



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]
PPP Habitação na Região Central de São Paulo

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/[●]

CONCESSÃO ADMINISTRATIVA DE DESENVOLVIMENTO URBANO PARA HABITAÇÃO NA REGIÃO CENTRAL DE SÃO PAULO

ANEXO 7 – CADERNO DE SERVIÇOS

SÃO PAULO – SP

SUMÁRIO

1. DIRETRIZES GERAIS	3
2. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	3
REGIME DE OPERAÇÃO	3
LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	5
INÍCIO DA ETAPA DE SERVIÇOS	5
3. ESCOPO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS.....	6
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL	6
SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	8
SERVIÇO DE CONTROLE DE PRAGAS	11
SERVIÇOS DE JARDINAGEM	13
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE CFTV E SISTEMAS CONTRA INCÊNDIO	14
4. ESCOPO DOS SERVIÇOS SOCIAIS.....	16
SERVIÇOS SOCIAIS NA FASE DE PRÉ-OCUPAÇÃO	17
SERVIÇOS SOCIAIS NA FASE DE PÓS-OCUPAÇÃO	19
SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL	21
SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS.....	22
5. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	25
OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA	25
OBRIGAÇÕES RELACIONADAS AOS FUNCIONÁRIOS	27
OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS AO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS	29
OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	30
6. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE	30
OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE	30
7. MODELO DE GOVERNANÇA	31
INTRODUÇÃO	31
DIRETRIZES	31
ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS	32
COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL	32
SUPERVISOR DE OPERAÇÕES	34
8. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE OPERAÇÃO.....	35
PLANO DE OPERAÇÃO	35
ENTREGA DO PLANO DE OPERAÇÃO	36
PLANOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	36
9. DIRETRIZES PARA O INÍCIO DOS SERVIÇOS	40

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1. Este ANEXO tem por finalidade especificar o escopo e os requisitos mínimos para a prestação dos SERVIÇOS que compõem o objeto do CONTRATO, a serem prestados durante o PRAZO DA CONCESSÃO em todos os CONDOMÍNIOS com HIS.

1.2. Os SERVIÇOS são classificados em duas categorias:

a) SERVIÇOS SOCIAIS:

- i. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PRÉ-OCUPAÇÃO;
- ii. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL DE PÓS-OCUPAÇÃO;
- iii. APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL;
- iv. GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS;

b) SERVIÇOS TÉCNICOS:

- i. MANUTENÇÃO PREDIAL;
- ii. Limpeza e Conservação;
- iii. Controle de Pragas;
- iv. Jardinagem;
- v. Manutenção de CFTV; e
- vi. Manutenção de Centrais de Incêndio.

1.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá observar as diretrizes mínimas de prestação dos SERVIÇOS conforme definidas neste ANEXO.

2. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

REGIME DE OPERAÇÃO

2.1. Os CONDOMÍNIOS serão operados com o objetivo primordial de atender às necessidades dos proprietários e moradores das HIS 1 e HIS 2, de acordo com o

CONTRATO, bem como as normas e regulamentos vigentes e aplicáveis.

2.1.1. O ANEXO 08 – CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS descreve os CONDOMÍNIOS e suas tipologias de habitações com os respectivos detalhes de construção, reforma ou *retrofit*.

2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar os SERVIÇOS em todos os dias da semana, observadas as especificidades relativas aos períodos de finais de semana e feriados, de acordo com o item 2.2.1 abaixo.

2.2.1. Os períodos de finais de semana e feriados são:

- a) Sábados, domingos e feriados: nestes dias, em regra, somente os SERVIÇOS TÉCNICOS serão executados, exclusivamente aos sábados, até as 12 horas;
- b) A CONCESSIONÁRIA deverá manter atendimento para emergências técnicas em regime de plantão à distância, durante os finais de semana e feriados.

2.2.1.1. A definição de emergência técnica citada na alínea b) do subitem 2.2.1 deste ANEXO deverá ser apresentada pela CONCESSIONÁRIA e aprovada pelo PODER CONCEDENTE antes da fase de operação definitiva.

