

**CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA NA MODALIDADE DE
CONCESSÃO ADMINISTRATIVA QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO
DO RIO DE JANEIRO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
EDUCAÇÃO, E [●] COMO CONCESSIONÁRIA**

ANEXO V

Especificações dos Serviços Não-Pedagógicos

1 Definições

Os termos e expressões listados nesse item, sempre que grafados em letra maiúscula, terão o significado aqui atribuído, sem prejuízo de outros termos e expressões definidos no CONTRATO e ANEXOS.

ANO LETIVO: é o período do ano durante o qual os estudantes frequentam a UNIDADE ESCOLAR, geralmente contados de janeiro a dezembro.

ÁREA INDISPONÍVEL, INDISPONIBILIDADE: área que não atende aos requisitos mínimos que assegurem disponibilidade para o uso pretendido, conforme detalhado no Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade e considerando os critérios específicos para cada ÁREA identificados em sua respectiva FICHA TÉCNICA DE ÁREA. A menos que seja definido de outra forma, incluem-se entre as AREAS INDISPONÍVEIS também as ÁREAS INDISPONÍVEIS UTILIZADAS.

DIA LETIVO: Significa cada dia do ANO LETIVO, em que ocorrem as aulas e atividades curriculares e extracurriculares, conforme calendário oficial da Rede Municipal de Ensino. O DIA LETIVO é composto por SESSÕES CENTRAIS e SESSÕES CENTRAIS EXTRAORDINÁRIAS, conforme definido no ANEXO VII - Mecanismo de Pagamento.

FALHA ou FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Falha da CONCESSIONÁRIA em um dos indicadores de desempenho listados neste ANEXO e/ou na prestação dos SERVIÇOS, conforme definido neste ANEXO.

INCIDENTE: Refere-se a uma FALHA, a um caso de INDISPONIBILIDADE ou a qualquer outra preocupação ou pedido de serviço relativo à operação da UNIDADE ESCOLAR, que a CONCESSIONÁRIA tenha responsabilidade de atender.

INCIDENTE DE SEGURANÇA: incidentes ocorridos na UNIDADE ESCOLAR que envolvam a ameaça, ainda que potencial, à integridade física e à incolumidade de pessoas e bens no âmbito da UNIDADE ESCOLAR;

MANUTENÇÃO: Atividades de gerenciamento de edifícios e manutenção, inclusive a manutenção de ÁREAS externas, cujos padrões de desempenho são definidos neste ANEXO e que constituem obrigações da CONCESSIONÁRIA durante a ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR.

SESSÕES: as SESSÕES incluem tanto as SESSÕES CENTRAIS como as SESSÕES CENTRAIS EXTRAORDINÁRIAS, conforme definido no Anexo VII – Mecanismo de Pagamento.

SUPORTE TÉCNICO: O sistema de atendimento aos USUÁRIOS da estrutura das UNIDADES ESCOLARES ou protocolo de notificações, fornecido pela CONCESSIONÁRIA para receber, direcionar e administrar notificações de FALHAS

NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ou casos de INDISPONIBILIDADE. É definido neste ANEXO como parte dos serviços administrativos a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA.

2 Introdução

2.1 Finalidade das especificações de gerenciamento, operação e MANUTENÇÃO dos SERVIÇOS

Este ANEXO estabelece os requisitos e padrões de desempenho, os quais servem de parâmetro para definição dos indicadores de desempenho associados à prestação dos SERVIÇOS.

2.2 Planos de Prestação dos SERVIÇOS

Para cada um dos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Prestação de SERVIÇOS (PPS), que incluirá pelo menos os elementos listados no Item 2.4 deste ANEXO e que deverá ser entregue nas datas previstas no Apêndice V.1 deste ANEXO. Cada um dos planos deverá ser apreciado e revisto pelo PODER CONCEDENTE no prazo máximo igualmente constante do referido Apêndice V.1, cabendo à CONCESSIONÁRIA proceder às alterações que vierem a ser solicitadas pelo PODER CONCEDENTE e submeter eventuais controvérsias aos mecanismos de resolução de disputas previstas no CONTRATO. Estes planos deverão ser atualizados quando necessário, observada a previsão de atualização anual obrigatória, a qual deve ser realizada no período de até dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO. Os PPS serão apresentados ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR para aprovação, conforme aplicável, seis (6) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR. A CONCESSIONÁRIA prestará os SERVIÇOS de acordo com os respectivos planos definidos e aprovados pelo PODER CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR.

2.3 Monitoramento de Indicadores de Desempenho

O monitoramento da conformidade com os indicadores de desempenho será realizado da seguinte maneira:

- Supervisão pela CONCESSIONÁRIA
- Supervisão pelo REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE
- Supervisão pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR
- Supervisão pelo VERIFICADOR

2.3.1 Supervisão pela CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA realizará o monitoramento de desempenho de sua própria equipe, a fim de garantir a prestação adequada dos SERVIÇOS de acordo com o estabelecido

neste ANEXO. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um Programa de Monitoramento do Desempenho dos Serviços (PMDS) e um Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações (PMDI) que deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR, no prazo previsto no Apêndice V1. Referidos programas deverão ser disponibilizados três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR e revisados anualmente. A CONCESSIONÁRIA garantirá que, por meio de supervisão, as inadequações no desempenho sejam minimizadas e, quando ocorrerem, sejam retificadas de tempestivamente, conforme disposto no CONTRATO, com interrupção mínima na operação dos serviços pedagógicos prestados pelo PODER CONCEDENTE na UNIDADE ESCOLAR e o menor incômodo possível para os USUÁRIOS, de acordo com os períodos de retificação estabelecidos no Mecanismo de pagamento (ANEXO VII).

A CONCESSIONÁRIA monitorará os SERVIÇOS regularmente e minimamente nos intervalos definidos neste ANEXO. Todas as inadequações de desempenho identificadas pela CONCESSIONÁRIA devem ser notificadas ao SUPORTE TÉCNICO, registradas e tratadas da mesma maneira que as notificações relatadas pelo VERIFICADOR, REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR e REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE.

A CONCESSIONÁRIA deve relatar ao SUPORTE TÉCNICO qualquer FALHA, casos de INDISPONIBILIDADE ou INCIDENTES que ocorram durante o curso da operação de seus SERVIÇOS. A CONCESSIONÁRIA responderá a cada notificação de FALHA ou de INDISPONIBILIDADE emitida pelo REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE ou pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR e indicará, tempestivamente, se houve ou não a deficiência constatada, também por meio de registro de chamado ao SUPORTE TÉCNICO. Caso a CONCESSIONÁRIA não concorde com as notificações emitidas pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR ou REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE, deverá apresentar ao VERIFICADOR relatório com a devida justificativa, contendo evidências e descrições.

A CONCESSIONÁRIA terá o dever de manter registrados todos os chamados, independentemente de sua origem, relativos à apuração e ocorrência de FALHAS ou de problemas relacionados à INDISPONIBILIDADE dos ambientes. Referidos registros deverão estar disponíveis para consulta pelo PODER CONCEDENTE a qualquer momento e imediatamente. O VERIFICADOR poderá, a seu critério, fiscalizar e monitorar o cumprimento de tal obrigação por parte da CONCESSIONÁRIA, bem como mediante solicitação do PODER CONCEDENTE.

A CONCESSIONÁRIA produzirá um Relatório Mensal de Desempenho (RMD) para cada SERVIÇO, o qual será apresentado ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR em até uma semana (7 dias corridos) após o último dia do mês. O RMD incluirá os registros apurados quanto às FALHAS, bem como os casos de INDISPONIBILIDADE, que resultaram ou não nas deduções de pagamento descritas no

ANEXO VII – Mecanismo de Pagamento. O RMD também deve incluir os cálculos das deduções a serem feitos, conforme especificado no Mecanismo de Pagamento (ANEXO VII).

As categorias de prioridade para resolução das FALHAS estão previstas neste ANEXO (item 2.9). Na hipótese de a FALHA não se encontrar definida nos indicadores de desempenho previstos no presente ANEXO, aquele que submeteu a reclamação ao SUPORTE TÉCNICO poderá determinar a categoria de prioridade correspondente, observados os parâmetros constantes do item 2.9.

2.3.2 Supervisão pelo REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE e do REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR

O REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE e o REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR também monitorarão o desempenho dos indicadores de desempenho de SERVIÇOS e os critérios de disponibilidade e reportarão os INCIDENTES diretamente ao SUPORTE TÉCNICO. Não obstante, eles também podem relatar INCIDENTES diretamente aos REPRESENTANTES. A vistoria de acompanhamento poderá ser realizada pelo REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE ou REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR a qualquer momento.

O REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE poderá indicar outros indivíduos em cada UNIDADE ESCOLAR aptos a relatar notificações de FALHAS e casos de INDISPONIBILIDADE, sem prejuízo da atuação do REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR e do VERIFICADOR. Eles receberão treinamento sobre os requisitos e padrões de desempenho dos SERVIÇOS, que são o objetivo deste CONTRATO, e sobre os procedimentos do protocolo de relatório e SUPORTE TÉCNICO estabelecido pela CONCESSIONÁRIA.

Os REPRESENTANTES analisarão todos os INCIDENTES que foram relatados como corrigidos, a fim de avaliar a conformidade em relação aos requisitos e padrões de desempenho dos SERVIÇOS. Os REPRESENTANTES também notificarão o SUPORTE TÉCNICO se os INCIDENTES foram satisfatoriamente corrigidos ou não, por meio de registro de chamado. Os REPRESENTANTES deverão revisar o RMD apresentado pela CONCESSIONÁRIA e fazer comentários, solicitando ajustes, correções e inclusões, justificadamente, conforme aplicável.

A parte que relatar uma FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ou um caso de INDISPONIBILIDADE também especificará a categoria de prioridade, caso esta não esteja prevista nos indicadores de desempenho definidos neste ANEXO e, especialmente, no item 2.9.

Em qualquer hipótese, caso haja discordância entre o REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR e do REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE,

prevalecerá a manifestação de vontade (para acordos) ou a decisão (para notificações) do REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE.

2.3.3 Supervisão pelo VERIFICADOR

O VERIFICADOR terá acesso em tempo real, apenas em modo de leitura, aos relatórios do SUPORTE TÉCNICO e poderá realizar inspeções das condições da UNIDADE ESCOLAR, para validar o cumprimento dos indicadores de desempenho definidos neste ANEXO e os definidos no Apêndice VII.1 - Critérios de Disponibilidade. A CONCESSIONÁRIA deverá cooperar com o VERIFICADOR para auxiliá-lo no cumprimento de suas obrigações perante o PODER CONCEDENTE, inclusive franqueando seu acesso às UNIDADES ESCOLARES.

Caberá ao VERIFICADOR:

- a) analisar todos os INCIDENTES que resultaram em conflito entre a CONCESSIONÁRIA e os REPRESENTANTES;
- b) notificar o SUPORTE TÉCNICO quanto à resolução de INCIDENTE em que haja disputa entre as partes.

2.4 Relatórios de Desempenho

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um Relatório Mensal de Desempenho, para cada UNIDADE ESCOLAR, contendo as informações exigidas por este ANEXO, sem prejuízo do disposto no Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade, incluindo, mas não se limitando ao seguinte:

- Descrição da FALHA ou da INDISPONIBILIDADE;
- Data de registro;
- Horário de registro;
- Número de referência do registro;
- Responsável pelo registro;
- Categoria de prioridade;
- Período de retificação aplicável;
- Caso seja um registro de resposta, o número de referência do registro inicial;
- Caso seja um registro de resposta, a medida adotada para a resolução da FALHA ou da INDISPONIBILIDADE;
- Tempo de resposta ao chamado pela CONCESSIONÁRIA, de acordo com o respectivo registro de resposta;
- DEDUÇÕES POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS e casos de INDISPONIBILIDADE;
- Detalhes das atividades de manutenção planejadas e quaisquer extensões ao Plano de Prestação de Serviços original (incluindo os motivos do adiamento das atividades);

- Detalhes das atividades de manutenção reativa;
- Detalhes das atividades de substituição por ciclo de vida realizadas, além dos detalhes das atividades estendidas (incluindo as razões para o adiamento das atividades);
- Detalhes dos recursos humanos: novos membros, membros substituídos ou dispensados, treinamento fornecido, detalhes de acidentes ocorridos no período, etc;
- Detalhes de qualquer INCIDENTE DE SEGURANÇA no período;
- Detalhes de quaisquer reclamações e comentários recebidos.

A CONCESSIONÁRIA também entregará Relatório Trimestral de Desempenho e um Relatório Anual de Desempenho, que resumirão os relatórios mensais e fornecerão quaisquer informações adicionais que se façam necessárias, a critério do PODER CONCEDENTE, justificadamente, nos prazos e condições previstos no Apêndice V.1 deste ANEXO.

2.5 Estrutura Geral do ANEXO

Este ANEXO define os padrões e requisitos de desempenho para cada SERVIÇO a ser prestado pela CONCESSIONÁRIA, com o objetivo de determinar o desempenho mínimo necessário. O documento também explica o mecanismo pelo qual serão interpretadas e aplicadas as DEDUÇÕES POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ou para casos de INDISPONIBILIDADE. Neste item, as informações fornecidas são relacionadas com:

- As categorias de serviço;
- O uso de indicadores de desempenho e monitoramento de desempenho;
- O Mecanismo de Pagamento;
- Os Relatórios Trimestrais;
- Períodos de Retificação; e
- Requisitos e padrões de desempenho.

O Item 3 deste ANEXO estabelece os requisitos comuns que a CONCESSIONÁRIA deverá cumprir em relação à prestação dos SERVIÇOS, explica os objetivos, o escopo de suas obrigações, a qualidade esperada, juntamente com informações sobre a implementação dos SERVIÇOS e o conjunto de requisitos mínimos que a CONCESSIONÁRIA deverá observar.

O Item 4 fornece informações específicas para cada SERVIÇO, como os requisitos e padrões de desempenho e os indicadores de desempenho correspondentes que lhe são aplicáveis.

2.6 Categorias de SERVIÇO

Cada SERVIÇO é individualmente referenciado por meio de uma abreviação. As abreviações das categorias são listadas na tabela a seguir e cada indicador de performance será precedido da abreviação.

Tabela 1: Abreviações das Categorias de SERVIÇOS

Abreviação da Categoria de SERVIÇO	Categoria de SERVIÇO	Referência Numérica da Categoria.
Requisitos de Serviços Gerais		
ADM	Serviços Administrativos	
Requisitos de Serviços Específicos		
LRP	Limpeza, controle de resíduos e pragas	
MGP	Manutenção e gerenciamento predial	
MAE	Manutenção de áreas externas	
SEG	Segurança	
LAV	Lavanderia e rouparia	
REF	Refeições	

2.7 Uso de indicadores de desempenho e monitoramento de desempenho

A CONCESSIONÁRIA deverá prestar todos os SERVIÇOS e fazer com que todas as ÁREAS dentro de cada UNIDADE ESCOLAR estejam disponíveis para cada SESSÃO de acordo com os níveis e padrões detalhados neste ANEXO. Os detalhes específicos das SESSÕES são definidos no Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade. Os indicadores de desempenho serão utilizados como parâmetro para análise de desempenho da CONCESSIONÁRIA e também para a realização das eventuais deduções no pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MENSAL, de acordo com o ANEXO VII - Mecanismo de Pagamento.

Cada indicador de desempenho possui três parâmetros de monitoramento:

Frequência: indica a frequência que a CONCESSIONÁRIA será monitorada:

Tabela 2: Frequências de Monitoramento

Período de Supervisão de Desempenho	Frequência
QM	A qualquer momento
PS	Por solicitação
D	Diariamente
SMN	Semanalmente

MEN	Mensamente
TRI	Trimestralmente
SMT	Semestralmente
A	Anualmente

Agendamento: indica como será realizado o monitoramento:

Agendamento	Descrição
MAG	Monitoramento Agendado: Acordado antecipadamente com a CONCESSIONÁRIA para ser realizado em uma data pré-determinada
MAL	Monitoramento Aleatório: Realizado sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA

Método: indicações de método utilizados para o monitoramento de desempenho:

Tabela 3: Método de Monitoramento

Monitoramento	Descrição / Fonte
1	O desempenho é medido em relação à especificação estipulada no CONTRATO
2	O desempenho é medido em relação à revisão dos Relatórios Mensais de Desempenho emitidos pela CONCESSIONÁRIA
3	O desempenho é monitorado com base no registro e Relatórios do SUPORTE TÉCNICO
4	O desempenho é monitorado no local, através de visitas agendadas ou aleatórias

A CONCESSIONÁRIA disponibilizará aos REPRESENTANTES, o Programa de Monitoramento de Desempenho dos Serviços (PMDS) e o Programa de Monitoramento de Desempenho das Instalações (PMDI) três (3) meses antes do início da Período de Operação de cada UNIDADE ESCOLAR. Em cada um dos PMDS, a CONCESSIONÁRIA deve propor um sistema de rastreamento que seja uniforme para todos os SERVIÇOS e delinear as etapas que desenvolverá para monitorar o desempenho. O PMDS deve estar em linha com as frequências e métodos de monitoramento indicados nas tabelas acima em formato a ser acordado com o VERIFICADOR e o PODER CONCEDENTE. O PMDS será uniforme para todas as UNIDADES ESCOLARES, a menos que haja requisitos específicos em algumas delas.

