:

- a) o Serviço de Inspeção Predial e de Equipamentos consiste em serviços periódicos de verificação da estrutura predial, incluindo a limpeza e a manutenção das caixas d'água, controle de qualidade da água e equipamentos de grande porte para identificação de necessidades de manutenção, tanto a preventiva quanto a corretiva;
- b) o Serviço de Manutenção Predial tem como objetivo atender toda a estrutura construída da UNIDADE EDUCACIONAL, buscando garantir plenas condições do edifício para a realização dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS; e
- c) o Serviço de Manutenção de Mobiliário e Equipamentos tem como objetivo atender a todos os equipamentos cujo fornecimento, instalação e manutenção sejam de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observado o disposto no ANEXO 4B – DIRETRIZES DE MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS.



3.4.5.1. A realização dos Serviços de Inspeção Predial e de Equipamentos se dará por meio da elaboração de um Plano de Inspeções de Instalações e Equipamentos, que compõe o Plano de Manutenção, no qual devem ser definidas as áreas e os equipamentos a serem inspecionados, bem como a sua periodicidade.

3.4.6. O Serviço de Manutenção de Mobiliário e Equipamentos abrangem as seguintes atividades, contempladas no Plano de Manutenção de Equipamentos:

- a) sistema de combate a incêndio e pânico;
- b) sistema de Controle Fechado de Televisão – CFTV;
- c) sistemas de alarme e segurança;
- d) sistema de ar-condicionado; e
- e) equipamentos e mobiliários cujo fornecimento, instalação e manutenção sejam de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.5. SERVIÇOS DE JARDINAGEM

3.5.1. O Serviço de Jardinagem engloba a manutenção e a conservação de toda a área verde das UNIDADES EDUCACIONAIS, incluindo gramados, jardins, hortas, árvores e floreiras, observadas as disposições dos ANTEPROJETOS REFERENCIAIS e no desenvolvimento dos PROJETOS EXECUTIVOS, previstos no ANEXO 4A – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO, vedado o plantio de espécies daninhas e/ou venenosas.



3.5.1.1. 3.5.1.1. O Serviço de Jardinagem garantirá que o paisagismo das UNIDADES EDUCACIONAIS atenda aos padrões de segurança necessários para toda a COMUNIDADE ESCOLAR.

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

- a) realizar a manutenção dos gramados, jardins, hortas, árvores e floreiras das UNIDADES EDUCACIONAIS, indicados nos PROJETOS EXECUTIVOS e no Plano de Manutenção de Jardins e Solos, contando com a devida supervisão de profissional qualificado;
- b) limpeza de toda área, incluindo varredura, retirada de folhas, galhos, ervas daninhas, musgo, lodo, corpos estranhos, mato e qualquer outro tipo de sujeira ou detrito;
- c) rega das plantas, vasos, árvores, horta;
- d) realizar capinagem, podas, adubagem, plantio de plantas, flores e árvores, repondo e/ou renovando as espécies;
- e) utilizar água de reuso, sempre que possível, nas atividades de jardinagem;
- f) realizar tratamento de pragas nas plantas, árvores, canteiros e jardins;
- g) utilizar uniformes, EPIs e EPCs específicos para os serviços de jardinagem e manuseio de produtos químicos;
- h) seguir as legislações e normas aplicáveis, bem como regras para preservação do ambiente, quando da realização de atividades com produtos químicos controlados nas áreas das UNIDADES EDUCACIONAIS, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação; e



- i) identificar com placas os nomes comuns e científico das espécies plantadas.

3.6. SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar integralmente pelos serviços de tecnologia da informação nas UNIDADES EDUCACIONAIS desde a implantação de equipamentos de tecnologia, seu suporte, manutenção e reposição, quando couber, não sendo, no entanto, responsável por manutenção e/ou substituição de eventuais software ou hardware que não tenham sido fornecidos ou instalados pela CONCESSIONÁRIA;

3.6.2. A CONCESSIONARIA deverá fornecer e manter equipamentos de tecnologia de informação para nas UNIDADES EDUCACIONAIS, observado o disposto no ANEXO 4B – DIRETRIZES DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS.

3.6.3. Não serão fornecidos pela CONCESSIONÁRIA os equipamentos, os acessórios e os suprimentos eletrônicos de uso individual disponibilizados aos ocupantes dos cargos e das funções do Grupo Ocupacional Magistério que exercem suas funções nas UNIDADES EDUCACIONAIS.

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

- a) fornecimento de equipamentos, materiais e sistemas;
- b) suporte técnico; e
- c) sistema de Help Desk e Sistema de Controle de Ordens de Serviços, conforme detalhado a seguir.



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

- a) sistema de Help Desk para atendimento aos diretores das UNIDADES EDUCACIONAIS e funcionários que exercem suas atribuições nas UNIDADES EDUCACIONAIS, funcionalidades de registro das solicitações de serviços (abertura, consulta e encerramento das solicitações, controle de prazos horários de atendimento e execução dos serviços), registros de ocorrências e falhas, reclamações e sugestões sobre os serviços, equipamento, materiais de uso comum, atendimento dos funcionários;
- b) sistema de Controle de Ordens de Serviços (abertura, consulta e encerramento das Ordens de Serviços, controle de prazos e horários de atendimento e execução das Ordens de Serviço);
- c) relatórios, consultas e indicadores de acompanhamento dos serviços e das manutenções;
- d) aplicação de pesquisa de satisfação junto aos diferentes públicos da UNIDADE EDUCACIONAL;
- e) painel de Gestão com o controle de chamados, ordens de serviços e Indicadores de desempenho medidos para acompanhar o desempenho da CONCESSIONÁRIA; e
- f) disponibilização das informações sobre o funcionamento dos serviços, regras, horários e procedimentos, principalmente, relacionados à abertura, à consulta e ao encerramento de solicitações de serviços, reclamações e sugestões. As informações deverão estar disponíveis para acesso via celular, tablet ou computador.