2.3. Os CONDOMÍNIOS poderão solicitar SERVIÇOS TÉCNICOS fora do expediente e/ou escopo de atendimento do CONTRATO, desde que previamente agendados e com a concordância da CONCESSIONÁRIA.

2.3.1. Caso as solicitações extras de SERVIÇOS TÉCNICOS a que se refere o item 2.3 tenham custos não previstos, tais custos deverão ser negociados e repassados pela CONCESSIONÁRIA diretamente ao CONDOMÍNIO ou à UNIDADE HABITACIONAL solicitante.

2.4. Observadas as disposições do CONTRATO aplicáveis às obrigações da CONCESSIONÁRIA, todos os SERVIÇOS e atividades descritos neste ANEXO poderão ser prestados diretamente ou mediante um SUBCONTRATADO, observado o disposto no artigo 25 da Lei Federal nº 8.987/1995.

2.5. A qualidade dos SERVIÇOS será acompanhada periodicamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, observadas as disposições do ANEXO 06 – SISTEMA DE

MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

2.6. Para fins de auditorias ou verificações, a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar ao PODER CONCEDENTE o pleno acesso às informações, sistemas e documentos relacionados ao CONTRATO, mantendo-os devidamente atualizados, organizados e disponíveis, de forma a viabilizar a atuação dos prepostos do PODER CONCEDENTE.

LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.7. Os SERVIÇOS serão prestados somente nos CONDOMÍNIOS cujas frações sejam HIS 1 e HIS 2 na sua totalidade, conforme indicadas no ANEXO 08 - CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS.

2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de atendimento, por meio de sistema de *Help Desk*, destinado ao registro, acompanhamento e controle dos chamados referentes aos SERVIÇOS TÉCNICOS dos CONDOMÍNIOS.

INÍCIO DA ETAPA DE SERVIÇOS

2.9. A ETAPA DE SERVIÇOS deverá atender ao disposto no CONTRATO, no ANEXO 06 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e neste ANEXO, observando o cronograma de assunção da operação, válido para os CONDOMÍNIOS, previsto neste item.

2.9.1. Os SERVIÇOS TÉCNICOS terão início no 1º (primeiro) dia útil subsequente à emissão da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

2.9.2. Após o 90º (nonagésimo) dia a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO, os INDICADORES DE DESEMPENHO referentes aos SERVIÇOS TÉCNICOS começarão a ser monitorados e publicados conforme CONTRATO e serão contabilizados para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA mensal.

2.9.3. Os SERVIÇOS SOCIAIS terão início na fase pré-ocupação, conforme disposto no item 4.1 deste ANEXO.

2.10. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o ANEXO 06 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, para implantar a medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO que terão validade para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

mensal durante o período de obras de cada CONDOMÍNIO.

2.11. Deverão observar o disposto no ANEXO 08 – CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS, os procedimentos referentes aos seguintes atos: i) o encerramento da ETAPA DE IMPLANTAÇÃO dos CONDOMÍNIOS; ii) a emissão do TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO e TERMO DE ACEITE DEFINITIVO e; iii) a emissão da ORDEM DE SERVIÇO, subsequentemente.

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer um ambiente adequado, seguro e funcional, garantindo a integridade física, o bem-estar e a acessibilidade dos usuários das ÁREAS COMUNS dos CONDOMÍNIOS, por meio da prestação contínua e eficiente dos Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL, observando as normas técnicas vigentes e os requisitos legais aplicáveis.

3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a estanqueidade, o desempenho lumínico, o desempenho acústico, o desempenho de ventilação e de circulação de ar nas ÁREAS COMUNS dos CONDOMÍNIOS, aferindo os sistemas e equipamentos existentes e efetuando medições frequentes nos ambientes, a fim de garantir conformidade com os níveis e padrões estabelecidos nas normas vigentes.