2.8 Mecanismo de Pagamento

A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ou um evento de INDISPONIBILIDADE serão considerados como descumprimento aos indicadores de desempenho e devem ser registrados junto ao SUPORTE TÉCNICO por meio de registro de chamado e/ou diretamente à CONCESSIONÁRIA ou seus representantes nas diferentes UNIDADES ESCOLARES, que por sua vez deverão efetuar o registro de chamado.

Nos casos em que um período de retificação for aplicável, conforme indicado no presente ANEXO e no ANEXO VII, a CONCESSIONÁRIA terá a oportunidade de corrigir a FALHA identificada, evitando, assim, a aplicação de DEDUÇÕES. Caso não haja retificação da FALHA dentro do prazo pertinente, DEDUÇÕES deverão ser aplicadas nos termos especificados no ANEXO VII e com o devido registro nos relatórios pertinentes.

A magnitude das DEDUÇÕES dependerá da categoria de prioridade aplicável ao respectivo indicador de desempenho. Cada indicador de desempenho possui uma categoria de prioridade: rotineira, urgente, emergencial e crítica. O ANEXO VII estabelece as DEDUÇÕES correspondentes a cada categoria, além do valor monetário correspondente à DEDUÇÃO que poderá ser aplicável. Essas categorias e valores são apresentados na Tabela 4 abaixo.

Determinados indicadores serão medidos por ÁREA e outros por SERVIÇOS. Ou seja, a depender do caso, as DEDUÇÕES serão aplicáveis a FALHA identificada em cada ÁREA específica ou aos SERVIÇOS.

Tabela 4 – Deduções

Categoria de Prioridade do Indicador de Desempenho	Deduções (BRL)
Crítica (C)	BRL [x]
Emergencial (E)	BRL [x]
Urgente (U)	BRL [x]
Rotineira (R)	BRL [x]

2.9 Categoria de Prioridade e período de retificação

Nos casos em que o período de retificação é aplicável, a CONCESSIONÁRIA poderá adotar soluções e executar a respectiva retificação durante o período de retificação previsto. Para cada um dos SERVIÇOS, a tabela de indicadores de desempenho indica a existência ou não de um período de retificação, da seguinte forma: o sinal (S) é utilizado quando for admitido período de retificação e, conseqüentemente, o sinal (N) indica dos casos em que não haverá período de retificação admitido. Caso não haja a previsão de um

período de retificação para determinado indicador, a respectiva DEDUÇÃO será automaticamente aplicada.

A Tabela 5, apresentada a seguir, descreve as diferentes categorias de prioridade dos indicadores de desempenho e seus períodos de retificação correspondentes.

Tabela 5– Categorias de Prioridade e Períodos de Retificação

Categoria de Prioridade	Descrição	Período de Resposta	Período de Retificação
Crítica	Assuntos que são críticos para a UNIDADE ESCOLAR ou determinada ÁREA e incluem: qualquer caso/problema que cause risco a vida; interrupção de qualquer SERVIÇO que seja necessário para evitar uma situação de risco de vida ou que prejudique as atividades pedagógicas na UNIDADE ESCOLAR. Isso inclui eventos como qualquer problema que apresente risco de incêndio, problemas com sistemas de resfriamento ou ventilação que possam levar a uma ameaça de explosão ou escape de gases prejudiciais, ou eventos de intrusão no local.	Imediatamente	Até 8 horas.
Emergência	Assuntos que afetem a saúde e a segurança dos USUÁRIOS ou o funcionamento das atividades pedagógicas na UNIDADE ESCOLAR. Eventos que não foram resolvidos e que têm o potencial de aumentar de proporção para se tornar um evento crítico. Isso inclui, mas não se limita, a ameaça de intrusão, danos significativos ao material de revestimento do prédio que possam facilitar a intrusão, falha na manutenção ou falta de limpeza, manutenção ou reparo de passarelas, escadas ou elevadores.	Dentro de 30 minutos	Entre 12 - 24 horas.
Urgente	Assuntos que afetem o funcionamento da UNIDADE ESCOLAR, mas não os serviços	2 horas	Entre 24 - 48 horas.

	pedagógicos, tais como: inoperância do SUPORTE TÉCNICO, problemas que afetam a operação das rotinas de limpeza e manutenção, que afetam a elaboração de relatórios administrativos ou a atualização de políticas e procedimentos.		
Rotineira	Assuntos que afetam negativamente o uso, pelos USUÁRIOS, da UNIDADE ESCOLAR, como a aparência estética das instalações ou, de outra forma, de natureza administrativa ou rotineira. Eventos ou solicitações de serviço que não são vistas imediatamente como prejudiciais e não causam problemas operacionais significativos se estiverem presentes. Os eventos incluem revisão de programas de treinamento ou integração de novos funcionários, produção de planos anuais de gerenciamento de serviços, pequenas ações de manutenção ou danos estéticos no edifício.	24 horas	Em até 5 dias.

2.10 Requisitos e PADRÕES DE DESEMPENHO

Para cada SERVIÇO, são definidos os requisitos e padrões de desempenho que devem ser atendidos pela CONCESSIONÁRIA durante a ETAPA DE OPERAÇÃO.

3 Requisitos Comuns

3.1 Objetivos

A prestação dos SERVIÇOS deverá atingir os seguintes objetivos:

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

Os padrões exigidos para cada requisito de SERVIÇO serão aqueles definidos pelos requisitos e padrões de desempenho e pelos indicadores de desempenho previstos neste ANEXO, bem como pelos critérios de disponibilidade, conforme definidos no Apêndice VII.1.

3.2 Escopo dos SERVIÇOS

O escopo dos SERVIÇOS proposto pelo PODER CONCEDENTE e ao qual este ANEXO se refere abrange o seguinte:

- SERVIÇOS não-pedagógicos que suportem as atividades pedagógicas da UNIDADE ESCOLAR;
- As modalidades de SERVIÇOS previstos neste ANEXO;
- A CONCESSIONÁRIA poderá determinar os métodos ideais para prestação dos SERVIÇOS, observada as diretrizes da legislação e da Rede Municipal de Ensino, quando aplicável. Além disso, tais métodos de trabalho devem ser integrados à operação pedagógica da UNIDADE ESCOLAR de forma a não impedir o desenvolvimento de quaisquer atividades curriculares, extracurriculares ou comunitárias previstas no calendário escolar;
- A CONCESSIONÁRIA deverá, portanto, desenvolver Planos de Prestação de Serviços (PPS) para cada SERVIÇO. O VERIFICADOR e o PODER CONCEDENTE irão analisar e aprovar referidos Planos, nos prazos previstos neste ANEXO, sem prejuízo da responsabilidade da CONCESSIONÁRIA quanto ao cumprimento das obrigações do CONTRATO;
- A CONCESSIONÁRIA deverá preparar Planos de Prestação de Serviços (PPS) para cada UNIDADE ESCOLAR pelo menos seis (6) Meses antes do início de sua ETAPA DE OPERAÇÃO. Estes planos descreverão como a CONCESSIONÁRIA cumprirá os requisitos e padrões de desempenho aplicáveis. Os Planos de Prestação de Serviços (PPS) serão atualizados durante toda ETAPA DE OPERAÇÃO, e os REPRESENTANTES, bem como o VERIFICADOR, deverão ser notificados quanto

à necessidade de quaisquer mudanças significativas propostas aos planos. O item 2.4 deste documento detalha o conteúdo mínimo desses planos;

- Os Planos de Prestação de Serviços (PPS) deverão ser escritos de forma clara, mesmo para um leitor sem conhecimento técnico;
- Haverá reuniões regulares entre a CONCESSIONÁRIA e os REPRESENTANTES, pelo menos anualmente;
- Os requisitos e PADRÕES DE DESEMPENHO de cada SERVIÇO, os indicadores de desempenho e os Planos de Prestação de Serviços serão revisados pelo menos anualmente e poderão incluir a implementação de novas tecnologias e métodos mais eficientes de prestação dos SERVIÇOS; da mesma forma, a CONCESSIONÁRIA terá o direito de alterar os Planos de Prestação de Serviços (PPS) para acomodar qualquer mudança na operação, desde que com prévia autorização por escrito do VERIFICADOR e do REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE.

3.3 Qualidade Geral

Os SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA devem cumprir os seguintes requisitos gerais de qualidade:

- A CONCESSIONÁRIA realizará todos os trabalhos de acordo com os requisitos da legislação aplicável, de boas práticas e de padrões técnicos e profissionais aplicáveis.
- A CONCESSIONÁRIA deverá supervisionar todo o seu pessoal, incluindo os seus agentes, prepostos, funcionários e subcontratados;
- A CONCESSIONÁRIA garantirá que seu pessoal seja informado sobre os padrões relevantes e qualquer nova legislação aplicável;
- A CONCESSIONÁRIA deverá manter seu pessoal informado acerca das políticas e requisitos relacionados às UNIDADES ESCOLARES e ao PODER CONCEDENTE;
- A CONCESSIONÁRIA garantirá que seu pessoal cumpra os seguintes requisitos:
 - Sejam qualificados e treinados para as funções que exercerão;
 - O pessoal alocado nas UNIDADES ESCOLARES deverá necessariamente passar por verificação de segurança e de antecedentes. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o registro de todo o seu pessoal, inclusive dos funcionários das subcontratadas, a fim de permitir o controle do PODER CONCEDENTE; e
 - Circulação sempre com identificação clara e visível dentro da UNIDADE ESCOLAR.

3.4 Prestação de SERVIÇOS

Na prestação dos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA:

- Assegurará a não-interrupção das atividades pedagógicas ou outras funções da UNIDADE ESCOLAR.

- Informará ao REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR antes do início da primeira SESSÃO do DIA LETIVO sobre qualquer FALHA ou INDISPONIBILIDADE; e
- Relatará todos os INCIDENTES ao SUPORTE TÉCNICO.

3.5 Requisitos Gerais

A CONCESSIONÁRIA:

- Prestará os SERVIÇOS conforme exigido no CONTRATO e ANEXOS para a UNIDADE ESCOLAR a partir da DATA DE INÍCIO DA ETAPA DE OPERAÇÃO até o final da ETAPA DE OPERAÇÃO ou da extinção do CONTRATO.
- Assegurará que a prestação dos SERVIÇOS seja eficiente, sustentável e capaz de ser monitorada e medida de forma eficaz, de acordo com os requisitos deste ANEXO;
- Preparará Planos de Prestação de Serviços (PPS) para cada um dos SERVIÇOS, de forma que eles cumpram com as regras determinadas neste ANEXO, detalhando como eles serão prestados em cada UNIDADE ESCOLAR; e
- Assegurará que os SERVIÇOS sejam executados usando os materiais que atendam às especificações de prestação do SERVIÇO.

De acordo com este ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá produzir os Planos de Prestação de Serviços (PPS) para cada UNIDADE ESCOLAR pelo menos seis (6) meses antes da DATA DE INÍCIO DA ETAPA DE OPERAÇÃO. Esses documentos devem ser revisados e atualizados pelo menos anualmente durante a ETAPA DE OPERAÇÃO. Um resumo dos relatórios e planos está identificado no Apêndice V.1.

Todos os planos devem ser acordados com o REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE até a DATA DE INÍCIO DA ETAPA DE OPERAÇÃO. Ao longo deste período, o REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA analisarão os planos e identificarão a necessidade de revisá-los em razão do desempenho evidenciado, das mudanças nos padrões de ocupação e uso e da disponibilidade de novas tecnologias para aumentar sua eficiência, conforme aplicável e disposto no CONTRATO e seus ANEXOS.

4 SERVIÇOS

4.1 Serviços Administrativos

4.1.1 Objetivos do Serviço

As metas e objetivos dos serviços administrativos são a provisão de um sistema para gerenciar, controlar, registrar e relatar o fornecimento de todos os SERVIÇOS prestados como parte do CONTRATO. Os serviços administrativos têm como objetivo disponibilizar serviço de SUPORTE TÉCNICO às UNIDADES ESCOLARES, para que o VERIFICADOR e os REPRESENTANTES possam solicitar que a CONCESSIONÁRIA atenda e retifique qualquer FALHA e/ou INDISPONIBILIDADE no cumprimento dos requisitos e padrões de desempenho ou critérios de disponibilidade de acordo com o previsto no CONTRATO e seus ANEXOS.

O SUPORTE TÉCNICO deve registrar todos os chamados e reclamações realizadas.

4.1.2 Requisitos e Padrões de Desempenho – Serviços Administrativos

A CONCESSIONÁRIA deve prestar os serviços administrativos de modo a atender os seguintes requisitos e padrões de desempenho:

Direção geral

- A CONCESSIONÁRIA deverá prestar os serviços administrativos de acordo com o Plano de Prestação dos Serviços Administrativos para cada UNIDADE ESCOLAR. Referido plano deverá ser aprovado pelo REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE, de acordo com o procedimento descrito no item 2.2. deste ANEXO;
- A CONCESSIONÁRIA deverá atualizar os Planos de Prestação dos Serviços Administrativos para garantir que descrevam com atualidade os métodos utilizados pela CONCESSIONÁRIA;
- A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e manter uma estrutura administrativa de acordo com o Plano de Prestação de Serviços Administrativos;
- A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os registros relacionados à prestação dos SERVIÇOS de acordo com o ANEXO VII (Mecanismo de Pagamento); e
- A CONCESSIONÁRIA deverá informar ao REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE sobre as mudanças na estrutura administrativa ou nos Planos de Prestação de Serviços Administrativos.

Acompanhamento de Desempenho do SERVIÇO

- A CONCESSIONÁRIA deve realizar sua própria verificação de conformidade com os requisitos de SERVIÇOS e deverá informar sobre a conformidade com os critérios de disponibilidade e com os indicadores de desempenho.
- Além dos REPRESENTANTES e da CONCESSIONÁRIA, apenas pessoas autorizadas, na forma do item 2.3.2., podem relatar INCIDENTES.
- Um INCIDENTE relatado será sempre registrado e atendido pela CONCESSIONÁRIA, a fim de restabelecer a normalidade do SERVIÇO.

- Todas as FALHAS ou INDISPONIBILIDADES identificadas pela CONCESSIONÁRIA serão relatadas ao SUPORTE TÉCNICO e terão o mesmo tratamento que as ocorrências de FALHAS ou INDISPONIBILIDADE relatadas pelo VERIFICADOR, pelos REPRESENTANTES e por outras pessoas autorizadas.
- A CONCESSIONÁRIA cumprirá com os requisitos do Programa de Monitoramento de Desempenho de Serviços e das Instalações (PMDS e PMDI).

Serviço de SUPORTE TÉCNICO

- A CONCESSIONÁRIA fornecerá serviço de SUPORTE TÉCNICO que funcione como um ponto de comunicação para todos os assuntos relacionados à prestação de SERVIÇOS.
- A CONCESSIONÁRIA fornecerá sistema de SUPORTE TÉCNICO para registrar as solicitações de serviço recebidas por telefone, e-mail, sítio restrito de internet e outras formas de comunicação on-line.
- O Serviço de SUPORTE TÉCNICO terá a função de receber e manter o registro de todos os chamados relacionados à prestação dos SERVIÇOS, bem como gerenciar e coordenar a resolução de solicitações de serviços e /ou INCIDENTES.
- O Serviço de SUPORTE TÉCNICO deve fornecer resposta às solicitações e aos INCIDENTES dentro dos prazos especificados. As ações tomadas pela CONCESSIONÁRIA em resposta devem estar de acordo com os requisitos e padrões de desempenho e os prazos de resposta definidos na Tabela 5 deste ANEXO.
- A CONCESSIONÁRIA fornecerá um sistema para cumprir os procedimentos de relatório exigidos no CONTRATO e seus Anexos.
- A CONCESSIONÁRIA deve garantir que o acesso telefônico ao SUPORTE TÉCNICO não seja mais caro do que as taxas nas cobranças de chamadas locais.
- A CONCESSIONÁRIA manterá cadastro atualizado de todas as pessoas autorizadas da UNIDADE ESCOLAR com relação ao Serviço de SUPORTE TÉCNICO e fornecerá instruções sobre como as solicitações de serviço devem ser feitas em termos de nível de detalhe e categorização de prioridade.
- As chamadas e notificações para o SUPORTE TÉCNICO registrarão, no mínimo:
 - i. Descrição da FALHA ou da INDISPONIBILIDADE;
 - ii. Data de registro;
 - iii. Horário de registro;
 - iv. Número de referência do registro;
 - v. Responsável pelo registro;
 - vi. Categoria de prioridade;
 - vii. Período de retificação aplicável;
 - viii. Caso seja um registro de resposta, o número de referência do registro inicial;
 - ix. Caso seja um registro de resposta, a medida adotada para a resolução da falha e/ou da indisponibilidade;
 - x. Tempo de resposta ao chamado pela CONCESSIONÁRIA, de acordo com o respectivo registro de resposta;

- A CONCESSIONÁRIA informará aos USUÁRIOS o curso de ação tomada e o período de resposta e período de retificação. O Serviço de SUPORTE TÉCNICO coordenará a resposta apropriada para todas as solicitações.