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



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

- a) prover o acesso da rede local à internet cabeada e manter em funcionamento toda a infraestrutura de internet de alta velocidade de download e upload, conforme necessidade das UNIDADES EDUCACIONAIS e que sejam satisfatórias conforme ANEXO 7 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO na pesquisa de Satisfação, no subitem 3.7.4, Satisfação com o WIFI;
- b) prover acesso através de rede wireless para suprir o acesso à rede local para notebooks, tablets e outros equipamentos de computação móvel de usuários internos e visitantes;
- c) garantir o acesso através de rede wireless em todas as áreas cobertas da UNIDADE EDUCACIONAL e em todos os seus pavimentos;
- d) realizar a manutenção e prover suporte técnico de toda a infraestrutura e equipamentos de TI que tenha sido parte de seu escopo de fornecimento, observado o disposto no subitem 3.6.1;
- e) realizar a manutenção e prover suporte técnico de equipamentos de telecomunicações, tais como centrais de ramais, se houver, telefones e televisores;
- f) realizar manutenção e prestar assistência técnica à infraestrutura de rede de dados local;
- g) prover equipamentos de No Break capazes de manter a operação funcionando por no mínimo 2h (duas horas);



- h) realizar a manutenção e prover o suporte técnico de todos os elementos de tecnologia relacionados aos equipamentos de reprografia (impressoras, equipamentos de digitalização de imagens e documentos) e ao sistema de CFTV; e
- i) efetuar a renovação do parque tecnológico e/ou a substituição de equipamentos de acordo com a vida útil do bem e sempre que for verificada a necessidade de melhoria da performance ou obsolescência dos equipamentos.

3.6.7. A velocidade de conexão da internet banda larga a ser fornecida nas UNIDADES EDUCACIONAIS pela CONCESSIONÁRIA não poderá ser inferior à recomendada pelo Comitê Executivo da Estratégia Nacional de Escolas Conectadas – CENEC (Ministério da Educação), por meio das Resoluções CENEC nº 2, de 22 de fevereiro de 2024 e nº 3, de 11 de julho de 2024, ou normativo que vier a substituí-las.

3.6.8. Os equipamentos de No Break deverão atender a todos os equipamentos de informática das áreas administrativas (sala da secretaria, sala de diretoria, sala de reunião e sala de atendimento).

3.6.9. Ademais, para a realização do Suporte Técnico – Help Desk são previstas as seguintes atividades a serem devidamente contempladas no Plano de Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação:

- a) oferecimento de central de atendimento com horário compatível com o horário de funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS;
- b) oferecimento de suporte e atendimento de primeiro nível (resolução de questões simples);
- c) oferecimento de suporte e atendimento de segundo nível (resolução de questões mais complexas, não solucionadas pelo primeiro nível); e

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



- d) oferecimento de suporte e atendimento em campo (resolução com especialista e presencial).

3.6.10. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela implantação dos equipamentos de TI previstos no ANEXO 4B – DIRETRIZES DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS e software associados (Sistema Operacional, Microsoft Office ou similar, Antivírus, programas de impressoras, scanners que tenham interface com o hardware por ela implantado) necessários aos serviços administrativos das UNIDADES EDUCACIONAIS e devidas permissões.

3.6.11. A CONCESSIONÁRIA poderá assumir a responsabilidade pelo suporte a software de propriedade do PODER CONCEDENTE, desde que as partes cheguem a um consenso, que a CONCESSIONÁRIA seja devidamente treinada para prestar esse serviço e que a atividade não interfira na rotina de atendimento dos demais programas sob sua responsabilidade.

3.6.12. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela reposição de papéis, tintas e demais insumos necessários para o regular funcionamento das impressoras, em conformidade à natureza do atendimento realizado na UNIDADE EDUCACIONAL, em atendimento às demandas administrativas exaradas pelo PODER CONCEDENTE e em adimplemento à Proposta Pedagógica da Rede Municipal de Ensino.

3.6.13. O Plano de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação deverá prever a instalação obrigatória de pontos de telefonia em cada um dos postos de trabalho de cada UNIDADE EDUCACIONAL, ressalvada a possibilidade de manutenção de central única de atendimento aos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR para obtenção de informações gerais. Em caso de opção pela central única de atendimento, será



necessária a instalação de ramais que permitam a transferência de ligações para cada posto de trabalho da UNIDADE EDUCACIONAL.

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

3.6.15. Considerando que os equipamentos da CONCESSIONÁRIA serão utilizados para o armazenamento e a transmissão dos dados pessoais dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Proteção de Dados para aprovação do PODER CONCEDENTE e implantação na CONCESSÃO, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.079/2018.

3.6.15.1. Ainda que a CONCESSIONÁRIA seja responsável pelo fornecimento da infraestrutura de TIC, ela não é responsável pelo tratamento de dados realizados pelos funcionários do PODER CONCEDENTE ou pelos membros da COMUNIDADE ESCOLAR, ainda que no perímetro das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.6.16. Os dados pessoais dos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR ocasionalmente armazenados pela CONCESSIONÁRIA serão mantidos em formato interoperável e estruturado, disponíveis ao titular de dados pessoais mediante requerimento em sítio eletrônico disponibilizado, sendo que o titular de dados pessoais e/ou seu representante legal terá as garantias de:

- a) consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento de seus dados pessoais, bem como sobre sua integridade;



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

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

3.6.18. Os colaboradores da CONCESSIONÁRIA que atuem com tratamento de dados pessoais deverão firmar termos de confidencialidade, sigilo e uso.