3.3. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar ao final do primeiro mês de operações os PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES de manutenção, conforme regras mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE e pelo CONTRATO, contendo a relação de todos os equipamentos e instalações por ela fornecidos para o desempenho dos Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL e as respectivas descrições da manutenção corretiva, preditiva e preventiva.

3.4. A cada 5 (cinco) anos, contados da entrega de cada CONDOMÍNIO, a CONCESSIONÁRIA deverá executar a pintura das fachadas e das áreas externas dos edifícios, respeitando as normas técnicas pertinentes.

3.5. Integram os Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL, a inspeção e manutenção das ÁREAS COMUNS aos CONDOMÍNIOS, os quais contemplam as seguintes atividades:

- a) Reparos da alvenaria, pisos, portas, janelas, caixilhos, escadas e seus acessórios, pavimentos, sistemas de drenagem, calhas, rufos e fossas;
- b) Reparos de estruturas de concreto e metálicas, coberturas, lajes, pré-moldados;
- c) Reparos em telhados e coberturas;
- d) Reparos de pintura em estruturas, colunas, carenagens, alvenaria, portas, janelas, pisos e gradis;
- e) Manutenção na rede elétrica, incluindo transformadores, cabines, quadros, iluminação, SPDA (Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas);
- f) Manutenção de rede hidráulica, incluindo encanamentos, metais/louças, caixas de água, bombas, rede de distribuição;
- g) Manutenção de redes de esgoto, caixas de passagem e caixas de gordura;
- h) Substituição de vidros;
- i) Reparos em sistemas de sinalização, tótems e luminosos;
- j) Limpeza e reparos de fachada;
- k) Reparos de vias pavimentadas, guias e calçadas internas ao empreendimento;
- l) Manutenção de elevadores;
- m) Reparos e manutenção dos sistemas de impermeabilização; e
- n) Reparos de serralheria;

3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá definir a forma mais adequada de distribuição das equipes responsáveis pela prestação dos serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL, bem como das ferramentas, equipamentos e materiais necessários. Essa estrutura poderá ser composta por equipes volantes, desde que haja bases de gestão, almoxarifado e oficina centralizados, preferencialmente organizados por região.

3.7. A qualidade da execução dos Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL será avaliada por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO do projeto, independente do formato

adotado de gestão de manutenção.

3.8. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela substituição e/ou reparos de todas e quaisquer peças e/ou materiais necessários ao funcionamento dos equipamentos e instalações nos padrões de desempenho a serem estabelecidos no ANEXO 06 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

3.9. As paradas programadas e comunicadas com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência não serão contabilizadas para medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

3.10. Salvo se decorrentes de vícios construtivos, estão expressamente excluídas da manutenção corretiva e preventiva as áreas privativas das UNIDADES HABITACIONAIS.

3.11. Na execução dos Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL deverão ser respeitadas as recomendações dos fabricantes e as normas vigentes visando a manter a garantia de uso das edificações, instalações, infraestruturas e equipamentos e a segurança operacional

3.12. A CONCESSIONÁRIA deverá observar a ABNT NBR 5674 (Manutenção de edificações – Procedimento), bem como demais normas técnicas correlatas, incluindo eventuais atualizações ou outras normas que venham a substituí-la.

3.13. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar para aprovação do PODER CONCEDENTE, no prazo indicado no item 8.6 deste ANEXO, conforme procedimento disposto na Cláusula 8 deste ANEXO, PLANO DE OPERAÇÃO de Manutenção Predial, que deverá englobar a execução dos Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL pela CONCESSIONÁRIA nas ÁREAS COMUNS de todos os CONDOMÍNIOS, devendo conter, pelo menos, os elementos dispostos na Tabela 1 (item 8.16).

3.14. O PLANO DE OPERAÇÃO de MANUTENÇÃO PREDIAL deverá contemplar estratégia para classificação dos chamados de manutenção por nível de criticidade e os respectivos prazos máximos de atendimento para cada categoria.

SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

3.15. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar a provisão de um ambiente saudável, limpo e organizado por meio dos Serviços de Limpeza e Conservação, permitindo com que todos aqueles que acessem os locais, os utilizem de maneira segura e higiênica.

3.16. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que as ÁREAS COMUNS dos CONDOMÍNIOS estejam devidamente limpas e organizadas.

3.17. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para aprovação do PODER CONCEDENTE, conforme procedimento disposto na Cláusula 8, PLANO DE OPERAÇÃO, composto por Plano Operacional de Limpeza e cronograma de limpeza, conforme descrito na Tabela 1 (item 8.16).

3.18. Os Serviços de Limpeza e Conservação deverão ser realizados em superfícies como pisos, paredes, tetos, portas e visores, janelas, equipamentos e instalações sanitárias, observado o Plano de Limpeza.

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

3.20. Os Serviços de Limpeza e Conservação incluem as seguintes atividades, a serem devidamente contempladas pela CONCESSIONÁRIA no Plano de Limpeza:

- a)** Realizar as rotinas de limpeza;
- b)** Manter todos as ÁREAS COMUNS do CONDOMÍNIO limpas e higienizadas;
- c)** Disponibilizar nos locais específicos materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície;
- d)** Realizar rotinas regulares de limpeza e vistorias, incluindo:
 - i. Garantir o abastecimento contínuo de insumos essenciais nos sanitários de uso coletivo, tais como água, sabão líquido, álcool em gel, toalhas de papel para secagem das mãos, papel higiênico e lixeiras apropriadas;
 - ii. Manutenção permanente das condições de higiene com a remoção dos resíduos dos cestos, limpeza do piso com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização;
 - iii. Verificação regular dos ambientes, a fim de manter o abastecimento de materiais e insumos;

iv. Comunicação com a equipe de manutenção sobre qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento dos aparelhos e equipamentos das ÁREAS COMUNS;

e) Realizar limpeza das ÁREAS COMUNS externas, incluindo:

- i. Limpar áreas e locais externos pisos, escadas, corrimões, vidros e mobiliário retirando sujeira, poeira, manchas e material depositado;
- ii. Utilizar materiais, equipamentos e produtos de limpeza e higienização adequados para cada tipo de superfície, equipamentos e utensílios, seguindo as normas vigentes;
- iii. Utilizar materiais em quantidades apropriadas para cada tipo de limpeza, evitando falta, desperdício ou excesso;
- iv. Disponibilizar material de uso comum e insumos como toalha de papel, álcool em gel e lixeiras apropriadas para a segregação dos resíduos;
- v. Verificar regularmente os ambientes, a fim de manter o provimento de materiais e insumos;
- vi. Garantir as condições de higiene, realizando a remoção e troca dos sacos de lixo das lixeiras;
- vii. Realizar a segregação, acondicionamento e transporte interno dos resíduos, promovendo a correta dispensa dos resíduos no local de coleta; e
- viii. Avisar à equipe de manutenção e ao responsável pela equipe de limpeza qualquer necessidade de reparo ou não funcionamento adequado dos aparelhos e equipamentos.

3.21. O escopo de trabalho inclui a limpeza, conservação dos ambientes e desinfecção de superfícies fixas, com o objetivo de: remover sujidades visíveis; eliminar, reduzir ou inativar microrganismos patogênicos; e controlar a disseminação de contaminações de natureza biológica, química ou similar. Esses processos deverão ser realizados por meio da aplicação de agentes químicos, ação mecânica ou energia térmica, dentro de períodos previamente estabelecidos, conforme as características de cada área.