Comunicação e Relatórios

- A CONCESSIONÁRIA implementará um sistema de controle por meio de relatórios periódicos (mensais, trimestrais e anuais) relacionados à prestação dos SERVIÇOS e manutenção, de acordo com os requisitos dispostos no CONTRATO e seus ANEXOS, bem como os disponibilizará para o VERIFICADOR e o REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE, conforme o caso.
- A CONCESSIONÁRIA realizará reuniões os REPRESENTANTES para revisar temas relevantes para a prestação de SERVIÇOS, sempre que solicitado e de acordo com disponibilidade, que deverá ser no mínimo mensal, caso solicitado;
- A CONCESSIONÁRIA prestará os SERVIÇOS em conformidade com as normas e a legislação pertinente em relação à manutenção, armazenamento e acesso aos dados;
- A CONCESSIONÁRIA deverá franquear aos REPRESENTANTES e ao VERIFICADOR o acesso para consulta em tempo real ao sistema de registro de chamados para consulta, além da disponibilização, conforme solicitação, da documentação do projeto, a fim de viabilizar a análise dos dados, inspeção e auditoria. Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá viabilizar a extração de relatórios em formato editável (e.g, planilhas em formato xls). Todas as informações, documentação e registros serão de propriedade do PODER CONCEDENTE após a rescisão ou extinção do CONTRATO.

Reclamações

- A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver e implementar um sistema para registrar e apurar todas as reclamações e chamados relacionadas à prestação de Serviços. A CONCESSIONÁRIA atenderá todas as reclamações e agirá de modo a solucionar as FALHAS e INDISPONIBILIDADES, de acordo com os requisitos expostos no CONTRATO e seus ANEXOS, e manterá um registro de todas as reclamações, observando o conteúdo mínimo previsto neste ANEXO.

Equipe e Desenvolvimento

Com relação às questões referentes à equipe e ao desenvolvimento, a CONCESSIONÁRIA prestará serviço que atenda aos seguintes requisitos:

- A CONCESSIONÁRIA realizará treinamentos para seu pessoal (inclusive subcontratados), mantendo os respectivos registros;
- A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar, em relação a seu pessoal, que:
 - utilizarão uniformes (incluindo EPIs, quando necessário, observadas as normas de segurança do trabalho);
 - A equipe manterá um padrão apropriado de higiene pessoal e ao nível de suas designações nas UNIDADES ESCOLARES;
 - Serão cumpridas todas as regras e regulamentos da UNIDADE ESCOLAR, incluindo, mas não se limitando, a políticas antitabagismo e contato com USUÁRIOS, especialmente os alunos.

Integração com as Políticas e Operações das UNIDADES ESCOLARES

- A CONCESSIONÁRIA desenvolverá e implementará políticas com relação ao seguinte:
 - Saúde, segurança e proteção;
 - Garantia da Qualidade;
 - Gestão socioambiental;
 - Planejamento de contingência; e
 - Conformidade dos SERVIÇOS com todas as leis, políticas e procedimentos legais do PODER CONCEDENTE aplicáveis.
- A CONCESSIONÁRIA informará os REPRESENTANTES em relação às propostas de implementação de novas práticas para a prestação dos SERVIÇOS ao longo da ETAPA DE OPERAÇÃO.
- Em até doze (12) meses a partir do início da ETAPA DE OPERAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA obterá e manterá um credenciamento ISO XXX para seu Sistema de Gestão de Qualidade até a extinção do CONTRATO;
- Em até (12) Meses a partir do início da ETAPA DE OPERAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA obterá e manterá um credenciamento ISO XXX para seu Sistema de Gestão Ambiental até a extinção do CONTRATO.

4.1.3 Indicadores de Desempenho – Serviços Administrativos

Tabela 6 – Indicadores de Desempenho – Serviços Administrativos

Requisito de Serviço	Requisito Específico		CONCESSIONÁRIA	REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR	PODER CONCEDENTE	VERIFICADOR	Indicador de Desempenho	Detalhe de Serviço		
	Referência.	Descrição	Frequência	Frequência	-Frequência	-Frequência		Categoria de Prioridade	Baseado em área ou serviços?	Retificação é aplicável?
			Agendamento?	Agendamento?	Agendamento?	Agendamento?				
			Método de Monitoramento	Método de Monitoramento	Método de Monitoramento	Método de Monitoramento				
Plano de Provisão de Serviços Administrativos	ADM 1	Providenciar o plano de prestação de serviços administrativos para cada UNIDADE ESCOLAR. O Plano será acordado com o PODER CONCEDENTE		QM	QM	A	Não falhar em fornecer o Plano dentro de um (1) mês antes do início de cada ANO LETIVO.	R	S	N
				MAL	MAL	MAG				

				1	1	1				
Programa de Monitoramento de Desempenho	ADM 2	Fornecer o Programa de Monitoramento do Serviço e conduzir o monitoramento de acordo com ele.		QM	QM	QM	Não falhar em fornecer o Programa de Monitoramento do Serviço do Serviço três (3) meses antes da data de início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR.	E	S	N
				MAL	MAL	MAG	Não falhar em atualizar o Programa de Monitoramento do SERVIÇO anualmente			

				1	1	1	Não falhar em conduzir o monitoramento de SERVIÇOS de acordo com o Programa de Monitoramento do Desempenho do Serviço.			
ADM 3	Providenciar o Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações e conduzir o monitoramento de acordo com o mesmo.		QM	QM	A	Não falhar em fornecer o Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações três (3) meses antes da data de início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR.	E	S	N	

				MAL	MAL	MAG	Não falhar na atualização anual do Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações			
				1	1	1	Não falhar em realizar o monitoramento das instalações de acordo com o Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações.			

Monitoramento de Desempenho	ADM 4	Providenciar relatórios mensais de desempenho a cada mês, como especificado neste ANEXO		QM	QM	TRI	Não falhar em fornecer relatórios mensais de desempenho a cada mês no formato correto, no máximo, em até cinco (5) dias úteis após o final do mês relevante.	E	S	N
				MAL	MAL	MAG				
				1	1	1				
	ADM 5	Providenciar um sistema que cumpra com os procedimentos de comunicação exigidos pelo Mecanismo de Pagamento.		QM	QM	TRI	Não falhar em cumprir com os procedimentos de comunicação exigidos pelo Mecanismo de Pagamento.	E	S	N
				MAL	MAL	MAG				

				1	1	1	Nenhuma falha em providenciar todos os registros relacionados à prestação de serviços, de acordo com o Mecanismo de pagamento (Anexo VII), no prazo máximo de cinco (5) dias úteis após o término do mês relevante.			
--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	--

	ADM 6	Fornecer treinamento sobre: Indicadores de Desempenho; monitoramento de desempenho; Mecanismo de Pagamento; processo de comunicação de FALHAS e INDISPONIBILIDADES para o para o PODER CONCEDENTE e para o VERIFICADOR uma vez por ano.	MEN	QM	QM	A	Não falhar em fornecer treinamento da aplicação dos indicadores de desempenho, monitoramento de desempenho; Mecanismo de Pagamento; processo de comunicação de FALHAS e INDISPONIBILIDADES para o PODER CONCEDENTE e para o VERIFICADOR uma vez por ano	R	S	N
			MAG	MAL	MAL	MAG				
			1	1	1	1, 2				
	ADM 7	O Serviço Administrativo é executado de	D	QM	QM	TRI	Não falhar em fornecer um Sistema de	Crítica (quando a falha	S	S

Serviço Administrativo	acordo com os requisitos e padrões de desempenho estipulados no subitem 4.1.2.					Administração que esteja em conformidade com os padrões de desempenho deste ANEXO.	for crítica)		
		MAG	MAL	MAL	MAL		Emergencial (quando a falha for emergencial)		
		1, 4	2, 3, 4	2, 3, 4	2, 3, 4		Urgente (quando a falhar for urgente)		
							Rotineira (quando a falhar for rotineira)		

Sistema de SUPORTE TÉCNICO	ADM 8	Operar um Sistema de SUPORTE TÉCNICO para receber, registrar, gerenciar e monitorar chamadas / avisos de FALHAS, INCIDENTES, violações, solicitações de serviço e usos adicionais da UNIDADE ESCOLAR.	D	QM	QM	TRI	Não falhar em registrar e gravar chamadas / notificações de serviço feitas ao SUPORTE TÉCNICO por meio do modo de comunicação designado.	E	S	N
			MAG	MAL	MAL	MAL				
			3, 4	2, 3	2, 3	2, 3				
	ADM 9	Ligações/chamadas devem ser respondidas dentro de 30 segundos.	PS	QM	QM	TRI	Não falhar em responder a um mínimo de 95% de todas as chamadas dentro de 30 segundos.	R	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				

			4	2, 3	2, 3	2, 3				
	ADM 10	As chamadas e notificações feitas para o SUPORTE TÉCNICO registrarão, no mínimo, o disposto no item 4.1.2., subitem “Suporte Técnico”	PS	QM	QM	TRI	Não falhar em registrar o mínimo requerido de informações das chamadas.	R	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				
			4	2, 3	2, 3	2, 3				

	ADM 11	O PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR podem, a qualquer momento, através de um acesso seguro, ter acesso aos registros de informações e reclamações no SUPORTE TÉCNICO em tempo real (através de um portal de acesso à web). Os horários de manutenção do suporte técnico devem ser comunicados com antecedência.	QM	QM	QM	TRI	Nenhuma situação em que o PODER CONCEDENTE ou o VERIFICADOR não podem acessar os dados quando necessário, exceto nos momentos em que eles são notificados com antecedência de que o sistema de SUPORTE TÉCNICO estará fora de serviço para manutenção.	R	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				
			4	2, 3	2, 3	2, 3				

Comunicação e Relatórios	ADM 12	A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer um sistema de comunicações e relatórios conforme disposto no subitem 4.1.2	QM	QM	QM	TRI	Não falhar em fornecer um sistema de comunicações e relatórios, inclusive quanto às reuniões periódicas em conformidade com as exigências mínimas deste ANEXO	U	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				
			4	4	4	1, 3				
Reclamações	ADM 13	A CONCESSIONÁRIA providenciará um sistema para registrar e tratar todas as reclamações relacionadas à operação das instalações e à prestação dos SERVIÇOS.	QM	QM	QM	TRI	Não falhar em providenciar um Sistema de registro de reclamações, em conformidade com as exigências mínimas deste ANEXO	U	S	N

			MAL	MAL	MAL	MAL				
			4	4	4	2, 4				
Equipe e Desenvolvimento	ADM 14	Todo o pessoal da CONCESSIONÁRIA empregado na UNIDADE ESCOLAR deverá apresentar certidão de antecedentes criminais e registros judiciais antes do início dos Serviços, os quais serão arquivados pela CONCESSIONÁRIA.	PS	QM	QM	TRI	Não falhar em realizar as revisões necessárias, manter registros atualizados de pessoal da CONCESSIONÁRIA, inclusive dos subcontratados	E	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				
			1	2	2	2				

	ADM 16	A CONCESSIONÁRIA e seus representantes, subcontratados, fornecedores, funcionários e agentes se comportarão de maneira adequada, conforme previsto neste ANEXO.	QM	A	A	TRI	Não falhar em cumprir as regras e regulamentos definidos neste ANEXO.	U	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				
			4	2, 4	2, 4	2, 3, 4				
	ADM 17	Providenciar equipe que atenda aos Padrões de Desempenho dos Serviços Administrativos.	PS	QM	QM	QM	Não haverá funcionários que não tenham sido devidamente treinados para desempenhar seu papel designado.	U	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL				
			1	2	2	2, 3				

Integração Política da UNIDADE ESCOLAR	ADM 18	A CONCESSIONÁRIA, em consulta com o PODER CONCEDENTE, desenvolverá, implementará e manterá práticas e políticas nos termos deste ANEXO.	QM	A	A	SMT	Não haverá nenhuma violação das práticas e políticas de trabalho definidas, de acordo com a prestação de SERVIÇOS.	E	S	N
			MAL	MAL	MAL	MAL	Não falhar em atualizar as práticas e políticas de trabalho acordadas.			
			4	2, 4	2, 4	2, 3, 4				

Energia e Utilidades	ADM 19	Manter o fornecimento de água, gás, eletricidade e sua distribuição dentro da UNIDADE ESCOLAR, ressalvada a responsabilidade relativa ao pagamento das faturas de utilização que é do PODER CONCEDENTE.	D	A	A	SMT	Água, gás e eletricidade estarão disponíveis atendendo a necessidade e demanda, de acordo com os padrões de saúde e segurança dos requisitos legais, ressalvada a responsabilidade relativa ao pagamento das faturas de utilização que é do PODER CONCEDENTE.	E	S	N
			MAL	MAL	MAL	mAL				
			4	2, 4	2, 4	2, 3, 4				

4.2 Limpeza, Controle de Resíduos e Pragas

4.2.1 Objetivos do Serviço

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 ESCOLAR, bem como permitir que todos aqueles que acessem as UNIDADES ESCOLARES as utilizem de maneira segura e higiênica. A CONCESSIONÁRIA deverá determinar, como parte de seu Plano de Prestação de Serviços, as frequências apropriadas para o serviço de limpeza, que será aprovado pelo PODER CONCEDENTE. Este serviço deve ser realizado continuamente para atender às necessidades da UNIDADE ESCOLAR, permitindo o uso operacional eficiente e eficaz dos edifícios das UNIDADES, mantendo um ambiente limpo e seguro para todos os USUÁRIOS e promovendo uma imagem positiva da UNIDADE ESCOLAR, observados os requisitos dispostos no CONTRATO e seus ANEXOS.

O objetivo do Serviço de Controle de Resíduos é garantir um descarte seguro e em linha com a legislação aplicável, de todos os resíduos gerados pelas UNIDADES ESCOLARES, e manter um ambiente higiênico para todos os USUÁRIOS.

O objetivo do Serviço de Controle de Pragas é manter a UNIDADE ESCOLAR livre de pragas. A CONCESSIONÁRIA deve minimizar o risco de infestações de pragas. Caso ocorra alguma infestação, a CONCESSIONÁRIA deve minimizar os riscos à saúde dos USUÁRIOS e evitar afetar a operação da UNIDADE ESCOLAR.

4.2.2 Requisitos e Padrões de Desempenho - Limpeza, Controle de Resíduos e Pragas

A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer um SERVIÇO que atenda aos seguintes requisitos e padrões de desempenho:

- Apresentar um Plano para a Prestação de Serviços de Limpeza, e Controle de Resíduos e Pragas para cada UNIDADE ESCOLAR. A execução deste programa deve ser acordada com o PODER CONCEDENTE. Além disso, deve ser fornecido um programa de limpeza semanal, indicando os horários de limpeza para cada área e as tarefas que serão executadas. Isso inclui períodos de férias, indicando todas as tarefas de “limpeza profunda” agendadas.
- Como regra geral, espera-se que as especificações associadas a este tipo de serviço sejam aplicadas durante as SESSÕES definidas no ANEXO VII, Apêndice VII.1 (Critérios de Disponibilidade). No mínimo, é exigido que a entrega do Serviço de Limpeza deve ocorrer antes do início do DIA LETIVO (ou antes do período de uso de terceiros) por uma equipe de faxineiros, e também seja realizada limpeza reativa, se necessário, ao longo do dia.
- As áreas de ensino, escritórios, instalações sanitárias e quaisquer outras áreas de uso diário devem estar limpas antes do início do DIA LETIVO. A limpeza das áreas sanitárias deve ser verificada em intervalos regulares durante o dia.