3.6.19. Os custos para a implantação de rede cabeada e rede wireless de internet, bem como a manutenção e operação dos serviços, incluindo o pagamento das contas de operadoras dos serviços de internet e telefonia serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.7. SERVIÇOS DE GESTÃO DE UTILIDADES

3.7.1. Os Serviços de Utilidades compreendem os serviços de gestão e zelo pelo consumo eficiente das seguintes categorias de utilidades: energia elétrica, gás (GLP), água e esgoto.

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

Versão Consulta Pública



- a) garantir o serviço de fornecimento adequado do sistema de água em toda área da UNIDADE EDUCACIONAL, assegurando a realização das manutenções preventivas e corretivas necessárias;
- b) manter e operar o sistema de armazenamento e uso de águas pluviais para reuso, nos termos do ANEXO 4A – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO;
- c) gerir e estimular uso eficiente dos recursos hídricos;
- d) solicitar a aprovação do PODER CONCEDENTE em relação à implantação de novos sistemas e de equipamentos que apresentem significativa melhora na operação e consumo;
- e) realizar o monitoramento da qualidade da água e de esgoto, através da elaboração de laudos técnicos, cuja periodicidade de emissão será definida de comum acordo entre as PARTES, em conformidade com as normas técnicas vigentes;
- f) garantir o funcionamento e realizar as manutenções do sistema de esgoto na UNIDADE EDUCACIONAL; e
- g) implementar sugestões sustentáveis, inclusive de reuso de água.

3.7.3. No caso da falta ou irregularidade no fornecimento de água pela concessionária do serviço público, caberá à CONCESSIONÁRIA garantir o abastecimento das UNIDADES EDUCACIONAIS, seja mediante a contratação tempestiva de carro-pipa ou qualquer outro meio seguro e eficaz.

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



- a) garantir a ligação de energia elétrica do sistema público para a UNIDADE EDUCACIONAL;
- b) garantir o fornecimento contínuo de energia elétrica em toda a UNIDADE EDUCACIONAL;
- c) garantir o perfeito funcionamento da edificação com segurança e eficiência para a sua operação, devendo, ainda, garantir o funcionamento dos sistemas essenciais de prevenção e de combate a incêndios e/ou pânico, ainda que haja queda no fornecimento de energia da UNIDADE EDUCACIONAL;
- d) realizar a manutenção preventiva e corretiva das instalações e sistemas elétricos (reparo ou substituição de subestações, transformadores, cabines de medição e distribuição, quadros e painéis em geral, para-raios, aterramento, cabos de energia, lâmpadas e postes de iluminação);
- e) gerir e promover o consumo eficiente de energia elétrica; e
- f) implementar sistema de geração de energia limpa, a suas expensas.

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

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



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

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

3.7.8. O fornecimento de botijões de gás nas UNIDADES EDUCACIONAIS será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.8. SERVIÇO DE LAVANDERIA E ROUPARIA

3.8.1. Os serviços de lavanderia e rouparia têm como objetivo assegurar a aquisição, o fornecimento e o processamento completo do ENXOVAL INTERNO das UNIDADES EDUCACIONAIS, compreendendo sua lavagem, secagem, higienização, dobra, organização, guarda, manutenção e distribuição, bem como, quando necessária, a passagem das peças para atendimento às condições adequadas de conservação, apresentação e uso.

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

- a) manter o ENXOVAL INTERNO sempre com qualidade, limpo e macio, sem rasgos, buracos, manchas, resíduos ou odores nas peças;
- b) processar o ENXOVAL INTERNO em todas as suas etapas, desde sua compra e utilização até o seu retorno em condições ideais de reuso, sob situações higiênico-sanitárias adequadas, substituindo-os sempre que necessário para



tanto, além da distribuição do enxoval aos setores da UNIDADE EDUCACIONAL;
e

- c) manter o ENXOVAL INTERNO disponível durante todo o período de funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS, ainda que seja necessário manter ENXOVAIS INTERNOS em estoque para reposições de emergência.

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

Tabela 1 - Estimativa Referencial de Enxoval

Peça	Destinação	Estimativa	Reposição (estimativa)
Lençol, virol e fronha	Berçário, Maternal e Pré-escola	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Edredom e/ou manta antialérgica	Berçário, Maternal e Pré-Escola	2 (dois) por aluno	1 (um) ano
Travesseiro infantil	Berçário, Maternal e Pré-Escola	2 (dois) por aluno	1 (um) ano

3.8.4. Deverá ser considerada uma reserva técnica de itens do ENXOVAL INTERNO na ordem de 20% (vinte por cento) para trocas emergenciais, essenciais para garantir a disponibilidade do ENXOVAL INTERNO durante todo o período de atendimento.

3.8.5. O serviço de lavanderia e rouparia não inclui a lavagem, a higienização, a guarda e a rouparia de vestuário individual fornecido por pais ou responsáveis dos alunos.

3.8.6. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de mão de obra suficiente e garantir o fornecimento de produtos, materiais, utensílios e equipamentos em quantidades adequadas e necessárias para a execução dos serviços de lavanderia e rouparia.

3.8.7. A CONCESSIONÁRIA realizará o planejamento, execução, supervisão e proverá eventual suporte para a realização dos serviços de lavanderia e rouparia.



3.8.8. A decisão sobre a prestação do serviço de lavanderia, seja localmente nas UNIDADES EDUCACIONAIS, seja centralizado em local externo, será prerrogativa da CONCESSIONÁRIA.

3.8.9. Caso a CONCESSIONÁRIA opte por não prestar o serviço de lavanderia localmente nas UNIDADES EDUCACIONAIS, a especificação dos equipamentos do ambiente Lavanderia e Rouparia previsto no ANEXO 4B – DIRETRIZES DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS poderá ser revista.