3.22. A periodicidade da limpeza deverá ser feita conforme PLANO DE OPERAÇÃO de limpeza a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

3.23. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os materiais de consumo, materiais de limpeza, equipamentos e utensílios necessários para a adequada execução dos Serviços de Limpeza e Conservação nas ÁREAS COMUNS dos CONDOMÍNIOS. Isso inclui, mas não se limita a:

- a) Materiais de consumo, como: saneantes domissanitários, papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, sacos para resíduos, entre outros itens descartáveis;
- b) Materiais de limpeza, como: carros de limpeza, panos, vassouras, rodos, contêineres para diferentes tipos de resíduos, entre outros; e
- c) Equipamentos e utensílios, como: aspiradores de pó, enceradeiras, máquinas a vapor e demais equipamentos correlatos.

3.24. O responsável pela equipe de limpeza será encarregado de abrir chamados técnicos sempre que identificar a necessidade de reparos nas ÁREAS COMUNS. Nesses casos, a equipe de manutenção será acionada e deverá se deslocar até o CONDOMÍNIO para realizar os serviços corretivos necessários, dentro dos prazos estabelecidos contratualmente.

SERVIÇO DE CONTROLE DE PRAGAS

3.25. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar a provisão de um ambiente sem pragas por meio dos Serviços de Controle de Pragas, que inclui as seguintes atividades:

- a) Controle de vetores e pragas urbanas, dedetização, desinsetização e desratização das ÁREAS COMUNS internas e externas e limpeza de caixas d'água nos CONDOMÍNIOS, incluindo o fornecimento de insumos, materiais, utensílios e mão de obra qualificada, a ser realizado periodicamente nas dependências internas, para prevenir doenças, desencadeamento de processos alérgicos, contaminações e evitar infestações;
- b) A desinsetização e desratização deverá ser, no mínimo semestral, com aplicações de reforço sempre que necessário;

- c) A limpeza de reservatórios de água deverá ser no mínimo semestral, observando rigorosamente as práticas e técnicas ambientalmente recomendadas, utilizando produtos específicos, registrados e/ou notificados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- d) Manutenção da documentação e registro da realização dos serviços descritos acima;
- e) Elaboração de planejamento que contenha manutenção e monitoramento preventivo e corretivo para controle de pragas; e
- f) Utilização apenas de produtos certificados e seguros para uso em condomínios, seguindo recomendações técnicas e legislações.

3.26. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para aprovação do PODER CONCEDENTE, conforme procedimento disposto na Cláusula 8 deste ANEXO, PLANO DE OPERAÇÃO de Controle de Pragas, composto pelas atividades descritas no item anterior e por um cronograma com a previsão de datas e horários das aplicações necessárias para o controle integrado de pragas nos CONDOMÍNIOS, conforme descrito na Tabela 1 (item 8.16).

3.27. A realização do controle integrado de vetores e pragas deverá ocorrer, preferencialmente dentro do horário comercial, com a utilização de produtos e forma de aplicação adequado para locais de atendimento a crianças.

3.28. A CONCESSIONÁRIA não deverá utilizar qualquer material tóxico na execução dos serviços de controle de pragas, salvo quando houver comprovação técnica inequívoca de que tal utilização proporcionará benefício superior à saúde e ao bem-estar dos integrantes do CONDOMÍNIO, em comparação à sua não utilização.

3.28.1. Nos casos citados no item 3.28, o uso dos referidos materiais tóxicos dependerá de autorização prévia e expressa do PODER CONCEDENTE.

3.29. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que todos os produtos para a remoção de pragas sejam usados e armazenados conforme as instruções dos fabricantes, observando rigorosamente as normas técnicas da ANVISA, os regulamentos da vigilância sanitária, as diretrizes de segurança do trabalho (como a NR-32, quando aplicável) e demais legislações ambientais e de saúde pública vigentes.

3.30. Sob nenhuma circunstância os produtos usados para a remoção de pragas deverão ser deixados sem supervisão ou na presença de USUÁRIOS do CONDOMÍNIO.

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

SERVIÇOS DE JARDINAGEM

3.32. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar os serviços de jardinagem, que englobam a manutenção e conservação de toda a área verde dos CONDOMÍNIOS, incluindo gramados, jardins, árvores e floreiras, observadas as disposições do Projeto, previsto no ANEXO 08 – CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS, vedado o plantio de espécies daninhas e/ou venenosas.