- Todas as áreas da UNIDADE ESCOLAR devem estar livres de poeira, marcas e sujeira, que possam afetar as atividades regulares da UNIDADE ESCOLAR ou que causem incômodo significativo aos USUÁRIOS, de maneira anormal ao comumente esperado em UNIDADES ESCOLARES de educação infantil;
- Instalações e outros acabamentos de superfícies altas devem ser acessados e limpos. O processo de limpeza deve garantir que as áreas estejam livres de sujeira, manchas e marcas que possam afetar as atividades regulares da UNIDADE ESCOLAR ou que causem incômodo significativo aos USUÁRIOS, de maneira anormal ao comumente esperado em UNIDADES ESCOLARES de educação infantil;
- A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar que o ambiente da UNIDADE ESCOLAR não apresenta riscos de saúde e segurança, seja limpo e asseado, com os espaços de piso livres, com o acesso e as saídas de emergência desobstruídos. Todas as áreas sob o controle da CONCESSIONÁRIA durante as SESSÕES devem ter uma aparência limpa, além de estar livres de odores desagradáveis ou que causem incômodo significativo aos USUÁRIOS.
- A CONCESSIONÁRIA deverá revisar os cronogramas de limpeza em conjunto com o PODER CONCEDENTE.
- A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todos os produtos de limpeza sejam usados e armazenados de acordo com as instruções de seus fabricantes e de acordo com legislação aplicável, diretrizes e políticas do PODER CONCEDENTE. Sob nenhuma circunstância os produtos de limpeza devem ser deixados sem supervisão na presença de crianças.
- Móveis, acessórios e equipamentos escolares que devem ser colocados na sua posição original após a finalização das atividades de limpeza;
- Não será permitido que se danifique nem descaracterize qualquer parte das UNIDADES ESCOLARES, incluindo mas não se limitando aos equipamentos, móveis e edificações durante a execução das atividades de limpeza;
- Deve-se garantir que todos os móveis, acessórios e equipamentos escolares utilizados na prestação dos SERVIÇOS seja seguro para uso e apropriado para a tarefa;
- Caso seja identificado grafite ou pichação no exterior da UNIDADE ESCOLAR, devem-se tomar as medidas apropriadas para garantir que a remoção definitiva, até a realização da limpeza especial ou profunda realizada periodicamente, salvo os casos em que grafite ou pichação sejam autorizados pelos REPRESENTANTES ou realizados no âmbito das atividades pedagógicas. Nos casos de identificação de grafite ou pichação no interior das UNIDADES ESCOLARES, a remoção deverá ser realizada o mais breve possível, de modo reativo.
- Deve-se fornecer um serviço de limpeza reativo para lidar com derramamentos e outros tipos de acidentes dessa natureza durante as SESSÕES.
- Realizar limpezas especiais ou profundas das UNIDADES ESCOLARES. Os pontos, marcas e sujeiras aderidas residuais que não puderem ser removidos durante o DIA LETIVO, deverão ser removidos assim que possível, minimamente antes do início do DIA LETIVO seguinte. Deve ser realizada pelo menos uma limpeza profunda a cada trimestre, no entanto, a periodicidade da limpeza profunda poderá ser inferior, dependendo das condições e do uso da Infraestrutura. A limpeza profunda consiste em

tarefas especializadas que não podem ser realizadas durante a operação normal da UNIDADE ESCOLAR por envolverem processos demorados ou que tenderiam a perturbar o funcionamento regular da UNIDADE ESCOLAR, incluindo limpeza de janelas, limpeza de paredes, dentre outros.

- Realizar atividades de limpeza relacionadas com a manutenção da aparência externa dos edifícios e todas as áreas e elementos dos edifícios, incluindo móveis, acessórios e equipamentos, exceto quando seja indicado o contrário;
- Manter um suprimento constante de materiais consumíveis, incluindo papel higiênico, toalhas de papel e sabão.
- Fornecer o Serviço de Limpeza de maneira sem permitir a interrupção de qualquer atividade escolar ou uso da comunidade.
- Não limpar ou mover, exceto durante a limpeza especializada ou profunda, os móveis, acessórios e equipamentos escolares do PODER CONCEDENTE. Os itens identificados podem incluir objetos de valor ou itens especializados, ou qualquer peça de mobília ou equipamento que esteja sendo utilizada.
- Cumprir os seguintes requisitos para a limpeza de elementos específicos de edifícios:
 - Acabamentos interiores, paredes, rodapés, tetos, revestimentos de pisos e janelas:
 - Limpos para que a fachada do prédio e o revestimento do piso sejam mantidos. O processo deve assegurar que todos os acabamentos de pisos, pinturas e portas, incluindo áreas de armação, estejam razoavelmente livres de detritos, sujeira e manchas, de tal forma que exibam padrões uniformes e estejam razoavelmente livres de quaisquer manchas, marcas e sujeiras aderidas removíveis;
 - Superfícies de piso projetadas para serem antiderrapantes, permaneçam antiderrapantes; e
 - A superfície de todos os tapetes de entrada está livre de sujeira, detritos e manchas.
 - Escadas internas e externas, incluindo degraus, molduras, grades de proteção, corrimãos e balaústres:
 - Deverão estar livres de detritos, sujeira, salpicos, manchas, marcas e sujeira aderida; e
 - Todas as grades deverão estar limpas e livres de manchas.
 - Móveis, acessórios e equipamentos:
 - Todos os espelhos, divisórias de vidro, janelas, incluindo molduras e acessórios estão livres de rachaduras, sujeira, manchas e marcas;
 - Os acessórios para iluminação, refletores e difusores são limpos periodicamente (não menos que semestralmente) e livres de poeira e sujeira acumuladas. O processo de limpeza deve garantir que eles estejam livres de poeira, sujeira, insetos mortos, devendo estar livres de as manchas e marcas;
 - Gomas de mascar devem ser removidas periodicamente (não menos que trimestralmente);
 - Os sistemas de ventilação de equipamentos devem ser mantidos limpos;

- Cortinas, venezianas e persianas são limpas adequadamente e estão livres de rachaduras, poeira e manchas; e
 - Lixeiras devem estar livres de sujeira e de odores que causem incômodo aos USUÁRIOS.
- Banheiros e vestiários:
- A CONCESSIONÁRIA deve garantir que o banheiro esteja livre de odores que causem incômodo aos USUÁRIOS. Todos os sanitários, mictórios, cisternas, bebedouros, divisórias, canos, correntes e plugues estão livres de sujeira, manchas, entupimentos, manchas de calcário e outras acumulações;
 - Superfícies de metal e espelhos devem estar livres de manchas de sabão e ferrugem;
 - Revestimentos de parede e acessórios de parede (incluindo dispensadores de sabão e toalheiros) devem estar livres de mofo, acúmulo de sabão e acúmulos minerais;
 - Acessórios de encanamento devem estar livres de acumulações de sabão e depósitos minerais;
 - Os acessórios devem estar livres de odores que causem incômodo aos USUÁRIOS;
 - As superfícies polidas devem ter brilho uniforme; e
 - Unidades de eliminação sanitária, quando presentes, devem estar limpas e funcionais.

Gestão de Resíduos

- O SERVIÇO implica a eliminação de resíduos gerais derivados das operações de limpeza e do dia-a-dia das UNIDADES ESCOLARES;
- As tarefas de eliminação de resíduos devem ser incluídas nos programas semanais de limpeza que a CONCESSIONÁRIA deverá entregar ao REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE;
- Deve-se realizar o descarte de resíduos gerados durante todas as SESSÕES. Além disso, a CONCESSIONÁRIA deverá descartar com segurança os resíduos de todas as atividades que realizar no cumprimento de suas obrigações nos termos deste CONTRATO e seus ANEXOS;
- Deve-se disponibilizar diferentes lixeiras no ambiente interno para descarte final;
- Quando a autorização para remoção de resíduos for necessária, a CONCESSIONÁRIA observar a legislação aplicável; e
- Os resíduos deverão ser separados dos materiais recicláveis. Além disso, a CONCESSIONÁRIA deve cooperar com o PODER CONCEDENTE; com relação à separação de resíduos para fins de reciclagem posterior.
- A CONCESSIONÁRIA é responsável pela transferência dos resíduos para o ponto de coleta externo, nos recipientes de resíduos designados para isso, nos horários determinados pelo PODER CONCEDENTE.

- Recipientes de resíduos internos e externos devem ser esvaziados pela CONCESSIONÁRIA regularmente, ou imediatamente quando estiverem cheios;
- Um programa de coleta será desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA para garantir que não haja acumulação contínua de resíduos nas UNIDADES ESCOLARES;
- Os resíduos devem ser armazenados em um ponto de coleta de resíduos designado e armazenados de forma segura e de acordo com a legislação aplicável até que sejam removidos do local;
- A coleta de lixo não deve interromper a operação da UNIDADE ESCOLAR;
- A CONCESSIONÁRIA fornecerá os recipientes necessários para o manuseio de resíduos recicláveis.

Controle de Pragas

- A CONCESSIONÁRIA é responsável pelo controle de pragas em toda a UNIDADE ESCOLAR, incluindo as áreas de cozinha e refeitório. A CONCESSIONÁRIA deve fornecer um serviço preventivo e reativo para erradicar qualquer tipo de praga e inseto, sem gerar riscos à saúde e segurança ou um risco ambiental para os USUÁRIOS;
- O serviço deverá responder às necessidades sem afetar a disponibilidade das áreas e a saúde e segurança dos USUÁRIOS;
- As atividades de controle de pragas devem ser indicadas nos horários semanais de limpeza;
- A CONCESSIONÁRIA deve empregar/contratar, conforme necessário, especialistas em controle de pragas;
- A CONCESSIONÁRIA deve realizar investigações/avaliações de infestações de pragas para que a identificação de infestações (real ou potencial) e respectiva ação para evitar ou remediar referidas infestações. Estas investigações/avaliações serão realizadas trimestralmente ou com maior frequência, se necessário;
- A CONCESSIONÁRIA deve adotar medidas preventivas de controle de pragas para o cumprimento das disposições legais e, quando necessário, para erradicar a infestação de pragas;
- Após a apuração de falha em relação ao controle de pragas por parte da CONCESSIONÁRIA, esta deverá agir e acompanhar a resolução da falha até sua eliminação. Este requisito é aplicável a qualquer infestação por qualquer praga. A CONCESSIONÁRIA manterá o PODER CONCEDENTE informado do processo, desde a descoberta até a eliminação da infestação. O REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR também deverá ser informado sobre a infestação;
- A CONCESSIONÁRIA reunirá e manterá registros de avaliações/investigações e tratamentos iniciados (incluindo materiais usados no nas atividades de controle e eliminação de pragas) para demonstrar conformidade com os objetivos do SERVIÇO;
- As medidas tomadas pela CONCESSIONÁRIA deverão se limitar às pragas identificadas, sem comprometer outras espécies animais;
- Nenhum material tóxico será usado nas atividades, a menos que exista evidência demonstrável de que o uso de tais materiais proporcionará um maior benefício geral à saúde e ao bem-estar dos USUÁRIOS do que a não-utilização. O uso de tais materiais tóxicos deve ser acordado com o PODER CONCEDENTE;

- A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todos os produtos para a remoção de pragas sejam usados e armazenados de acordo com as instruções de seus fabricantes e de acordo com os padrões atuais de saúde, segurança e legislação aplicável. Sob nenhuma circunstância os produtos usados para a remoção de pragas devem ser deixados sem supervisão na presença de crianças; e
- Quando o método de remoção de pragas for selecionado, os riscos para a saúde e segurança dos USUÁRIOS, assim como as consequências da morte e decomposição das espécies-alvo dentro da estrutura do edifício, devem ser levados em consideração.

4.2.3 Indicadores de Desempenho–Limpeza, Controle de Resíduos e Pragas

Tabela 7 – Indicadores de Desempenho – Serviços de Limpeza, Controle de Resíduos e Pragas

Requisito de Serviço	Requisito Específico		CONCESSIO NÁRIA	REPRESE NTANTE DA UNIDADE ESCOLA R	REPRESE NTANTE DO PODER CONCED ENTE	VERIFIC ADOR	Indicador de Desempenho	Detalhe de Serviço		
	Referênci a.	Detalhe						Frequência Agendamento ? Método de Monitorament o	Frequênci a Agendame nto? Método de Monitora mento	Frequênci a Agendame nto? Método de Monitora mento
Planos de Prestação de Serviço	LRP1	Fornecer um Plano para a Prestação de Serviços de Limpeza, Controle de Resíduos e Pragas para cada UNIDADE ESCOLAR, nos termos deste ANEXO. Provisão de um Programa	SMN	QM	QM	A	Não falhar em fornecer o Plano para a Prestação de Serviços de Limpeza, Controle de Resíduos e Pragas pelo menos 1 (um) mês antes do início do ANO LETIVO. Não falhar em fornecer um	R	S	N
			MAG 4	MAL 1 QM MAL 1	MAL 1 QM MAL 1	MAG 1 TRI MAL 1			S	N
								U		

		de Limpeza Semanal que indica as atividades diárias de limpeza de cada área antes do início de cada semana.					Programa de Limpeza Semanal nos termos de XX antes do início de cada semana.			
Limpeza Agendada	LRP2	Realizar o serviço de limpeza planejado de acordo com o Programa de Limpeza Semanal aprovado.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em realizar a limpeza de acordo com o Programa de Limpeza Semanal aprovado.	R	A	S
Limpeza Reativa	LRP3	Fornecer serviço de limpeza reativa, conforme especificado no item 3.2.2.	PS MAL 4	PS MAL 4	PS MAL 4	TRI MAL 2, 3	Não falhar na conclusão das solicitações de limpeza, no período de resposta e retificação especificado.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falha for urgente)	A	S

								Rotineira (quando a falha for rotineira)		
Limpeza Profunda de Rotina	LRP4	Estabelecer e cumprir o cronograma de limpeza profunda, conforme previsão deste ANEXO	MEN MAG 4			TRI MAG 2, 4 A avaliação do Serviço de Limpeza será feita imediatamente após a conclusão das atividades de limpeza relevantes.	Não falhar na prestação dos serviços de limpeza profunda, de acordo com a programação de limpeza profunda que atende às especificações deste ANEXO.	E	S	N
Serviço de Limpeza	LRP5	Prestar o Serviço de Limpeza de acordo com os Requisitos e	D MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em limpar e cumprir os Requisitos e Padrões de	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando	A	S

		Padrões de Desempenho deste serviço estipulados no item 3.2.2 e a legislação aplicável em relação à limpeza, desinfecção, eliminação de resíduos e controle de pragas.					Desempenho estabelecidos neste ANEXO para o Serviço de Limpeza.	a falha for emergencial) Urgente (quando a falha for urgente) Rotineira (quando a falha for rotineira)		
Remoção de pichação/grafite	LRP6	Tomar as medidas apropriadas no caso de pichações dentro ou fora do prédio, para garantir que sejam removidas, e, caso de sua remoção não possa ser imediata, temporariamente deixá-la	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em remover pichações dentro ou fora do prédio ou caso de sua remoção não possa ser imediata, temporariamente deixá-la fora da visão do público.	E	A	S

		fora da visão do público.								
Artigos de Higiene Pessoal	LRP7	Fornecer e manter o fornecimento de todos os suprimentos de artigos de higiene pessoal nos termos do item 4.1.2.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer artigos de higiene pessoal dentro de todas as áreas sanitárias.	E	A	S
Remoção programada de resíduos de instalações internas para as áreas externas alocadas	LRP8	Realizar a remoção de resíduos planejada de acordo com o cronograma acordado no Plano de Prestação de Serviços e as tarefas diárias identificadas nos cronogramas de limpeza semanais	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em realizar a remoção de resíduos, de acordo com o Plano de Prestação de Serviços e o Programa de Limpeza Semanal aprovado pelo PODER CONCEDENTE	E	A	S
Coleta de Resíduos	LRP9	Fornecimento de	D	QM	QM	SMT	Não deixar de fornecer	U	A	S

		recipientes/lix eiras para coleta de lixo	MAG 4	MAL 2, 3, 4	MAL 2, 3, 4	MAL 2, 3, 4	recipientes/li xeiras suficientes para o lixo			
Gestão de Resíduos	LRP10	Prestar o Serviço de Resíduos de acordo com os Padrões de Desempenho deste serviço estipulados no item 3.2.2.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em prestar o Serviço de Resíduos para cumprir os Padrões de Desempenho deste serviço estipulados no item 3.2.2.	U	A	S
Documentação de Resíduos	LRP11	Manter documentação relacionada à remoção de resíduos	SMN MAG 4	QM MAL 2	QM MAL 2	A MAL 2	Não falhar em manter documentaçã o relacionada à remoção de resíduos nos termos de XX.	U	S	N
Resíduos	LRP12	Manter todas as áreas internas e áreas de armazenament o de resíduos,	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não deve haver acumulação de resíduos nas áreas internas, áreas de armazenamen	U	A	S

		livres de resíduos.					to de resíduos e áreas externas.			
Controle Preventivo de Pragas	LRP13	Adotar medidas preventivas para o controle de pragas quando necessário. Este requisito se aplica à infestação de pragas que pode ser considerada evitável.	SMN MAG 1, 4	QM MAL 2, 4	QM MAL 2, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em cumprir com os requisitos mínimos para o controle de pragas.	U	S	N
Controle de Pragas Reativo.	LRP14	Investigar e responder de acordo com cada ocasião, quando a UNIDADE ESCOLAR ou o terreno ficar sujeito à infestação de pragas. A ação e o acompanhamento	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em investigar a infestação e implementar medidas de controle de pragas nas áreas internas e externas.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for	A	S

		continuarão até que a infestação seja eliminada.						emergencial) Urgente (quando a falha for urgente) Rotineira (quando a falha for rotineira)		
Serviço de Controle de Pragas	LRP15	Fornecer o Serviço de Controle de Pragas de acordo com os padrões de desempenho estipulados na Item 4.2.2., “Controle de Pragas”	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer o Serviço de Controle de Pragas para atender ao Serviço de Padrões de Desempenho descrito na Item 4.2.2., “Controle de Pragas”	U	A	S

4.3 Gerenciamento de Edifícios e Manutenção

4.3.1 Objetivos do Serviço

A CONCESSIONÁRIA fornecerá um ambiente seguro e confortável para todos os USUÁRIOS por meio da prestação de um Serviço de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção. Ele também fará a manutenção preventiva, a substituição por ciclo de vida e a manutenção reativa dos mesmos para garantir que eles forneçam sua funcionalidade operacional completa em todos os momentos. A CONCESSIONÁRIA procurará realizar a manutenção preventiva e de substituição por ciclo de vida em momentos que não impeçam o uso das instalações para a operação pedagógica do PODER CONCEDENTE.