3.9. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

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

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

- a) desenvolver, instalar e operar o sistema de gestão de chamados dos diretores e funcionários que exercem suas atribuições nas UNIDADES EDUCACIONAIS, que deverá ser uma das funcionalidades do SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS, anteriormente citado. Os diretores e os funcionários que exercem suas atribuições nas UNIDADES EDUCACIONAIS poderão acionar o Help Desk através de acesso ao SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS para solicitar manutenção e reparos, reposição de equipamentos, eventos de segurança, registros de mau funcionamento de equipamentos, modificações e melhorias, limpeza de ambientes, outras solicitações, reclamações de serviços e solicitação de informações;



- b) manter histórico de chamados com a identificação do tipo de chamado, resposta oferecida e atividades desenvolvidas para resposta;
- c) realizar o pronto atendimento às solicitações dentro do prazo estabelecido; e
- d) realizar os atendimentos de forma cortês.

3.10. FORNECIMENTO DE FRALDAS E ITENS DE HIGIENE PESSOAL

3.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar o fornecimento contínuo, regular e suficiente de fraldas e itens de higiene pessoal destinados aos educandos atendidos nas UNIDADES EDUCACIONAIS, observadas as especificidades etárias e as necessidades de cada público.

3.10.2. O fornecimento de que trata o item anterior deverá garantir a disponibilidade permanente dos materiais necessários à manutenção das condições adequadas de saúde, bem-estar, cuidado e dignidade dos educandos no ambiente escolar, em consonância com as normas sanitárias vigentes e as boas práticas de higiene.

3.10.3. Deverão ser disponibilizados, no mínimo, os seguintes insumos:

- a) fraldas descartáveis em tamanhos compatíveis com as faixas etárias atendidas;
- b) lenços umedecidos;
- c) sabonete líquido;
- d) papel higiênico;
- e) toalhas de papel;
- f) álcool 70% (setenta por cento); e



g) demais insumos correlatos necessários à adequada higiene pessoal dos educandos.

3.10.4. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar o adequado armazenamento, controle de estoque, reposição tempestiva e distribuição dos insumos, de modo a evitar desabastecimento e garantir sua plena disponibilidade durante todo o período de funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.10.5. Os insumos fornecidos deverão atender aos padrões de qualidade, de segurança e de conformidade exigidos pela legislação sanitária aplicável, sendo vedada a utilização de produtos que possam comprometer a saúde dos educandos.

3.10.6. A prestação deste serviço deverá ser planejada e executada de forma articulada com as rotinas operacionais e pedagógicas das UNIDADES EDUCACIONAIS, sem prejuízo ao regular desenvolvimento das atividades escolares.

3.11. FORNECIMENTO DE KITS PEDAGÓGICOS E SUPRIMENTOS PARA ATIVIDADES PEDAGÓGICAS, RECREATIVAS E CULTURAIS

3.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar a aquisição, a organização e a distribuição contínua, regular e suficiente de kits pedagógicos destinados aos integrantes da COMUNIDADE ESCOLAR, contemplando, no mínimo, o KIT EDUCANDO e o KIT PROFESSOR, conforme as especificidades das UNIDADES EDUCACIONAIS e das etapas de ensino atendidas.

3.11.2. O fornecimento dos kits deverá garantir a disponibilidade permanente dos materiais e insumos necessários ao adequado desenvolvimento das atividades pedagógicas, administrativas e de gestão escolar, em consonância com as diretrizes do Projeto Político-Pedagógico (PPP) das UNIDADES EDUCACIONAIS.



3.11.3. Os kits deverão ser compostos por materiais compatíveis com suas respectivas finalidades, observadas as necessidades específicas de cada público, incluindo, mas não se limitando a:

- a) KIT EDUCANDO: materiais didáticos, pedagógicos, recreativos e de uso individual, adequados à faixa etária e etapa de ensino;
- b) KIT PROFESSOR: materiais de apoio pedagógico, planejamento, registro e desenvolvimento das atividades educacionais.

3.11.4. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar o adequado planejamento logístico, armazenamento, controle de estoque, reposição periódica e distribuição dos kits, de modo a evitar desabastecimento e garantir sua plena disponibilidade ao longo de todo o período letivo.

3.11.5. Os materiais que compõem os kits deverão atender a padrões de qualidade, durabilidade, segurança e adequação pedagógica, sendo vedada a utilização de itens que não estejam em conformidade com as normas técnicas e regulatórias aplicáveis.

3.11.6. A distribuição dos kits deverá ocorrer de forma equitativa e tempestiva, assegurando isonomia no acesso aos materiais por parte dos educandos, dos professores e das equipes gestoras das UNIDADES EDUCACIONAIS.

3.11.7. A prestação deste serviço deverá estar articulada às rotinas operacionais e pedagógicas das UNIDADES EDUCACIONAIS, contribuindo para o pleno funcionamento das atividades escolares, sem prejuízo ao calendário letivo e às práticas educacionais desenvolvidas.