3.33. Os Serviços de Jardinagem deverão garantir que o paisagismo dos CONDOMÍNIOS atenda aos padrões de segurança necessários.

3.34. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar até o final do primeiro mês de operação, PLANO DE OPERAÇÃO de Manutenção de Jardins e Solos a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, conforme procedimento disposto na Cláusula 8.

3.34.1. O PLANO DE OPERAÇÃO de Manutenção de Jardins e Solos deverá englobar a execução dos Serviços de Jardinagem nos CONDOMÍNIOS, devendo conter os elementos dispostos na Tabela 1 (item 8.16)

3.34.2. O PLANO DE OPERAÇÃO de Manutenção de Jardins e Solos deverá contar com a devida supervisão de profissional qualificado.

3.35. Para a realização dos Serviços de Jardinagem são previstas as seguintes atividades, a serem devidamente contempladas no Plano de Manutenção de Jardins e Solos:

- a) Manutenção dos gramados, jardins, árvores e floreiras dos CONDOMÍNIOS, indicados nos Projeto de Paisagismo e Plano de Manutenção de Jardins e Solos, contando com a devida supervisão de profissional qualificado;

- b) Limpeza de toda área, incluindo varredura, retirada de folhas, galhos, ervas daninhas, musgo, lodo, corpos estranhos, mato e qualquer outro tipo de sujeira ou detrito;
- c) Capinagem, podas, adubagem, plantio de plantas, flores e árvores, repondo e/ou renovando as espécies;
- d) Tratamento de pragas nas plantas, árvores, canteiros e jardins;
- e) Utilização de uniforme, equipamentos de proteção individual e coletivos, específicos para os serviços de jardinagem e manuseio de produtos químicos; e
- f) Obediência às legislações e normas aplicáveis, bem como regras para preservação do ambiente, quando da realização de atividades com produtos químicos controlados nas áreas dos CONDOMÍNIOS, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação.

3.35.1. Cabe ao CONDOMÍNIO optar por sistemas alternativos de uso de recursos hídricos, como água de reuso, nas atividades de jardinagem.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE CFTV E SISTEMAS CONTRA INCÊNDIO

3.36. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar CFTV, alarmes, sensores de movimento e sistemas de controle de acesso, com o objetivo de captar, transmitir e exibir imagens e gravações que auxiliarão toda a gestão da vigilância dos CONDOMÍNIOS.

3.37. Cabe ao síndico responsável por cada CONDOMÍNIO receber as respectivas imagens e adotar as medidas adequadas para seu monitoramento remoto e utilização, conforme as diretrizes estabelecidas.

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

3.39. O monitoramento eletrônico deve respeitar a anonimização dos dados dos

USUÁRIOS e as disposições da Lei Federal n.º 13.709/2018.

3.40. O sistema de CFTV deverá:

- a) Possuir registro de ocorrências, permitindo a visualização e geração de relatórios;
- b) Ser suportado por *nobreak*;
- c) Possuir mecanismos de segurança contra adulteração de imagens gravadas;
- d) Possuir mecanismo de chaveamento de filtro infravermelho para utilização em ambiente de baixa luminosidade; e
- e) Possuir câmeras com ajuste de foco automático.

3.41. O sistema de CFTV deverá ser composto, no mínimo, por 6 (seis) câmeras por CONDOMÍNIO, monitores, equipamentos eletrônicos, *software* e outros dispositivos técnicos que permitam o adequado monitoramento de pessoas e ambientes e a visualização de eventos dos locais monitorados.

3.42. A localização, disposição e quantidade de câmeras instaladas deve se dar de maneira a permitir a visualização dos ambientes comuns, de forma a monitorá-los com qualidade e tempestividade.