4.3.2 Requisitos e Padrões de Desempenho – Gerenciamento de Edifícios e Manutenção

- A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo seguinte escopo de serviços:
- Elaborar e submeter para aprovação do PODER CONCEDENTE um Plano de Prestação de Serviço para o Serviço de Gerenciamento de Construção e Manutenção para cada UNIDADE ESCOLAR. O Plano deverá indicar frequências, horas de serviço, avaliações ou inspeções a serem realizadas. Além disso, deverá apresentar um programa semanal de trabalhos para o REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR respectiva;
- Adotar um programa proativo de substituição e manutenção preventiva e planejada, de modo a minimizar as avarias e danos. A CONCESSIONÁRIA deve elaborar e submeter para aprovação do PODER CONCEDENTE um Plano Anual de Manutenção que atenda aos seguintes requisitos:
 - Cumprimento com os Indicadores de Desempenho estipulados no Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade;
 - Ser elaborado e apresentado ao PODER CONCEDENTE anualmente, pelo menos dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO;
 - As alterações ao Plano devem ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE para aprovação, com pelo menos 4 (quatro) semanas de antecedência; e
 - O desenvolvimento do referido plano deve garantir que o equipamento ou material sob manutenção cumpra as recomendações do fabricante;
- Garantir, em todos os momentos, a saúde e segurança dos USUÁRIOS durante a execução dos serviços e garantir que sejam geradas o mínimo de interrupções nas atividades regulares da UNIDADE ESCOLAR.
- O Serviço de Gerenciamento Predial e de Construção abrange manutenção de rotina, inspeções prediais, monitoramento e ajustes, contratos de serviço, reparos, substituições e regimes preventivos para todas as edificações, elementos de construção e solos/fundações, incluindo, conforme aplicável:
 - Telhados;
 - Paredes / revestimento de fachada
 - Pavimentos e tetos estruturais;
 - Estrutura interna;

- Acabamentos / decorações;
 - Acessórios internos / acessórios;
 - Vidros e vidraçaria;
 - Serviços mecânicos;
 - Serviços elétricos;
 - Proteção contra raios;
 - Sistemas de drenagem e água;
 - Superfícies externas de solos;
 - Equipamentos de segurança e proteção física
 - Instalações, acessórios e sinalização;
 - Instalações especializadas (por exemplo, guindastes, elevadores, antenas e equipamentos de iluminação);
 - Teste de dispositivos portáteis;
 - Móveis e equipamentos fixos;
 - Instalações / equipamentos de alimentação; e
 - Tecnologias de informação / infraestrutura passiva.
- Apresentar um Plano Anual de Reposição por Ciclo de Vida Útil, juntamente com uma atualização anual dos trabalhos concluídos por ciclo de vida. O plano deve ser atualizado regularmente conforme as atividades de manutenção realizadas.
 - Desenvolver uma revisão geral antes do final de cada ANO LETIVO e submeter um Plano Anual de Manutenção para o PODER CONCEDENTE para revisão, no máximo dois (2) meses antes do início do novo ANO LETIVO.
 - Cumprir com todos os testes e inspeções obrigatórios de acordo com a legislação aplicável;
 - Manter registros completos das atividades a serem realizadas em ordem de prioridade e, a partir daí manter os registros dos trabalhos concluídos;
 - Apresentar um relatório anual de todos os trabalhos e testes realizados, de natureza planejada ou reativa, ao mesmo tempo em que apresentar o Plano Anual de Manutenção, que estabelece a vida remanescente esperada (se houver) dos principais elementos do edifício; instalações e móveis, acessórios e equipamentos escolares ao final do CONTRATO;
 - Realizar a manutenção de móveis, acessórios e equipamentos escolares, conexões e sistema de drenagem;
 - Realizar todos os trabalhos de substituição por ciclo de vida que interrompam o bom funcionamento dos edifícios e suas instalações, durante os períodos não escolares.
 - Produzir, realizar a manutenção e implementar procedimentos de gestão de incêndios e emergências, de acordo com a legislação aplicável e obrigações junto a seguradoras, conforme aplicável;
 - Realizar inspeções e auditorias de segurança contra incêndios, de acordo com legislação aplicável;

- Manter todos os equipamentos de controle de incêndio e segurança de acordo com legislação aplicável;
- Fornecer um serviço de saúde e segurança em relação a edifícios e terrenos que inclua treinamentos e procedimentos de saúde e segurança;
- Realizar treinamento para brigada de incêndio;
- Elaborar e atualizar, conforme necessário, procedimentos detalhados anti-incêndio;
- Fornecer a todos os funcionários, equipamentos de proteção individual de acordo com legislação aplicável e conforme aplicável;
- Projetar o Serviço de forma a minimizar os danos e estender a vida útil dos ativos para garantir que:
 - A UNIDADE ESCOLAR cumpra com os critérios de disponibilidade constantes do Apêndice VII.1;
 - Ativos se mantenham com sua funcionalidade completa em todos os momentos;
 - Todas as instalações, serviços e equipamentos atendam aos requisitos de disponibilidade e desempenho requeridos; e
 - As UNIDADES ESCOLARES cumpram os indicadores de desempenho estipulados neste ANEXO.
- Manter todas as áreas do prédio, terrenos e jardins que incluam todos os elementos de edifícios e instalações, em todos os momentos durante a vigência do CONTRATO, com a finalidade de:
 - Cumprir as disposições legais relativas a qualquer elemento de construção;
 - Atender às necessidades educacionais da UNIDADE ESCOLAR, a fim de manter um ambiente seguro para os USUÁRIOS;
 - Atingir as condições ambientais especificadas em [TA x] (Fichas técnicas da área);
 - Manter as propriedades anti-chamas, conforme aplicável;
 - Manter os padrões exigidos de eficiência energética, nos termos deste CONTRATO e seus ANEXOS;
 - Manter os padrões estéticos requeridos, conforme especificado no CONTRATO e seus ANEXOS; e
 - Evitar a deterioração das instalações além dos níveis previstos no Plano Anual de Substituição por Ciclo de Vida.
- Ao desenvolver os trabalhos operacionais de gerenciamento de edifícios e manutenção, a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - Discutir os trabalhos propostos com o PODER CONCEDENTE para acordar o programa de gerenciamento e manutenção;
 - Confirmar as datas e horários de início e término dos trabalhos correspondentes;
 - Proteger todos os USUÁRIOS;
 - Dar instruções sobre o uso de qualquer novo equipamento e/ou instalações para o REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR;

- Manter os REPRESENTANTES informados em relação ao acesso à áreas que possam ficar fora de uso;
- Remover todos os resíduos e realizar a limpeza após o fim das atividades pertinentes no final de cada dia;
- Realizar testes em todos os dispositivos portáteis (como televisões, monitores, equipamentos audiovisuais, etc.) da CONCESSIONÁRIA e da UNIDADE ESCOLAR;
- Realizar testes e manutenção de toda a planta e equipamentos dentro de sua responsabilidade, de acordo com a Legislação Aplicável, os requisitos do CONTRATO e seus ANEXOS;
- Avaliar as instalações e edifícios da UNIDADE ESCOLAR para estabelecer condição, riscos e vida útil dos elementos e edifícios. Tais informações devem ser registradas e disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE quando solicitadas ou de acordo com um programa previamente acordado. Os resultados serão incorporados no próximo Plano Anual de Manutenção; e
- Registrar e atualizar periodicamente as condições do edifício, trabalhos de substituição e manutenção realizados em cada UNIDADE ESCOLAR em um formato acordado com o PODER CONCEDENTE.

Gestão de Saúde e Segurança

A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um Plano de Gerenciamento de Saúde e Segurança que atenda aos seguintes requisitos:

- Operar a infraestrutura e fornecer serviços em conformidade com os requisitos de saúde e segurança aplicáveis;
- Treinar, de acordo com normas e disposições legais, funcionários da UNIDADE ESCOLAR no que diz respeito a procedimentos para emergências e assuntos de segurança;
- Desenvolver ações associadas à implementação de procedimentos de rotina em caso de ocorrência de incêndio no local ou outras emergências;
- Realizar inspeções de saúde e segurança da UNIDADE ESCOLAR regularmente e pelo menos anualmente;
- Rever, pelo menos anualmente, todas as avaliações de risco relevantes para a operação de edifícios, instalações e prestação de serviços;
- Elaborar mensalmente relatórios descrevendo todos os acidentes que ocorrerem em UNIDADES ESCOLARES, relacionados a qualquer origem no uso de instalações das UNIDADES ESCOLARES ou na prestação dos Serviços pela CONCESSIONÁRIA. O relatório apresentará os detalhes de cada evento e ações corretivas necessárias para evitar a recorrência, juntamente com os cronogramas para implementação da ação;
- Fornecer suporte de primeiros socorros de acordo com o seguinte:
 - Disponibilizar e manter kits de primeiros socorros, equipamentos e produtos de segurança nas UNIDADES ESCOLARES, de acordo com a legislação aplicável.

- Disponibilizar o pessoal necessário com qualificação apropriada em primeiros socorros e treinado em resposta de emergência, conforme exigido pela legislação aplicável;
- A equipe da CONCESSIONÁRIA não será obrigada a prestar primeiros socorros aos USUÁRIOS, embora a assistência seja esperada em situações de emergência;
- Realizar exercícios de evacuação de incêndio de acordo com as disposições legais. Todos os exercícios de incêndio devem ser supervisionados e registrados.

Reposição/Substituição de móveis, acessórios e equipamentos escolares

- A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um Plano Anual de Reposição por Ciclo de Vida, dois (2) Meses antes do início do ANO LETIVO. Ao final de cada ano, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar relatório que demonstrando a execução dos trabalhos pertinentes;
- Os móveis, acessórios e equipamentos escolares de reposição serão da mesma qualidade, ou superior, àqueles especificados para a nova construção e com vida útil equivalente, ou superior. Os materiais exteriores deverão manter o aspecto característico original do edifício, sem prejuízo da possibilidade de autorização em contrário pelo PODER CONCEDENTE;
- A CONCESSIONÁRIA não deverá substituir móveis, acessórios e equipamentos escolares por outros que tenham uma expectativa de vida em desconformidade com o disposto no CONTRATO e seus ANEXOS;

Requisito de Término de CONTRATO

- Ao final da vigência do CONTRATO, o VERIFICADOR deve verificar se as UNIDADES ESCOLARES, incluindo suas instalações e equipamentos escolares, estão de acordo com as disposições do ANEXO IV (Especificações Mínimas das Instalações);
- A CONCESSIONÁRIA deverá adotar as medidas necessárias para que as UNIDADES ESCOLARES sejam entregues em conformidade com o disposto no CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente o Anexo IV e o ANEXO VII, Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade, levando em consideração o apontado pelo VERIFICADOR nos termos do item supramencionado.

Serviços de entrega e pequenas obras - tarefas de zeladoria

- A CONCESSIONÁRIA fornecerá um Serviço que atenda aos seguintes padrões e padrões de desempenho:
- Apresentar anualmente um Plano de Prestação do Serviço de Gestão de Zeladoria para cada UNIDADE ESCOLAR que deve ser acordado com o PODER CONCEDENTE.
- Garantir que as áreas das UNIDADES ESCOLARES, estejam equipadas para eventuais atividades de reorganização de sua configuração, além de providenciar equipe para realizá-lo, caso necessário, a pedido do PODER CONCEDENTE, com antecedência mínima de [●] dias;

- Organizar as salas de aula diariamente, de acordo com as necessidades da UNIDADE ESCOLAR, de acordo com a diretriz estabelecida pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR;
- Planejar e executar todas as reorganizações de móveis, acessórios e equipamentos escolares, incluindo as modificações de posicionamento das divisórias móveis, conforme aplicável;
- Realizar todas as avaliações e análises de risco necessárias, para realizar atividades de zeladoria e transporte de equipamentos;
- Fornecer, manter e substituir o equipamento de proteção apropriado para o seu pessoal, de acordo com legislação aplicável;
- Garantir que o pessoal da UNIDADE ESCOLAR tenha acesso à equipe da CONCESSIONÁRIA disponível na respectiva UNIDADE ESCOLAR para realizar atividades planejadas, previstas no calendário escolar, e atividades extraordinárias. As atividades planejadas serão comunicadas à CONCESSIONÁRIA, ao início do ANO LETIVO, quando da edição do calendário escolar da Rede Municipal de Ensino. . Para atividades extraordinárias, não planejadas, o PODER CONCEDENTE comunicará a CONCESSIONÁRIA assim que possível acerca da realização da atividade extraordinária, a qual será remunerada conforme previsão do ANEXO VII – Mecanismo de Pagamento.;
- Realizar pequenas manutenções e reparações na UNIDADE ESCOLAR, incluindo, mas não se limitando, a pintura de pequenas áreas e a remoção de pichações, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS, conforme aplicável;
- Gerenciar e realizar o carregamento, recepção e envio de mercadorias ou suprimentos recebidos pela UNIDADE ESCOLAR;
- Coordenar com os proprietários vizinhos da UNIDADE ESCOLAR para realizar qualquer trabalho nos limites dos terrenos, de acordo com os procedimentos acordados;
- Substituir qualquer elemento, artigo ou item de propriedade da UNIDADE ESCOLAR que sofra qualquer dano resultante da prestação do Serviço de Gestão de Zeladoria;

4.3.3 Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Edifícios e Manutenção

Tabela 8 – Indicadores de Desempenho – Gerenciamento de Edifícios e Manutenção

Requisito de Serviço	Requisito Específico		CONCESSI ONÁRIA	REPRESENT ANTE DA UNIDADE ESCOLAR	REPRESENT ANTE DO PODER CONCEDEN TE	VERIFIC ADOR	Indicador de Desempen ho	Detalhe de Serviço		
	Referência.	Detalhe	Frequência Agendamen to? Método de Monitoram ento	Frequência Agendamento ? Método de Monitoramen to	Frequência Agendamento ? Método de Monitoramen to	Frequênci a Agendame nto? Método de Monitora mento		Categori a de Priorida de	Baseado em área ou serviços ?	Retifi cação é aplic ável?
Plano de Prestação de Serviço	GEM1	Apresentar um Plano de Serviço para a Gerenciamento de Edifícios e Manutenção para cada UNIDADE ESCOLAR e apresentar um programa de trabalho semanal nos	SMN MAG 4	QM MAL 1 QM MAL 1	QM MAL 1 QM MAL 1	A MAG 1 TRI MAL 1	Não falhar em fornecer o Plano de Prestação de Serviços acordado, dentro de quatro (4) semanas antes do início do ANO LETIVO.	U R	S S	N N

		termos deste ANEXO.					Não falhar em fornecer um programa semanal de trabalhos antes do início de cada semana de trabalho.			
	GEM2	<p>Informar ao PODER CONCEDENTE quaisquer modificações ao Plano de Prestação de Serviços que possam ser necessárias.</p> <p>Enviar um Plano Anual de Manutenção tempestivamente</p>		<p>QM MAL 1</p>	<p>QM MAL 1</p>	<p>QM MAL 1</p>	<p>Não falhar em enviar modificações ao PODER CONCEDENTE com quatro (4) semanas de antecedência mínima.</p>	U	S	N
Plano Anual de	GEM3	Enviar um Plano Anual		QM	QM	QM	Não falhar em	U	S	N

Manutenção		de Manutenção relativo à manutenção planejada.		MAL 1	MAL 1	MAL 1	fornecer um Plano Anual de Manutenção tempestivamente			
Manutenção Programada	GEM5	Fornecer manutenção programada de acordo com o cronograma acordado	D MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em realizar a manutenção de acordo com o cronograma acordado.	E	A	S
Serviço de Manutenção Reativa	GEM6	Responder para corrigir defeitos e reparos quando eles ocorrerem, para que se cumpra os requisitos e padrões de desempenho do serviço estipulados neste ANEXO.	Monitorar de acordo com as Especificações Técnicas de Manutenção (ETM) listadas no Anexo IV - Especificações Mínimas das instalações.	Monitorar de acordo com as Especificações Técnicas de Manutenção (ETM) listadas no Anexo IV - Especificações Mínimas das instalações.	Monitorar de acordo com as Especificações Técnicas de Manutenção (ETM) listadas no Anexo IV - Especificações Mínimas das instalações.	Monitorar de acordo com as Especificações Técnicas de Manutenção (ETM) listadas no Anexo IV - Especificações Mínimas das	Não falhar em responder a solicitações de reparo, remediação ou necessidades da UNIDADE ESCOLAR, com relação ao escopo deste CONTRA	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falhar	A	S

		Fornecer serviços de manutenção reativa em conformidade com as Especificações Técnicas de Manutenção listadas no Anexo IV- Especificações Mínimas das instalações.				instalações .	TO dentro dos Tempos de Resposta e Retificação estabelecidos no Mecanismo de Pagamento .	for urgente) Rotineira (quando a falhar for rotineira)		
Serviço de Monitoramento Adicional		Responder a solicitações de monitoramento adicionais levantadas por pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR e do PODER CONCEDENTE.	PS MAL 4	PS MAL 4	PS MAL 4	SMT MAL 2, 3	Não falhar em realizar qualquer monitoramento adicional quando solicitado pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR, PODER CONCEDENTE.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falhar for urgente)	S	N