3.11.8. A composição dos kits deverá observar as especificidades do desenvolvimento infantil, priorizando materiais lúdicos, seguros, não tóxicos e adequados ao uso coletivo e individual, conforme aplicável e respeitando o seguinte padrão mínimo:

Versão Consulta Pública

Tabela 2 - Detalhamento de KIT de materiais Pedagógicos

PÚBLICO	ETAPA	MATERIAIS (ANUAIS)
KIT EDUCANDO	Creche (0 a 3 anos)	a) Materiais para exploração sensorial (ex.: brinquedos macios, peças de encaixe grandes, blocos de montar adequados à faixa etária); b) Livros de pano, plástico ou cartonados (resistentes e laváveis); c) Massa de modelar atóxica (quando aplicável); d) Giz de cera grosso e/ou materiais de pintura adequados (atóxicos e laváveis); e) Materiais para atividades de coordenação motora ampla e fina; f) Itens de uso individual para apoio às rotinas (quando aplicável); g) Outros materiais pedagógicos e recreativos que favoreçam interações, brincadeiras e desenvolvimento integral.
	Pré-Escola (4 e 5 anos)	a) Caderno de desenho e/ou atividades (sem pauta ou com pauta ampliada, conforme proposta pedagógica); b) Lápis grafite, borracha e apontador (quando aplicável); c) Caixa de lápis de cor, giz de cera e/ou canetinhas hidrográficas; d) Tesoura sem ponta e cola branca; e) Massa de modelar atóxica; f) Materiais para atividades artísticas (papel sulfite, papel colorido, cartolina, entre outros); g) Livros de literatura infantil adequados à faixa etária; h) Estojo ou item equivalente para organização; i) Outros materiais pedagógicos e recreativos que promovam expressão, criatividade, linguagem e socialização.
KIT PROFESSOR	Creche (0 a 3 anos)	a) Caderno(s) de planejamento e registro das práticas pedagógicas; b) Recursos pedagógicos para mediação de interações e brincadeiras (brinquedos educativos, materiais sensoriais, objetos de exploração); c) Livros de literatura infantil e materiais de contação de histórias; d) Materiais para organização de ambientes e cantos de atividades; e) Insumos para atividades lúdicas, expressivas e corporais; f) Outros materiais necessários ao planejamento, observação e acompanhamento do desenvolvimento das crianças.
	Pré-Escola (4 e 5 anos)	a) Caderno(s) de planejamento, registro e avaliação; b) Canetas, lápis, marcadores e demais materiais de escrita; c) Apagador e pincel para quadro branco (quando aplicável); d) Materiais de apoio pedagógico para desenvolvimento de atividades (papel, cartolina, jogos educativos, materiais manipuláveis);



		e) Livros de literatura infantil e materiais para leitura mediada; f) Materiais para atividades artísticas, expressivas e corporais; g) Outros insumos necessários à execução das práticas pedagógicas, em consonância com o PPP.
--	--	--

Fonte: CTE, 2026.

3.11.8.1.A composição dos kits deverá respeitar os princípios da Educação Infantil, assegurando a centralidade das interações e brincadeiras, bem como a organização de ambientes educativos ricos, acessíveis e estimulantes.

3.11.8.2.Todos os materiais deverão ser seguros, atóxicos, adequados à faixa etária, resistentes e, sempre que possível, laváveis, observando as normas técnicas e sanitárias aplicáveis.

4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

4.1. OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

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

- a) executar os SERVIÇOS de forma adequada, em conformidade com as exigências mínimas e princípios orientadores estabelecidos neste ANEXO;
- b) submeter o PLANO DE OPERAÇÃO à avaliação do PODER CONCEDENTE, observadas as disposições sobre os prazos e o procedimento de aprovação disciplinados deste ANEXO;
- c) estruturar, por meio de um Manual de POP (Procedimento Operacional Padrão), todos os SERVIÇOS prestados no âmbito do CONTRATO;
- d) revisar semestralmente os POPs com as alterações necessárias devido a ocorrências visando ações preventivas para reduzir as ocorrências.

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



- e) consultar e obter expressa autorização do PODER CONCEDENTE para realizar alterações na forma de prestação dos SERVIÇOS que implique em variação aos procedimentos indicados e aprovados nos POP;
- f) desenvolver programa interno baseado na ISO 9.001 (Sistemas de Gestão da Qualidade) e ISO 14.001 (Sistemas de Gestão Ambiental) ou outro que venha a lhe substituir.
- g) indicar representante da CONCESSIONÁRIA para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

4.1.2. Após a obtenção das certificações indicadas no subitem 4.1.1, inciso f), a CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar por suas revisões e revalidações, a fim de mantê-las ativas e válidas durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO.

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

4.2. OBRIGAÇÕES RELACIONADAS AOS FUNCIONÁRIOS

4.2.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e da legislação aplicável, constituem obrigação e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA relacionadas aos seus 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 de contratação, pessoas que residem em locais próximos às UNIDADES EDUCACIONAIS;



- c) Disponibilizar mão de obra com perfil profissional compatível com o ambiente de ensino e com a faixa etária dos alunos presentes nas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- d) Exibir ao PODER CONCEDENTE, quando solicitado, para os cargos que exijam formação acadêmica específica e registro em Conselho de Classe, a documentação comprobatória, bem como mantê-la atualizada durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO;
- e) Disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos SERVIÇOS;
- f) Providenciar a realocação de profissional, de maneira imediata, no caso de qualquer ausência que possa comprometer a prestação dos SERVIÇOS;
- g) Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos SERVIÇOS, independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente;
- h) Contar com programa de treinamento e capacitação permanente do pessoal alocado nas UNIDADES EDUCACIONAIS, conforme estabelecido nas especificações técnicas dos SERVIÇOS e nos ÍNDICES DE DESEMPENHO, referidos neste ANEXO e no ANEXO 7 – “SISTEMA DE MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO”, respectivamente, incluindo a capacitação periódica sobre a finalidade das UNIDADES EDUCACIONAIS, os direitos dos membros da COMUNIDADE ESCOLAR e demais informações correlatas;
- i) 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;

Versão Consulta Pública



- j) Realizar testes de avaliação psicológica, visando analisar se o profissional possui o perfil adequado para a execução do serviço, trabalho com público, notadamente, crianças de 0 (zero) a 5 (cinco) anos e 11 (onze) meses e seus responsáveis legais no processo de seleção de seus profissionais;
- k) Realizar anualmente cursos de reciclagem específicos para cada SERVIÇO e obrigatórios para o respectivo pessoal, quando for o caso;
- l) Garantir a participação de seu pessoal ao treinamento ou capacitação sobre o funcionamento das UNIDADES EDUCACIONAIS ou sobre suas funções específicas, a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE, quando solicitado;
- m) Fornecimento dos uniformes, crachás e demais complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos SERVIÇOS pelos seus empregados, observadas as exigências abaixo:
 - i) Todos os uniformes e crachás de identificação utilizados pelo pessoal responsável pela prestação dos SERVIÇOS, bem como a identidade funcional utilizada pelos colaboradores deverão ser aprovados previamente pelo PODER CONCEDENTE.
 - ii) 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”;
 - iii) Fornecer uniformes a todo o seu pessoal, de acordo com as funções de cada um, zelando para que 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 (EPI e EPC) 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 respectiva UNIDADE EDUCACIONAL 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) Promover o treinamento de brigada de emergência para operar e manter os equipamentos de segurança e executar plano de fuga da UNIDADE EDUCACIONAL em caso de incêndio ou pânico;
- u) Fazer seguro de seu pessoal contra riscos de acidentes de trabalho;
- v) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito; e



w) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.

4.2.2. A CONTRATADA deverá assegurar o cumprimento integral da legislação vigente relativa às políticas de ação afirmativa, incluindo, mas não se limitando:

- a) à reserva de vagas para pessoas com deficiência, nos termos da Lei nº 8.213/1991, especialmente em seu art. 93, garantindo a inclusão desse público em seu quadro de pessoal, observados os percentuais legais aplicáveis;
- b) à adoção de medidas de promoção da equidade racial, em consonância com a Lei nº 12.288/2010 e demais normativas correlatas, incluindo políticas de recrutamento, seleção e permanência que contribuam para a redução das desigualdades raciais no ambiente de trabalho;
- c) à implementação de práticas institucionais que assegurem condições adequadas de acessibilidade, inclusão, permanência e desenvolvimento profissional para os trabalhadores contratados, vedada qualquer forma de discriminação; e
- d) à apresentação periódica de comprovação documental do atendimento às exigências legais previstas neste item, conforme critérios e prazos definidos pelo PODER CONCEDENTE.

4.3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS AO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

4.3.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e da legislação aplicável, constituem obrigação e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA relacionadas 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 e solicitações de serviço;
- c) implantar Sistema de Ouvidoria capaz de receber e registrar reclamações, sugestões e elogios de pais e responsáveis pelas crianças das UNIDADES EDUCACIONAIS;
- d) aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização do PODER CONCEDENTE e de fiscalização, coleta de dados para a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, 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; e
- f) submeter-se às normas de segurança do PODER CONCEDENTE, em especial quanto ao acesso às suas dependências.

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

4.4.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e da legislação aplicável, constituem obrigação e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA relacionadas à execução dos SERVIÇOS e ao fornecimento de equipamentos:



- a) prover os SERVIÇOS e equipamentos na forma, qualidade e quantidade necessários para o bom andamento dos SERVIÇOS nas UNIDADES EDUCACIONAIS;
- b) manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos SERVIÇOS, em perfeitas condições de uso;
- c) adquirir todo o material de consumo e peças de reposição que utilizar na execução dos SERVIÇOS;
- d) identificar todos os equipamentos de sua propriedade, com etiqueta e número de patrimônio, de forma a serem listados, contabilizados e não serem confundidos com similares de propriedade do PODER CONCEDENTE, observadas as disposições relacionadas à manutenção de INVENTÁRIO contidas no ANEXO 4B – DIRETRIZES DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS;
- e) manter limpos e conservados todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras;
- f) garantir a usabilidade, o desempenho e as características funcionais e de qualidade originais de todos os equipamentos e os sistemas das UNIDADES EDUCACIONAIS, durante todo o período de CONCESSÃO, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários para isso; e
- g) submeter todos os equipamentos e instalações fornecidos pela CONCESSIONÁRIA para o desempenho dos SERVIÇOS à manutenção corretiva, preditiva e preventiva, de acordo com o estipulado no Plano Detalhado de Manutenção, constante no POP de Manutenção e Conservação, sempre que necessário.

5. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



5.1. OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE

5.1.1. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e da legislação aplicável, constituem obrigações e responsabilidades do PODER CONCEDENTE:

- a) avaliar e aprovar o PLANO DE OPERAÇÃO, observadas as disposições sobre prazos e procedimento disciplinadas neste ANEXO;
- b) responsabilizar-se pela prestação dos SERVIÇOS PEDAGÓGICOS;
- c) responsabilizar-se por greve ou ausência de seus servidores que impacte a regular prestação dos SERVIÇOS;
- d) estabelecer rotina de trabalho nas UNIDADES EDUCACIONAIS em conformidade com o cargo e a função de seus agentes;
- e) exercer a fiscalização dos SERVIÇOS por representantes especialmente designados;
- f) comunicar formalmente qualquer falta, deficiência ou não conformidades na execução dos SERVIÇOS, assim que identificados, para correção pela CONCESSIONÁRIA;
- g) 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;
- h) realizar reclamações/solicitações e registro de ocorrências através do sistema de Help Desk, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação;



- i) adquirir e distribuir nas UNIDADES EDUCACIONAIS os gêneros alimentícios para preparo da alimentação escolar, elaborar os cardápios do SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR, bem como preparar e distribuir para os alunos a alimentação escolar;
- j) indicar representante do PODER CONCEDENTE para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

6. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE OPERAÇÃO

6.1. PLANO DE OPERAÇÃO

6.1.1. O PLANO DE OPERAÇÃO, elaborado pela CONCESSIONÁRIA, em atendimento às diretrizes estabelecidas neste ANEXO, tem como objetivo definir as ações, parâmetros e cronogramas a serem adotados para a correta operação dos SERVIÇOS, por parte da CONCESSIONÁRIA.