								Rotineira (quando a falhar for rotineira)		
Gerenciamento de Edifícios e Serviço de Manutenção de Ativos	GEM7	O Serviço de Gerenciamento de Edifícios de Construção será executado de acordo com os indicadores de desempenho deste SERVIÇO.	SMN MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 4	Não falhar em executar as atividades de Gerenciamento e Manutenção Predial conforme definido neste ANEXO.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falhar for urgente) Rotineira (quando a falhar for rotineira)	A	S

Gestão de Saúde e Segurança	GEM8	Desenvolver, implementar e manter um Plano de Saúde e Segurança para edifícios e instalações nos termos Item 4.3.2.	D MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar na elaboração, implementação e manutenção do Plano de Saúde e Segurança para cada UNIDADE ESCOLAR.	U	S	N
Segurança pessoal Segurança contra incêndios	GEM9	Disponibilizar e manter kits de primeiros socorros, outros equipamentos de segurança e todos os produtos relacionados nos termos da Item 4.3.2.	W Sch 4	AT Ran 2, 3, 4	AT Ran 2, 3, 4	BA Ran 4	Não falhar em manter e repor os kits de primeiros socorros e outros equipamentos de segurança.	E	S	N
	GEM10	Realizar exercícios de evacuação de incêndio em conformidade	MEN MAG 4	QM MAL 2	QM MAL 2	TRI MAL 2	Não falhar em realizar os exercícios de	U	S	N

		com a legislação aplicável, mantendo os respectivos registros.					evacuação e manter os respectivos registros.			
	GEM12	Garantir que os sistemas de segurança contra incêndios cumpram as normas legais e os padrões de serviço em todos os momentos e que são periodicament e testados de acordo com a legislação aplicável.	SMN MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em manter, testar e reparar sistemas de combate a incêndio de acordo a legislação aplicável.	U	S	N
Realizar teste anual dos dispositi	GEM13	Realizar todos os testes de dispositivos elétricos e eletrônicos portáteis, tanto	A MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	A MAL 2, 3, 4	Não falhar na realização de testes dos dispositivo	U	S	N

vos portáteis		da CONCESSÃO NÁRIA quanto do PODER CONCEDENTE.				s de acordo com a frequência exigida e anexar uma etiqueta confirmando a data do teste. Não falhar em verificar equipamentos elétricos adicionais em relação à sua segurança, conforme solicitado no momento do teste anual ou nas datas de testes adicionais, conforme indicado nos Planos de			
---------------	--	--	--	--	--	---	--	--	--

							Prestação de Serviços.			
Plano e Materiais para Substituição Anual, do Plano Anual de Reabastecimento Periódico	GEM14	Apresentar e atualizar um Plano Anual de Substituição por Ciclo de Vida.		QM MAL 1, 2	QM MAL 1, 2	A MAL 2	Não falhar em entregar o Plano Anual do Ciclo de Vida 2 (dois) meses antes do início de cada ANO LETIVO.	R E	S S	N S
Provisão para a eliminação de águas de escoamento e águas de esgoto da propriedade.	GEM15	Adotar todas as medidas necessárias para o manejo de esgoto e água de escoamento das instalações, incluindo o esvaziamento	SMN MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em manter todos os drenos, esgotos e valas dentro da UNIDADE ESCOLAR fluindo livremente e livre de odores e	E	A	S

		dos interceptores.					sujeira que causem incômodo aos USUÁRIOS. Os sistemas de descarte devem estar livres de vazamentos e obstruções/entupimentos.			
Reorganização do mobiliário UNIDADE ESCOLARr	GEM17	Assegurar-se de que todas as áreas estejam adequadamente e configuradas para uso no início de cada Sessão e planejar e executar todos os arranjos e rearranjos de móveis e equipamentos	PS MAL 4	PS MAL 2, 3, 4	PS MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3	Não falhar em responder ao aviso de uma aplicação, esteja ou não programada dentro do período de Resposta e Retificação.	U	A	N

		nas UNIDADES ESCOLARES, conforme acordado com os REPRESENTANTES, sujeito aos períodos de aviso previstos no Plano de Prestação de Serviço.					Não falhar em manter as áreas adequadas para uso ao início de cada Sessão, conforme exigido pelo PODER CONCEDENTE.			
Recepção e Entrega de Produtos	GEM18	Fornecer o serviço de entrega / recepção / portaria nos termos do previsto na Item 4.3.2.	PS MAL 4	PS MAL 2, 3, 4	PS MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3	Não falhar em receber ou entregar mercadorias/produtos no destino apropriado, agendado ou não, dentro do período de Resposta e Retificação	U	S	S

Movimentação de produtos pesados	GEM19	Fornecer serviços de portaria para movimentar produtos e equipamentos pesados na UNIDADE ESCOLAR.	PS MAL 4	PS MAL 2, 3, 4	PS MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3	Não falhar em responder a uma solicitação para mover produtos ou equipamentos pesados até o destino desejado, agendado ou não, dentro do período de Resposta e Retificação.	U	S	S
Atividades ad hoc	GEM20	Executar as atividades de zelador de acordo com o tempo de resposta do serviço atribuído pelo SUPORTE TÉCNICO no momento da	PS MAL 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3	Não falhar em responder ao aviso de uma aplicação, esteja ou não programada, dentro do período	U	S	S

		solicitação de serviço.					de Resposta e Retificação .			
--	--	----------------------------	--	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--

4.4 Manutenção de Áreas Externas

4.4.1 Objetivos dos Serviços

O Serviço de Manutenção de Áreas Externas garantirá que o terreno, as rotas de veículos e pedestres, o paisagismo e os jardins de cada UNIDADE ESCOLAR sejam seguros para todos os USUÁRIOS. Adicionalmente, as áreas externas devem criar um ambiente estimulante para o desenvolvimento das crianças.

4.4.2 Requisitos e Padrões de Desempenho – Manutenção de Áreas Externas

- A CONCESSIONÁRIA fornecerá um Serviço que atenda aos seguintes Requisitos e Padrões de Desempenho:
- Apresentar um Plano de Serviço para a Manutenção de Áreas Externas para cada UNIDADE ESCOLAR, a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE;
- Fornecer aos Representantes um programa semanal de trabalhos indicando a natureza dos serviços a serem realizados, os horários propostos e os locais das intervenções;
- Fornecer um Plano Anual de Manutenção de Áreas Externas, no prazo estabelecido no ANEXO VII, Apêndice VII.1;
- Fornecer um serviço de manutenção externa reativa;
- Fornecer um regime de manutenção específico para a UNIDADE ESCOLAR para os seguintes elementos:
 - Superfícies duras;
 - Superfícies macias;
 - Qualquer elemento de jardinagem (por exemplo, jardim sensorial e área de habitat);
 - Árvores, incluindo poda e manejo de galhos salientes que possam invadir propriedades adjacentes, estradas e trilhas, etc.;
 - Elementos aquáticos;
 - Equipamento de brincar / recreação (por exemplo, balanços, estruturas de escalada);
 - Superfícies de grama sintética ou cobertas com borracha;
 - Paredes, cercas, estruturas de retenção e similares;
 - Calçadas e caminhos internos
 - Superfícies duras, estradas, escadas, rampas, pavimentos em geral, meio-fio;
 - Drenos, incluindo valas, suas grades, molduras e tampas; e
 - Grades e todos os móveis ao ar livre.
- Manter a terra em condições adequadas para as atividades regulares das UNIDADES ESCOLARES;
- Este serviço deve levar em conta as necessidades curriculares da Rede Municipal de Ensino, garantindo a disponibilidade de áreas externas para fins pedagógicos;
- Os programas e cronogramas para trabalhos de manutenção em áreas externas, devem ser acordados anualmente com o PODER CONCEDENTE observados os prazos constantes do ANEXO VII, Apêndice VII.1;

- Fornecer equipamentos e produtos necessários para atender aos requisitos deste serviço;
- Realizar trabalhos de paisagismo que estejam de acordo com estas especificações e com as Fichas Técnicas dos Ambientes (ANEXO IV, Apêndice IV.8) e no Resumo das Adjacências (ANEXO IV, Apêndice IV.4) nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS;
- Não realizar trabalhos enquanto as áreas externas sejam usadas pelas crianças, sem prejuízo de realiza-los caso autorizado pelo REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR;
- Executar um programa de limpeza para garantir que não haja acumulação de sedimentos e outros materiais na zona circulação de veículos, faixas de estacionamento e áreas de pedestres, conforme aplicável;
- Usar e armazenar todos os produtos necessários para a manutenção do edifício, de acordo com as instruções do fabricante;
- Manter os sistemas de drenagem de águas superficiais livres de obstruções em todos os momentos;
- Comunicar-se com os proprietários/ocupantes das propriedades adjacentes antes da conclusão de qualquer trabalho que afetem áreas fora dos limites das UNIDADES ESCOLARES;
- Manter as áreas externas livres de lixo e acúmulo de folhas;
- Manter áreas externas livres de pedras, tijolos, vidro, fezes de animais e qualquer outro material que afete a condução regular das atividades das UNIDADES ESCOLARES ou causem incômodo aos USUÁRIOS;
- Não aplicar pesticidas nem permitir a presença de resíduos perigosos, tóxicos ou perigosos durante os períodos de uso da área externa;
- Todos os produtos químicos utilizados na prestação deste serviço devem estar em conformidade com a legislação aplicável, diretrizes e políticas aplicáveis à Rede Municipal de Ensino; e
- Realizar trabalhos com segurança e de acordo com os esquemas e programas identificados no Plano de Prestação de Serviços deste Serviço.

Plantio de árvores, plantas perenes e arbustos

A manutenção deverá observar que:

- As plantas ou arbustos não obstruam de alguma forma o deslocamento dos USUÁRIOS ou o tráfego de veículos;
- As bordas verdes e leitos de arbustos são mantidos livres de ervas daninhas;
- A drenagem adequada é mantida; e
- A aplicação de produtos químicos deve ser realizada de acordo com a legislação aplicável.

Pátios de Brincar (Superfícies Macias)

- A manutenção deverá observar que:
 - As superfícies são mantidas niveladas em toda a área;

- Os solos serão mantidos de forma a viabilizar a realização regular das atividades da UNIDADE ESCOLAR;
- Áreas serão marcadas de acordo com as Fichas Técnicas dos Ambientes (ANEXO IV, Apêndice IV.8) e no Resumo das Adjacências (ANEXO IV, Apêndice IV.4);
- As áreas estarão equipadas com postes, redes e outros móveis e equipamentos que atendam ao disposto nas Fichas Técnicas dos Ambientes (ANEXO IV, Apêndice IV.8) de cada UNIDADE ESCOLAR.
- As áreas permanecem adequadamente drenadas para garantir que a água parada não afete a disponibilidade da área;
- A aplicação e gestão de produtos químicos e resíduos estarão em conformidade com a legislação aplicável.
- A CONCESSIONÁRIA no final de cada temporada deve reparar, preencher buracos, ressemar, escarificar e cortar, conforme necessário, para garantir cobertura completa de grama na superfície da área de brincadeiras, antes do início do ANO LETIVO seguinte. Se isso não for possível por meio de reparo, a CONCESSIONÁRIA deverá programar a substituição das áreas afetadas.

Pátios de Brincar (Superfícies Duras)

- A manutenção deverá observar que:
 - As superfícies serão mantidas niveladas em toda a sua área;
 - Será mantido em um nível apropriado que permita atividades regulares das UNIDADES ESCOLARES;
 - A drenagem será dimensionada a fim de garantir que a água parada não afete a disponibilidade de tal área;
 - Seja livre de acumulações de ervas daninhas, musgo, outros materiais e lixo;
 - Seja livre de sedimentos e acumulação de solo; e
 - Mantenha canos e drenos de forma a permitir o livre fluxo de água, sem prejudicar as atividades regulares das UNIDADES ESCOLARES.

Sinalização e Mobiliário Urbano

- A manutenção deverá observar que:
 - O mobiliário exterior sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, será seguro, funcional e de acordo com as especificações do CONTRATO e seus ANEXOS, e deverá ser aprovado Pelo PODER CONCEDENTE;
 - A sinalização será clara, legível e desenvolvida com materiais rígidos;
 - O mobiliário estará em conformidade com o estipulado nas Fichas Técnicas dos Ambientes (ANEXO IV, Apêndice IV.8).

Cercas e paredes externas

- A manutenção estará em conformidade com o seguinte:
 - Tenha bom acabamento e seja mantida de forma a impedir o acesso de intrusos;
 - Condições estruturais sólidas e achatadas; e
 - Outras cercas e portões estarão livres de corrosão significativa.

4.4.3 Indicadores de Desempenho – Manutenção de Áreas Externas

Tabela9 – Indicadores de Desempenho – Manutenção de Áreas Externas

Requisito de Serviço	Requisito Específico		CONCESSÃO	REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR	PODER CONCEDENTE	VERIFICADOR	Padrão de Desempenho	Detalhe de Serviço		
	Referência	Detalhe	Frequência Agendamento? Método de Monitoramento		Categoria de Prioridade	Baseado em área ou serviços?	Retificação é aplicável?			
Plano de Prestação de Serviços	MAE1	Submeter um Plano de Manutenção para os Serviços de Manutenção de Áreas Externas nos termos deste ANEXO. Fornecer um cronograma para programa semanal de serviços, nos	SMN MAG 4	QM MAL 1 QM MAL 1	QM MAL 1 QM MAL 1	A MAG 1 TRI MAL 1	Não falhar em fornecer o Plano acordado dentro de dois (2) Meses antes do início do ANO LETIVO. Não falhar em fornecer um programa semanal de serviços antes do início da	U	S	N

		termos deste ANEXO.					semana de trabalho.			
Manutenção planejada	MAE2	Executar a Manutenção de Áreas Externas de acordo com o cronograma de manutenção anual nos termos deste ANEXO.	D MAG 1, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em realizar Manutenção de Áreas Externas de acordo com o cronograma	U	A	S
Manutenção Reativa	MAE3	Responder a falhas e reparos quando eles ocorrerem, a fim de manter a área dentro dos padrões exigidos.	PS MAL 4	PS MAL 2, 3, 4	PS MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar na execução de manutenção reativa de áreas externas dentro dos tempos de resposta e retificação estabelecidos no Mecanismo de Pagamento	E	A	S
Manutenção do Terreno	MAE4	O serviço de manutenção de áreas externas será realizado de acordo com os Requisitos e	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em prestar o serviço de manutenção de áreas externas para atender	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for	A	S

		Padrões de Desempenho deste serviço estipulados na Item 4.4.2.					aos requisitos de desempenho deste Serviço.	emergencial) Urgente (quando a falha for urgente) Rotineira (quando a falha for rotineira)		
Pesticidas	MAE5	Não aplicar pesticidas durante os períodos de utilização dos edifícios e seus arredores	QM MAL 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3	Nenhuma presença, traços ou qualquer uso de pesticidas durante as SESSÕES CENTRAIS da UNIDADE ESCOLAR.	U	A	N

4.5 Segurança

4.5.1 Objetivos do serviço

O Serviço de Segurança deve ser fornecido pela CONCESSIONÁRIA em cada UNIDADE ESCOLAR com o objetivo de garantir a segurança física da UNIDADE ESCOLAR e dos seus USUÁRIOS.