6.1.1.1. O PLANO DE OPERAÇÃO é composto por Planos de Prestação de Serviços e planos específicos, descritos no item 6.3 deste ANEXO.

6.1.2. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá considerar as 2 (duas) TIPOLOGIAS de UNIDADE EDUCACIONAL, conforme descritas no ANEXO 4A – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO.

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

- a) Serviços de Limpeza e Manejo de Resíduos Sólidos;
- b) Serviço de Controle de Pragas;
- c) Serviços de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção de Equipamentos;
- d) Serviços de Jardinagem;

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



- e) Serviços de Tecnologia da Informação;
- f) Serviços de Gestão de Utilidades;
- g) Serviços Administrativos;
- h) Serviços de Lavanderia e Rouparia;
- i) Fornecimento de Fraldas e itens de higiene; e
- j) Fornecimento de kits pedagógicos e suprimentos para atividades pedagógicas, recreativas e culturais.

6.2. ENTREGA DO PLANO DE OPERAÇÃO

6.2.1. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá ser entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE até 4 (quatro) meses antes da data prevista para o início da operação da primeira UNIDADE EDUCACIONAL.

6.2.2. Na hipótese de entrega e início de operação escalonados das UNIDADES EDUCACIONAIS, a versão inicial do PLANO DE OPERAÇÃO deverá contemplar o planejamento geral da operação e o cronograma previsto para entrada em operação das unidades. Para cada UNIDADE EDUCACIONAL cuja entrada em operação ocorra posteriormente, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, com antecedência mínima de 4 (quatro) meses da respectiva data prevista para início da operação, as atualizações e complementações do PLANO DE OPERAÇÃO necessárias à sua incorporação.

6.2.3. Apresentado o PLANO DE OPERAÇÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE deverá se manifestar no máximo de prazo de 10 (dez) dias, na forma estabelecida no CONTRATO e seus ANEXOS, a fim de realizar apontamentos e sugestões



que entender pertinente à melhor forma de organização e prestação dos SERVIÇOS que serão objeto de avaliação de desempenho.

6.2.4. Após a análise e manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, o PLANO DE OPERAÇÃO deverá ser encaminhado diretamente ao PODER CONCEDENTE, que terá o prazo de 30 (trinta) dias para aceitação e/ou determinação de ajustes, sendo que a não-objeção ao PLANO DE OPERAÇÃO que obedeça às diretrizes deste ANEXO e do CONTRATO será considerada aceitação tácita de seu conteúdo.

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

6.2.6. Recebido o PLANO DE OPERAÇÃO com os ajustes necessários, o VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE terá o prazo de 10 (dez) dias para se manifestar quanto à sua conformidade. Após a manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE, o PODER CONCEDENTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para se manifestar quanto à aprovação do PLANO DE OPERAÇÃO. A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE no prazo estabelecido implicará a aprovação tácita do PLANO DE OPERAÇÃO, desde que seu conteúdo esteja em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste ANEXO e no CONTRATO.

6.3. CONTEÚDO DO PLANO DE OPERAÇÃO

6.3.1. O PLANO DE OPERAÇÃO é composto de 11 (onze) Planos de Prestação de Serviços oferecidos às UNIDADES EDUCACIONAIS, devidamente identificados na Tabela 3 deste ANEXO.

6.3.2. Para cada um dos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Prestação dos Serviços, o qual será analisado e, posteriormente, aprovado pelo PODER

Versão Consulta Pública



CONCEDENTE, nos prazos e com o conteúdo mínimo previstos nos subitens **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e 6.3.5 deste ANEXO.

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

6.3.4. Os planos deverão ser atualizados, quando necessário, observada a previsão de atualização semestral obrigatória e, sempre que necessário, submetendo-os a validação do VERIFICADOR INDEPENDENTE DE CONFORMIDADE e do PODER CONCEDENTE

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

Tabela 3 - Detalhamento da composição do PLANO DE OPERAÇÃO

Planejamentos a serem realizados	Documentos e Relatórios gerados
1. Plano de Gestão e Monitoramento dos Serviços	• Procedimentos Operacionais Padrão – POP de todos os SERVIÇOS • Manual com documentos e informações gerais sobre o funcionamento da UNIDADE EDUCACIONAL • Fluxo de comunicação e envio de documentos • Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais • Relatório de desempenho • Manual com definição de parâmetros e desempenho • Plano de melhoria contínua dos processos, fluxos de trabalho e serviços
2. Plano de Limpeza	Procedimentos Operacionais Padrão – POP de limpeza



	Plano Operacional de Limpeza contendo descrição das atividades diárias, semanais, mensais, trimestrais, semestrais e anuais, quando houver Cronograma de limpeza
3. Plano de Jardinagem	• Plano de Jardinagem • Procedimentos Operacionais Padrão – POPs de manutenção em jardins • Cronograma de manutenção de jardins e solos
4. Plano de Manutenção	• Plano de Manutenção Preventiva – PMP • Plano de Manutenção Predial • Plano de Manutenção do Sistema de Ar-Condicionado • Plano de Manutenção dos Exaustores • Plano de Manutenção do Sistema de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico • Plano de Manutenção de Mobiliários e Equipamentos • Plano de Inspeções de Instalações e Equipamentos • Procedimentos Operacionais Padrão – POP de Manutenção • Cronograma de manutenção • Relatório de serviços de manutenção • Manual de operação e manutenção de ambientes • Controles de certificados, garantias, manuais do fabricante • Controle de prazo de validade dos equipamentos, manutenções e outros
5. Plano de Controle de Pragas	• Cronograma de serviços de controle de pragas • Manual de segurança e controle de pragas • Controles de certificados, atestados e garantias
6. Plano de Gestão de Resíduos	• Manual de orientação à gestão de resíduos
7. Plano de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação	• Plano de Manutenção dos equipamentos de Tecnologia de Informação; • Procedimentos Operacionais Padrão – POP de Serviços de Tecnologia de Informação e Help Desk • Plano de Proteção de Dados • Cronograma de manutenção de serviços de tecnologia • Catálogo referencial de equipamentos de tecnologia • Manual de orientação de uso dos equipamentos de tecnologia

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



8. Plano de Comunicação	• Plano de Comunicação • Matriz de responsabilidade • Cronograma de entrega de materiais e informações
9. Plano de Treinamento e Capacitação	• Plano de Treinamento e Capacitação • Cronograma de treinamento de qualificação • Controle de treinamentos obrigatórios e datas de validade
Plano de Utilidades	Plano de Gestão Eficiente de Utilidades Relatório mensal de consumo de energia elétrica Relatório mensal de consumo de água Relatório de eficiência energética e/ou de reaproveitamento de água de reuso, caso aplicáveis Plano de Contingência de Serviços de Utilidades Plano de Esgotamento Sanitário referente ao tratamento das fossas sépticas, caso aplicável
11. Plano de Lavanderia e Rouparia	• Procedimentos Operacionais Padrão – POP de lavanderia • Plano Operacional de Lavanderia contendo descrição das atividades diárias, semanais, mensais, trimestrais, semestrais e anuais, quando houver • Cronograma de lavagem • Procedimentos Operacionais Padrão – POP de compra e reposição dos ENXOVAIS INTERNOS
12. Plano de fornecimento de fraldas e itens de higiene	• Plano de Abastecimento • Plano de Controle de Estoque e Logística de Fornecimento
13. Plano de fornecimento de kits pedagógicos e suprimentos para atividades pedagógicas, recreativas e culturais	• Plano Operacional de Fornecimento e Gestão dos Kits • Cronograma de Fornecimento e Distribuição • Plano de Controle de Estoque e Logística

Fonte: CTE, 2026

6.3.6. Os Planos de Prestação dos Serviços que impliquem paradas e atividades que possam impactar o funcionamento ou gerar risco para a UNIDADE EDUCACIONAL deverão apresentar todas as informações necessárias para correta tomada de decisão do PODER CONCEDENTE.

6.3.7. Em caso de necessidade de alterações ou inclusão de serviços no portfólio de SERVIÇOS definidos no CONTRATO DE CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar



por escrito, com a devida justificativa ao PODER CONCEDENTE, que poderá autorizar ou não a modificação.

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

6.3.9. Compete, ainda, à CONCESSIONÁRIA:

- a) adotar práticas, padrões reconhecidos internacionalmente para o correto funcionamento da UNIDADE EDUCACIONAL.
- b) manter, ainda, as documentações, certificações e autorizações obrigatórias para o correto funcionamento da UNIDADE EDUCACIONAL, devidamente atualizadas junto aos órgãos competentes e devidamente disponibilizadas, para caso de inspeção, por parte do órgão regulador (exemplos: Licença para Localização e Funcionamento, Habite-se, certificado de Aprovação do Corpo de Bombeiro, Vigilância Sanitária), durante toda vigência do contrato.
- c) fornecer e manter equipamentos e mobiliários em perfeitas condições de uso, com desempenho adequado e com suas características funcionais, durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários;
- d) elaborar um código de conduta próprio, submetendo-o à avaliação do PODER CONCEDENTE; e
- e) garantir que, ao término do PRAZO DA CONCESSÃO, os equipamentos possuam, pelo menos, VIDA ÚTIL REMANESCENTE de 5 (cinco) anos e estejam em



perfeitas condições de uso, a fim de permitir a correta continuação da operação da UNIDADE EDUCACIONAL.

7. DIRETRIZES PARA O INÍCIO DA OPERAÇÃO

7.1. O ANEXO 4A – DIRETRIZES DE OBRAS E CONSTRUÇÃO disciplina o procedimento para encerramento das OBRAS e início da operação nas UNIDADES EDUCACIONAIS.

7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais que atuarão na execução dos SERVIÇOS no prazo do subitem **Erro! Fonte de referência não encontrada..** O plano deverá conter os treinamentos prévios à operação e programa de capacitação continuada o longo da CONCESSÃO.

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

7.4. Os treinamentos deverão conter, no mínimo:

- a) treinamento técnico para exercício da função, visando atuação com excelência;
- b) protocolos, normas e regras de atuação e postura a serem seguidos;
- c) regras específicas da UNIDADE EDUCACIONAL;
- d) fluxos e procedimentos de trabalho - “Procedimentos Operacionais Padrão – POP” de todos os SERVIÇOS NÃO-PEDAGÓGICOS;
- e) horários e locais de trabalho;
- f) uso correto de EPI, EPC e Uniformes;
- g) procedimentos de limpeza e higiene pessoal;

Versão Consulta Pública

Anexo 5 do Contrato – Caderno de Encargos



- h) atendimento ao cliente e aos usuários;
- i) Sistema de Medição e Indicadores que avaliam os SERVIÇOS;
- j) estrutura e linha hierárquica de reporte;
- k) abertura, registro e fechamento de Chamados e Ordens de Serviço;
- l) controles e registros inerentes à função do Colaborador;
- m) Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho; e
- n) protocolos para atuação em emergências (evacuações, princípio de incêndio).