4.5.2 Requisitos e Padrões de Desempenho - Segurança

- A CONCESSIONÁRIA fornecerá um Serviço que atenda aos seguintes Requisitos e Padrões de Desempenho:
- Garantir a segurança de cada UNIDADE ESCOLAR, especialmente durante as SESSÕES CENTRAIS.
Submeter todos os anos um Plano de Prestação de Serviços de Segurança para cada UNIDADE ESCOLAR, que será aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- Projetar e implementar as medidas apropriadas que atendam aos Indicadores de Desempenho, trabalhando em harmonia com a operação da UNIDADE ESCOLAR;
- Usar uma combinação apropriada de medidas de segurança em cada UNIDADE ESCOLAR, incluindo:
 - Alarmes anti-intrusos;
 - Controle de acesso;
 - Câmeras de segurança;
 - Implementação de procedimentos e mecanismos para garantir:
 - Segurança Contra Incêndios
 - Gestão de segurança e emergência durante as SESSÕES, incluindo a gestão do acesso de visitantes, funcionários e subcontratados, e a entrega de suprimentos na UNIDADE ESCOLAR;
 - Suporte em primeiros socorros; e
 - Estacionamento de veículos.
- Os serviços de segurança devem ser guiados por boas práticas em relação à contratação, regras de conduta, treinamento, equipamento e monitoramento de tais serviços, e pela legislação aplicável.
- A solução de segurança deve ser personalizada para cada UNIDADE ESCOLAR, a depender da região em que se encontrarem, de acordo com o resultado da inspeção de segurança realizada pela CONCESSIONÁRIA. Algumas das medidas a considerar incluem:
 - Administração de controle de chaves e acessos;
 - Sistemas de alarme;
 - Monitoramento por televisão de circuito fechado, conforme aplicável;
 - Preparação e treinamento de procedimentos de evacuação simulada;

- Supervisionar os funcionários, subcontratados e visitantes. Os REPRESENTANTES são responsáveis por permitir a entrada de visitantes associados à UNIDADE ESCOLAR durante o horário das SESSÕES CENTRAIS;
- Coordenar com o PODER CONCEDENTE e com as autoridades locais as questões de segurança;
- Coordenar com o PODER CONCEDENTE informações sobre as políticas relevantes da UNIDADE ESCOLAR e da Rede Municipal de Ensino;
- Trabalhar com o PODER CONCEDENTE e os REPRESENTANTES DAS UNIDADES ESCOLARES para aumentar a conscientização em relação à segurança e proteção física de todos os USUÁRIOS da Infraestrutura;
- A CONCESSIONÁRIA garantirá que seu pessoal designado para executar os serviços de segurança possuam certificação em primeiros socorros e treinamento para casos de emergência;
- A CONCESSIONÁRIA é responsável pelo fornecimento e manutenção do equipamento utilizado na prestação deste Serviço;
- Gerenciar o tráfego dentro da UNIDADE ESCOLAR;
- Cumprir com as atividades indicadas no Plano de Prestação de Serviços de Segurança;
- Garantir que os sistemas de segurança estejam operacionais;
- Garantir que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso à UNIDADE ESCOLAR, salvo supervisionado, devido a falhas nos procedimentos ou sistemas;
- Garantir que todos os funcionários da CONCESSIONÁRIA e dos visitantes da UNIDADE ESCOLAR sejam claramente identificáveis enquanto estiverem dentro da UNIDADE ESCOLAR e que todas essas visitas sejam registradas;
- Realizar uma revisão oportuna de todos os incidentes que ocorrerem na UNIDADE ESCOLAR. A revisão considerará medidas corretivas que serão necessárias para evitar a recorrência de incidentes ou mitigar os efeitos caso ocorram novamente, bem como o tempo necessário para implementar essas medidas. Os detalhes devem ser incluídos como parte do relatório de desempenho periódico;
- Garantir que a UNIDADE ESCOLAR esteja aberta e em funcionamento para todas as SESSÕES ou para qualquer outro evento previsto no calendário escolar (reuniões, treinamento, etc.);
- Fornecer pontos de controle de acesso para as diferentes entradas, internas e externas da UNIDADE ESCOLAR, de acordo com os requisitos estabelecidos no ANEXO VII, Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade, incluindo a avaliação das condições de segurança da UNIDADE ESCOLAR;
- Assegurar-se de que todos os equipamentos de controle de acesso estejam operacionais;
- Implementar e manter um sistema apropriado e auditável para a entrega e devolução de crachás, chaves e cartões de acesso, conforme aplicável.
- Quando necessário, implementar alterações nos procedimentos de acesso, como códigos de segurança, entrega e devolução de cartões de acesso, listas de pessoal

autorizado, entre outros, a fim de manter a segurança da UNIDADE ESCOLAR quando houver risco de acesso não autorizado;

- Dar conta de todas as chaves e se certificar de que as cópias das chaves não estejam em circulação e estejam sempre seguras. Isso não se aplica às chaves que são mantidas sob a responsabilidade da equipe do PODER CONCEDENTE na UNIDADE ESCOLAR;
- Manter um registro seguro das chaves, incluindo detalhes de sua localização e das chaves que são dadas ao pessoal do PODER CONCEDENTE ou a qualquer outra pessoa.
- Fornecer chaves ao PODER CONCEDENTE, mediante solicitação, incluindo substituições;
- Assegurar que um conjunto completo de chaves da UNIDADE ESCOLAR seja mantido, de maneira segura, para seu uso pelo PODER CONCEDENTE, juntamente com os procedimentos que permitam administrar e registrar o uso de tais chaves.
- Apoiar a equipe da UNIDADE ESCOLAR durante as SESSÕES, sempre que possível, na promoção de bons comportamentos e manutenção da ordem, através de uma presença visível e alertando a equipe da UNIDADE ESCOLAR sobre qualquer comportamento inadequado;
- Informar à UNIDADE ESCOLAR caso o uso de drogas ou o uso potencial de drogas for identificado;
- Implementar e manter um sistema apropriado e auditável para a entrega e devolução de passes de estacionamento, conforme aplicável. Os itens acima devem incluir passes de estacionamento entregues ao pessoal da UNIDADE ESCOLAR e ao PODER CONCEDENTE, além da gestão de visitantes.
- Implementar e manter um sistema de cadastro de visitantes, incluindo o nome do visitante, finalidade da visita, detalhes do veículo nos casos aplicáveis, data e hora de entrada e saída.
- Informe ao REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR da chegada dos visitantes.
- No caso de ocorrer um INCIDENTE DE SEGURANÇA, a CONCESSIONÁRIA deve:
 - Informar aos REPRESENTANTES quanto à ocorrência de qualquer dano aos edifícios, suas instalações e áreas externas ou quebra de segurança, o mais rapidamente possível;
 - Garantir a segurança e manter o edifício seguro após o INCIDENTE DE SEGURANÇA, nos termos das exigências do CONTRATO e seus ANEXOS;
 - Registrar e monitorar todos os INCIDENTES DE SEGURANÇA, como roubo, vandalismo e etc.;
 - Informar sobre os incidentes e tomar as medidas cabíveis junto às autoridades policiais, se necessário e conforme aplicável.
- O Serviço de Segurança deve ser fornecido de acordo com legislação aplicável, bem como políticas e diretrizes da PODER CONCEDENTE e da Rede Municipal de Educação.

4.5.3 Indicadores de Desempenho - Segurança

Tabela 10 – Indicadores de Desempenho – Serviço de Gestão de Segurança

Requisito de Serviço	Requisito específico		CONCESSIONÁRIA	REPRESENTANTE DA UNIDADE ESCOLAR	REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE	VERIFICADOR	Indicador de Desempenho	Detalhe de Serviço		
	Referência.	Detalhe	Frequência Agendamento? Método de Monitoramento		Categoria de Prioridade	Baseado em área ou serviços?	Retificação é aplicável?			
Plano de Prestação de Serviço	SEG 1	Fornecer um Plano de Prestação de Serviços de Segurança para cada UNIDADE ESCOLAR.		QM MAL 1	QM MAL 1	A MAG 1	Não falhar em entregar o Plano de Prestação de Serviços dentro de duas (2) semanas antes da reunião anual de revisão do Plano de Prestação de Serviços de Segurança.	E	S	N

Os serviços são fornecidos de acordo com o Plano de Prestação de Serviços de Segurança	SEG 2	Prestar o Serviço de acordo com o Plano de Prestação de Serviços para cada UNIDADE ESCOLAR.	D MAG 1, 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em executar o serviço de segurança de acordo com o plano de prestação de serviços.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falha for urgente) Rotineira (quando a falha for rotineira)	S	N
Serviço de Segurança Reativa	SEG 4	Responder a emergências e alarmes de segurança em até 10 minutos após sua ocorrência	PS MAL 4	PS MAL 2, 3, 4	PS MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em responder à ocorrência de incidentes dentro dos períodos de resposta e retificação	C	A	S

							especificados.			
Serviço de Segurança	SEG 5	Providenciar o Serviço de Segurança de acordo com os Requisitos e Padrões de Desempenho deste Serviço estipulados na Item 4.5.2.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer o Serviço de Segurança em conformidade com os Padrões de Desempenho deste Serviço estipulados neste Anexo.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falha for urgente) Rotineira (quando a falha for rotineira)	A	S
Equipamento de Segurança	SEG 6	Fornecer e manter o equipamento necessário na prestação do Serviço de Gerenciame	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer e manter o equipamento necessário na prestação deste serviço.	U	A	S

		nto de Segurança.								
Rotas de acesso	SEG 7	Gerenciar o tráfego dentro da UNIDADE ESCOLAR.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em gerenciar o tráfego dentro da UNIDADE ESCOLAR nos termos deste Anexo.	U	A	S
Acesso não autorizado	SEG 8	Manter procedimentos e sistemas de segurança para garantir que nenhuma pessoa não autorizada tenha acesso não supervisionado à UNIDADE ESCOLAR.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Nenhuma ocorrência de pessoas não autorizadas que tenham acesso não supervisionado a qualquer área da UNIDADE ESCOLAR.	E	A	N

4.6 Lavanderia e Rouparia

4.6.1 Objetivos do Serviço

O objetivo do fornecimento do Serviço de Lavanderia e Rouparia é garantir o fornecimento de roupa limpa suficiente e adequada à UNIDADE ESCOLAR. A rouparia da UNIDADE ESCOLAR inclui: roupas de cama, toalhas, cortinas, coberturas de móveis e roupas de proteção (babadores, aventais e uniformes), observados os padrões da Rede Municipal de Ensino. A CONCESSIONÁRIA deve fornecer a roupa limpa suficiente e adequada, as toalhas necessárias e os itens necessários para cobrir as necessidades da prestação de Serviços de Refeições e outros Serviços de Limpeza no local. Isso deve incluir um serviço agendado diariamente e um serviço reativo para responder às necessidades que surgirem.

A CONCESSIONÁRIA determinará, como parte de seu Plano de Prestação de Serviços, as frequências apropriadas, para o serviço de lavanderia para garantir o suprimento adequado de lençóis limpos, que serão aprovadas pelo PODER CONCEDENTE. A manutenção e limpeza das instalações de lavanderia nas UNIDADES ESCOLARES devem ser programadas para garantir o mínimo de interrupção na prestação de serviços e para manter a eficiência operacional das UNIDADES ESCOLARES.

4.6.2 Requisitos e Padrões de Desempenho – Lavanderia e Rouparia

A CONCESSIONÁRIA fornecerá um Serviço que atenda aos seguintes Requisitos e Padrões de Desempenho:

- Apresentar um Plano para a Prestação de Serviços de Lavanderia e Rouparia para cada UNIDADE ESCOLAR. A execução deste programa deve ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE. Além disso, será prevista programação semanal de lavanderia, a qual deve conter os horários de coleta e entrega para cada área da UNIDADE ESCOLAR. Isso também inclui itens para limpeza profunda durante os períodos de férias, incluindo cortinas, capas de móveis e móveis macios.
- As especificações associadas a estes serviços serão aplicadas durante as SESSÕES definidas no ANEXO VII, Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade. É necessária a disponibilização de roupa limpa suficiente em cada DIA LETIVO.
- A rouparia limpa deve ser disponibilizada diariamente às áreas de descanso de berçário e às áreas de refeição ou alimentação, em quantidades suficientes para o número de crianças presentes. A CONCESSIONÁRIA deve solicitar detalhes do número de matrículas da UNIDADE ESCOLAR, com detalhes sobre a idade das crianças, horários de atendimento e refeições a serem consumidas no ambiente. Se nenhum detalhe for fornecido, os números do período anterior devem ser levados em conta para continuar o fornecimento.
-
- Recipientes para o armazenamento de roupa suja devem ser disponibilizados em todas as áreas relevantes no início do DIA LETIVO. Estes devem ser de tamanho apropriado para armazenar todas as roupas sujas antes da coleta.

- A CONCESSIONÁRIA deverá manter estoques de roupa para atender todas as UNIDADES ESCOLARES e assegurar que todos os itens de roupa estejam em bom estado de conservação e não tenham buracos, manchas ou desgaste excessivo.
- A CONCESSIONÁRIA deverá lavar todas as roupas usadas, usando materiais que estejam de acordo com as especificações da Rede Municipal de Ensino.
- Fornecer um serviço reativo de roupa, para responder a solicitações extraordinárias do PODER CONCEDENTE.
- A CONCESSIONÁRIA deverá revisar os cronogramas de roupa em conjunto com o PODER CONCEDENTE, conforme necessário.
- A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todos os produtos de lavanderia sejam usados e armazenados de acordo com as instruções de seus fabricantes e de acordo a legislação aplicável. Sob nenhuma circunstância os produtos de lavanderia devem ser deixados, sem supervisão, na presença de crianças.
- A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todo o equipamento utilizado na prestação do Serviço de Lavanderia e Roupa seja seguro para uso e apropriado para a tarefa.
- Fornecer o Serviço de Lavanderia e Roupa de maneira e em momento que minimize a interrupção a qualquer atividade escolar ou uso comunitário das instalações.

4.6.3 Indicadores de Desempenho – Lavanderia e Rouparia

Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Lavanderia e Rouparia

Requisito de Serviço	Requisito específico		CONCESSI ONÁRIA		REPRESE NTANTE DA UNIDADE ESCOLAR	REPRE SENTANTE DO PODER CONCE DENTE	VERIFIC ADOR	Padrão de Desempenho	Detalhe de Serviço		
	Referênci a.	Detalhe	Frequência Agendamen to? Método de Monitoram ento		Frequênci a Agendame nto? Método de Monitora mento	Frequên cia Agenda mento? Método de Monitora mento	Frequênci a Agendam ento? Método de Monitora mento		Categoria de Prioridad e	Base ado em área ou servi ços?	Retific ação é aplicáv el?
Planos de Prestação de Serviço	LAV1	Fornecer um Plano para a Prestação de Serviços de Lavanderia e Rouparia para cada UNIDADE ESCOLAR. Fornecer de um programa de fornecimento semanal de rouparia, que deverá ser atualizado	SMN MAG 4		QM MAL 1 QM MAL 1	QM MAL 1 QM MAL 1	A MAG 1 TRI MAG 1	Não falhar em fornecer o Plano para a Prestação de Serviços de Lavanderia e Rouparia, acordado dentro das 4 (quatro) semanas anteriores ao início do ANO LETIVO. Não falhar em disponibilizar um Programa de Fornecimento Semanal de Rouparia ou	R	S	N

		conforme necessário, de acordo com o determinado pelos REPRESENTANTES.						providenciar sua atualização conforme necessário.			
Atualizar o Plano de Prestação de Serviços	LAV2	Estabelecer um procedimento para conhecimento do número de matrículas da UNIDADE ESCOLAR, a ser comunicado à CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCEDENTE.	TRI MAG 1 A MAG 1 A MAL 1		QM MAL 2 QM MAL 1	QM MAL 2 QM MAL 1	TRI MAG 2 QM MAL 1	Não falhar em estabelecer ou revisar o procedimento de comunicação de mudança no número de matrículas. Não falhar na atualização do Plano de Serviços de Lavanderia e Rouparia após o recebimento de um aviso de alteração do número de matrículas.	R R U	S S S	N N S
Fornecimento diário de Rouparia	LAV3	Fornecimento diário de rouparia para cada UNIDADE ESCOLAR, nos termos deste ANEXO.	D MAG 4		QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer rouparia limpa, nos termos deste ANEXO.	E	S	S

Recolhi-mento de Rouparia	LAV4	Rouparia suja ou usada deve ser recolhida em cada área relevante.	D MAG 4		QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar na coleta de rouparia suja, conforme necessário.	U	S	S
Serviço Reativo de Rouparia	LAV5	Fornecer um Serviço reativo de rouparia durante as SESSÕES CENTRAIS.	PS MAG 4		PS MAL 4	PS MAL 4	TRI MAL 2, 3	Não falhar em responder aos pedidos de serviço de rouparia dentro dos períodos de resposta e retificação indicados.	Crítica (quando a falha for crítica) Emergencial (quando a falha for emergencial) Urgente (quando a falha for urgente) Rotineira (quando a falha for rotineira)	S	S
Recipientes de Rouparia	LAV6	Fornecer recipientes de rouparia suficientes para armazenar roupa usada.	D MAG 4		QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Nenhum exemplo de indisponibilidade de recipientes apropriados para armazenar rouparia usada.	U	S	S

Estoques de Rouparia	LAV7	Garantir que os estoques de rouparia suficientes são mantidos. Todos os itens de rouparia devem estar livres de furos, manchas ou desgaste excessivo.	D MAG 4		QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em garantir que os estoques de rouparia são suficientes. Não falhar em garantir que todos os itens de rouparia devem estejam livres de furos, manchas ou desgaste excessivo.	E U	S S	S S
Lavanderia	LAV8	Todos os itens de rouparia usados devem ser lavados nos termos deste ANEXO.	D MAG 4		QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 3, 4	Não falhar em lavar todos os itens de rouparia usados, nos termos deste ANEXO.	E	S	N
Produtos para Lavanderia	LAV9	Todos os detergentes da lavanderia devem ser armazenados de forma a impedir o acesso das crianças.	D MAG 4		QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 3, 4	Não falhar em garantir o armazenamento seguro de produtos de lavanderia	E	S	N

4.7 Alimentação Escolar

4.7.1 Objetivos do Serviço

O objetivo da prestação do Serviço de Alimentação Escolar é garantir a oferta de refeições aos alunos, de acordo com a idade e horário de atendimento e de acordo com as diretrizes e orientações do Instituto Annes Dias, empresa pública municipal responsável pela elaboração dos cardápios. A CONCESSIONÁRIA deverá receber os insumos nas UNIDADES ESCOLARES, disponibilizar o equipamento apropriado para preparar e servir as refeições, além de instalações de armazenamento apropriadas para o armazenamento de ingredientes, assim que estes forem entregues nas UNIDADES ESCOLARES. As refeições devem ser fornecidas de acordo com os menus e padrões nutricionais elaborados pelo PODER CONCEDENTE, de forma prévia. Isso deve incluir [●] refeições servidas por dia, respeitando quaisquer necessidades específicas de dieta de qualquer aluno, conforme identificado pelo PODER CONCEDENTE. Os horários de alimentação de bebês devem ser adequados à sua idade e necessidades específicas, conforme orientação do REPRESENTANTE DO PODER CONCEDENTE em cada UNIDADE ESCOLAR.

O PODER CONCEDENTE ficará responsável pelo fornecimento dos ingredientes necessários para a preparação das refeições. A CONCESSIONÁRIA deverá aceitar a responsabilidade por averiguar a suficiência e a qualidade dos produtos na aceitação das entregas. Se houver algum problema com as entregas e/ou os ingredientes, incluindo entregas atrasadas ou perdidas, falta de itens, má qualidade dos ingredientes ou prazo de validade inferior ao especificado, a CONCESSIONÁRIA deverá identificar a falha ou o problema em até [●] dias da aceitação da entrega, devendo imediatamente comunicar o fato ao PODER CONCEDENTE.

O PODER CONCEDENTE determinará os horários para o serviço de refeições, a fim de garantir que cada aluno receba a ingestão nutricional adequada para sua idade e os horários de atendimento. A manutenção e a limpeza de instalações de refeições nas UNIDADES ESCOLARES devem ser programadas para garantir o mínimo de interrupção na prestação de serviços e para manter a eficiência operacional das UNIDADES ESCOLARES.

No caso de falha do PODER CONCEDENTE na entrega dos alimentos, a CONCESSIONÁRIA deverá ser flexível para a retificação da falha do PODER CONCEDENTE e deverá observar os procedimentos emergenciais para fornecimento das refeições conforme indicado pelo Instituto Annes Dias. Como parte do Plano para a entrega do Serviço de Alimentação Escolar, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer um plano de ação em resposta à situação em que o PODER CONCEDENTE, ou um fornecedor municipal, não entregar os ingredientes para preparo das refeições, de acordo com o cronograma de entrega, observadas as diretrizes do Instituto Annes Dias. Caso a CONCESSIONÁRIA tenha que responder às falhas do PODER CONCEDENTE, nestes termos, deverá ter os custos envolvidos devidamente reembolsados, por meio de procedimento de reequilíbrio econômico-financeiro previsto no CONTRATO.

Em caso de falha do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá agir de acordo com o plano de ação proposto.

4.7.2 Requisitos e Padrões de Desempenho – Alimentação Escolar

A CONCESSIONÁRIA fornecerá um Serviço que atenda aos seguintes Requisitos e Padrões de Desempenho:

- Apresentar um Plano para a Prestação de Serviços de Refeições para cada UNIDADE ESCOLAR. A execução deste programa deve ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá ter condição de prestar o serviço de Alimentação Escolar a partir do início da Etapa de Operação de cada UNIDADE ESCOLAR.
- A CONCESSIONÁRIA deverá relatar quaisquer problemas com a qualidade dos ingredientes ao Município, no prazo máximo de 12 (doze) horas da realização da entrega. A CONCESSIONÁRIA deverá relatar qualquer atraso ou falha em qualquer entrega programada dentro de [●] do prazo de entrega programada.
- A CONCESSIONÁRIA fornecerá as refeições de acordo com o cardápio definido pelo Instituto Annes Dias e deve garantir que todos os ingredientes sejam preparados adequadamente.
- As especificações associadas a este serviço serão aplicadas durante as SESSÕES definidas no ANEXO VII, Apêndice VII.1 Critérios de Disponibilidade. No mínimo, é necessário que a CONCESSIONÁRIA esteja em condições de fornecer as refeições no padrão exigido para todos os alunos e funcionários da UNIDADE ESCOLAR.
A partir da aceitação pela CONCESSIONÁRIA, ela deverá garantir que todos os ingredientes sejam armazenados adequadamente para garantir que sua qualidade e prazo de validade sejam mantidos, de acordo com as instruções dos fabricantes ou fornecedores e a legislação aplicável.
- As instalações de preparo de alimentos e refeitórios no local devem ser limpas após cada o fornecimento de cada refeição, conforme número de refeições definido pelo PODER CONCEDENTE.
- Recipientes para coleta e armazenamento de restos de comida serão disponibilizados.
- A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que toda a equipe de manipulação de alimentos e do serviço de refeições seja treinada para suas respectivas designações, cumprindo-as com higiene apropriada e de acordo com legislação aplicável e as diretrizes da Rede Municipal de Ensino e do Instituto Anne Dias.
- A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todo o equipamento utilizado na prestação do Serviço de Alimentação Escolar seja seguro para uso e apropriado para a tarefa.
- Fornecerá o Serviço de Alimentação Escolar de maneira e no momento que minimize a interrupção de qualquer atividade escolar.

Indicadores de Desempenho – Alimentação Escolar

Tabela12 – Indicadores de Desempenho – Alimentação Escolar

Requisito de Serviço	Requisito Específico		CONCESSI ONÁRIA	REPRESEN TANTE DA UNIDADE ESCOLAR	REPRESE NTE DO PODER CONCEDE NTE	VERIFIC ADOR	Indicador de Desempenho	Detalhe de Serviço		
	Referênci a.	Detalhe	Frequência Agendamen to? Método de Monitorame nto	Frequência Agendament o? Método de Monitorame nto	Frequência Agendamen to? Método de Monitoram ento	Frequênci a Agendame nto? Método de Monitora mento		Categoria de Prioridad e	Baseado em área ou serviços?	Retificaçã o é aplicável?
Planos de Prestação de Serviço	REF1	Fornecer um Plano para a Prestação de Serviços de Refeições para cada UNIDADE ESCOLAR. Atendimento ao Programa Semanal de Refeições.	SMN MAG 4	QM MAL 1 QM MAL 1	QM MAL 1 QM MAL 1	A MAG 1 TRI MAG 1	Não falhar em fornecer o Plano para a Prestação de Serviços de Refeições, acordado dentro das 4 (quatro) semanas anteriores ao início do ANO LETIVO. Não falhar em garantir atendimento ao programa semanal de refeições.	R	S	N
Atualizaç ão	REF2		TRI	QM	QM	TRI	Não falhar em estabelecer ou	R	S	N

Plano de Prestação de Serviço		Estabelecer um procedimento para conhecimento do número de matrículas escolares	MAG 1 A MAG 1 A MAL 1	MAL 2 QM MAL 1	MAL 2 QM MAL 1	MAG 2 QM MAL 1	revisar o procedimento de comunicação de mudança do número das matrículas escolares. Não falhar na atualização dos quantitativos do Plano de Serviço de Refeições.	R U	S S	N S
Provisão Diária de Refeições	REF3	Fornecimento diário de refeições para cada UNIDADE ESCOLAR, de acordo com o Programa Semanal de Refeições, nos termos deste ANEXO, de acordo com o número de refeições definido pelo PODER CONCEDENTE	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer refeições para cada aluno de acordo, com o Programa Semanal de Refeições, nos termos deste ANEXO.	E	S	N

Armazenamento de Ingredientes	REF4	Todos os ingredientes devem ser armazenados de acordo com o seu tipo, de acordo com as recomendações do fabricante, do fornecedor e do Instituto Annes Dias.	SMN MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em armazenar ingredientes apropriadamente de acordo com seu tipo e as recomendações do fabricante, do ou fornecedor e do Instituto Annes Dias.	E	S	N
Preparação de refeições	REF5	Todos os ingredientes e refeições devem ser preparados de acordo com as recomendações do fornecedor ou fabricante, conforme cardápio elaborado pelo Instituto Annes Dias.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	TRI MAL 2, 3, 4	Não falhar no preparo adequado de ingredientes de acordo com seu tipo, as recomendações do fabricante e o plano de cardápio fornecido pelo Instituto Annes Dias.	E	S	N
Limpeza de Instalações de	REF6	Todas as áreas de preparo de alimentos e refeições devem	D MAG	QM MAL	QM MAL	SMT MAL	Não falhar na limpeza das áreas de refeição após o serviço de refeições.	U	S	S

Refeições		ser limpas após cada serviço de refeição. As áreas de refeições devem ser organizadas conforme necessário, após cada serviço de refeição.	4	2, 3, 4	2, 3, 4	2, 3, 4	Não falhar para organizar a área de refeições, como requerido depois de cada serviço de refeição.			
Recipientes para Resíduos de Refeições	REF7	Fornecer recipientes de resíduos suficientes dentro das áreas de refeições para coletar lixo de refeições. Recipientes de resíduos devem ser esvaziados após cada serviço de refeição.	D MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 3, 4	Não ocorrer nenhum exemplo de indisponibilidade de recipientes para coletar e armazenar resíduos de refeições.	U	S	S
Entregas	REF8	Estabelecer um procedimento para o recebimento e aceitação de	MEN MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	SMT MAL 2, 3, 4	Não falhar em fornecer um procedimento de entrega.	U U	S S	S N

		entregas de alimentos, e garantir que todas as entregas sejam recebidas de acordo com o procedimento.					Não falhar em aceitar entregas de acordo com o procedimento acordado.			
Equipme nto	REF9	Todo o equipamento utilizado para o serviço de refeições deve ser mantido de forma garantir que seja seguro e adequado à finalidade.	MEN MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	A MAL 2, 3, 4	Não falhar em manter os equipamentos nos termos deste ANEXO.	R	S	S
Funcioná rios	REF10	Todos os funcionários dos serviços de alimentação escolar deverão ter recebido um treinamento para a prestação do serviço.	MEN MAG 4	QM MAL 2, 3, 4	QM MAL 2, 3, 4	A MAL 2, 3, 4	Não garantir que o pessoal alocado ao serviço de alimentação escolar esteja adequadamente preparado prestar o serviço.	R	S	N
Falha por parte do	REF11	Estabelecer um plano de ação	A	QM	QM	A	Não falhar em fornecer um plano	U	S	N

Município		<p>em caso de falha do PODER CONCEDENTE no fornecimento de ingredientes suficientes para a entrega do serviço de refeição, em observância aos procedimentos emergenciais do Instituto Annes Dias.</p> <p>Em caso de falha do PODER CONCEDENTE, cumprir as disposições do plano de ação, a fim de fornecer serviço de refeição nos termos deste ANEXO.</p>	<p>MAG 4</p> <p>QM</p> <p>MAG 4</p>	MAL 2, 3, 4	MAL 2, 3, 4	MAL 2, 3, 4	<p>de ação para cobrir eventos de falha do PODER CONCEDENTE.</p> <p>Não falhar para realizar as provisões do plano de ação no caso de falha do PODER CONCEDENTE.</p>			
-----------	--	---	---	----------------	----------------	----------------	--	--	--	--

A. APÊNDICE V.1 – Resumo dos Relatórios da CONCESSIONÁRIA e Planos de Prestação dos SERVIÇOS (PPS)

O presente Apêndice apresenta um resumo dos relatórios e Planos de Prestação de Serviços (PPS) que deverão ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA. No caso de divergência em relação ao prazo de submissão do plano pela CONCESSIONÁRIA ou de revisão pelo PODER CONCEDENTE, prevalecerão os prazos estabelecidos neste Apêndice.

Tabela 13: Resumo dos Relatórios do CONCESSIONÁRIA e planos de Prestação de Serviços

Referência	Item	Descrição	Submissão do CONCESSIONÁRIA	Revisão do PODER CONCEDENTE
	Planos de Prestação de Serviço	Para cada um dos Serviços, a CONCESSIONÁRIA preparará um Plano de Prestação de Serviços (PPS) que incluirá pelo menos os elementos incluídos neste ANEXO.	Seis (6) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Após o início da ETAPA DE OPERAÇÃO, atualizado quando necessário e reeditado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ano letivo.	Dentro de um (1) mês após receber os Planos de Prestação de Serviço (PPS)
	Relatório de Desempenho Mensal / Trimestral / Anual	Para cada Serviço, a CONCESSIONÁRIA preparará um relatório de desempenho para cada período, indicando os detalhes das Falhas na Prestação do Serviço ou Casos de Não Disponibilidade que resultaram em Deduções ou não, e os cálculos das Deduções a serem feitos conforme especificado em ANEXO VII - Mecanismo de Pagamento.	Até uma semana (7 dias corridos) após o último dia do mês	Dentro de duas (2) semanas após o recebimento do relatório
	Programa de Monitoramento do Desempenho de Serviços (PMDS)	O Programa de Monitoramento deve propor um sistema de rastreamento que seja uniforme entre todos os Serviços e delinear as etapas que a CONCESSIONÁRIA desenvolverá para monitorar o desempenho.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o Programa de Monitoramento do Desempenho de Serviços
	Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações (PMDI)	O Programa de Monitoramento deve propor um sistema de rastreamento que seja uniforme entre todos os Serviços e delinear as etapas que a CONCESSIONÁRIA desenvolverá para monitorar o desempenho.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o Programa de Monitoramento do Desempenho das Instalações
ADM1	Plano de Prestação de Serviços Administrativos	Plano de Prestação de Serviços Administrativos para cada UNIDADE ESCOLAR.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após o recebimento do plano de prestação de serviços

LRP1	Plano de prestação de serviços de limpeza e controle de resíduos e pragas	Plano para a prestação de serviços de limpeza, limpeza profunda, controle de resíduos e pragas.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de duas (2) semanas após o recebimento do plano de prestação de serviços
LRP1	Programa Semanal de Limpeza	As atividades de controle de pragas devem ser indicadas nos horários de limpeza semanais. Isso deve incluir períodos de feriado, indicando todas as tarefas de limpeza profunda programadas.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado mensalmente, duas (2) semanas antes do início de cada mês de referência	Dentro de uma (1) semana após receber o Programa Semanal
GEM1	Plano de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção	Plano de Prestação de Serviços para o Serviço de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção para cada UNIDADE ESCOLAR. O Plano deve indicar frequências, horas de serviço, avaliações ou inspeções a serem realizadas.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de três (3) semanas após o recebimento do Plano de Prestação de Serviço
GEM1	Programa Semanal de Manutenção	Programa semanal de serviços de manutenção	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado mensalmente, duas (2) semanas antes do início de cada mês de referência	Dentro de uma (1) semana após receber o Programa Semanal
GEM3	Plano Anual de Manutenção	Plano Anual de Manutenção, indicando os serviços de manutenção planejados.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o Plano Anual de Manutenção
GEM14	Plano Anual de Reabastecimento por Ciclo de Vida	Plano Anual de Reabastecimento por Ciclo de Vida, indicando o tempo de vida útil remanescente dos ativos e os planos para a reposição.	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o Plano Anual de Reabastecimento por Ciclo de Vida
GEM14	Atualização anual de serviços concluídos por ciclo de vida	Atualização anual de trabalhos concluídos por ciclo de vida. O plano deve ser atualizado regularmente conforme as atividades de manutenção são realizadas.	Não mais tarde do que duas semanas após o último dia do período de referência	Dentro de um (1) mês após receber o relatório

	Revisão geral dos serviços de Gerenciamento de Edifícios e Manutenção	Relatório anual de todos os serviços e testes realizados, de natureza planejada ou reativa	Não mais tarde do que dois (2) meses antes do início do novo ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o relatório
GEM8	Plano de Gestão de Saúde e Segurança	Plano de Gestão de Saúde e Segurança	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o Plano de Gestão de Saúde e Segurança
	Plano de serviço de gestão do zelador	Prestação do serviço de gestão do zelador	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de duas (2) semanas após o recebimento do plano de prestação de serviços
MAE1	Plano Anual de Manutenção de Áreas Externas	Fornecer um Plano Anual de Manutenção de Áreas Externas de acordo com o cronograma acordado	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de um (1) mês após receber o Plano Anual de Manutenção de Áreas Externas
MAE1	Programa Semanal de Manutenção de Áreas Externas	Programa semanal de serviços, indicando a natureza das obras a serem realizadas, os horários propostos e os locais dos serviços	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado mensalmente, duas (2) semanas antes do início de cada mês de referência	Dentro de uma (1) semana após receber o Programa Semanal
SEG1	Plano de Prestação de Serviço de Segurança	Fornecer um plano anual para a prestação de serviços de segurança de acordo com o cronograma acordado	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de duas (2) semanas após o recebimento do plano de entrega de serviços
LAV1	Plano de Prestação de Serviços de lavanderia e Rouparia	Plano para a prestação de serviços de lavanderia e rouparia	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de duas (2) semanas após o recebimento do plano de prestação de serviços
LAV1	Programação semanal de lavanderia	Programa semanal de lavanderia informando os horários de coleta e entrega para cada área	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado mensalmente, duas (2) semanas antes do início de cada mês de referência	Dentro de uma (1) semana após receber o Programa Semanal

REF1	Plano de Prestação de Serviços de Alimentação Escolar	Plano para a prestação de serviços para refeições	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado anualmente, dois (2) meses antes do início de cada ANO LETIVO	Dentro de duas (2) semanas após o recebimento do plano de prestação de serviços
REF1	Programa Semanal de Refeições	Programa Semanal de Refeições que indica os a programação diária de refeições e horários de serviço, com base no cardápio do Instituto Annes Dias e nas orientações da Secretaria Municipal de Educação	Três (3) meses antes do início da ETAPA DE OPERAÇÃO de cada UNIDADE ESCOLAR Revisado mensalmente, duas (2) semanas antes do início de cada mês de referência	Dentro de uma (1) semana após receber o Programa Semanal