3.43. Para o dimensionamento do sistema de CFTV (quantidade de câmeras) será obrigatória a instalação de pelo menos 2 (duas) câmeras por ponto de acesso (entrada e/ou saída do CONDOMÍNIO) e a utilização da câmera tipo dome para monitoramento de perímetro, se necessário.

3.43.1. Para demais áreas, o CONDOMÍNIO deverá dimensionar o tipo, a quantidade e a posição das câmeras de acordo com a área a ser monitorada, do nível de vulnerabilidade da área, fluxo de pessoas, acúmulo ou agrupamento de pessoas, nível de risco de ocorrências de atos ilícitos (furtos, assaltos, tráfico de drogas, ato sexual em local impróprio, dentre outros), nível de iluminação natural e artificial do ponto/área a ser monitorado.

3.44. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção periódica de todos os itens referentes ao sistema de CFTV, mantendo todas as câmeras em boas condições de

limpeza e visibilidade, bem como todos os dispositivos eletrônicos e monitores responsáveis pela realização da atividade.

3.45. Para sistemas de prevenção e proteção contra incêndios, a edificação deverá ser reformada ou projetada observando diretrizes que visem a diminuição do risco de ocorrência de incêndio, diminuição do risco de inflamação generalizada do ambiente, possibilidade da extinção do incêndio no ambiente de origem, antes que a inflamação generalizada ocorra, dificultar a propagação das chamas para outros ambientes, possibilidade de fuga dos usuários, entre outros aspectos construtivos.

3.46. O sistema de proteção contra incêndio deverá ser composto por saídas de emergência, sistema de detecção e alarmes, sistema de iluminação e equipamentos de combate a incêndio (extintores, mangueiras, hidrantes, dentre outros).

3.47. As rotas de fuga e saídas de emergência das edificações deverão atender ao disposto na ABNT NBR 9077 de dezembro de 2001 (Saídas de emergência em edifícios), e instruções técnicas do Corpo de Bombeiros aplicáveis.

3.48. Deverá ser implantada sinalização de emergência nos termos da ABNT NBR 16820 (Sistemas de sinalização de emergência) e instruções técnicas do Corpo de Bombeiros aplicáveis.

3.49. Deverá ser implementada brigada de incêndio e emergência, nos termos da ABNT NBR 14276 (Brigada de incêndio e emergência - Requisitos e procedimentos) e instruções técnicas do Corpo de Bombeiros aplicáveis.

3.50. É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA realizar a revisão, testes, recargas, reparos e trocas dos componentes do sistema de combate a incêndio, especialmente extintores fora do prazo de validade, hidrantes e luzes de emergência.

3.51. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para aprovação do PODER CONCEDENTE, conforme procedimento disposto na Cláusula 8, PLANO DE OPERAÇÃO de Sistemas de Segurança e Contra Incêndio, que deverá englobar a execução dos Serviços de Manutenção de CFTV e Sistemas Contra Incêndio nos CONDOMÍNIOS, devendo conter os elementos dispostos na Tabela 1 (item 8.16).

4. ESCOPO DOS SERVIÇOS SOCIAIS

SERVIÇOS SOCIAIS NA FASE DE PRÉ-OCUPAÇÃO

4.1. A fase de pré-ocupação das UNIDADES HABITACIONAIS compreende o período de 9 (nove) meses anteriores à previsão de assinatura da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá alocar equipe técnica encarregada pelo planejamento, execução e avaliação das ações dos SERVIÇOS SOCIAIS na fase de pré-ocupação.

4.2.1. A equipe técnica responsável pelos SERVIÇOS SOCIAIS deverá ser multidisciplinar e constituída por profissionais com experiência comprovada em ações voltadas a comunidades em situação de vulnerabilidade social, atuando nas áreas de educação ambiental, orientação jurídica e mobilização social relacionada à habitação.

4.2.2. A equipe técnica responsável pelos SERVIÇOS SOCIAIS deverá ser coordenada por um Responsável Técnico com formação compatível aos trabalhos prestados e experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de serviços sociais com escopos correlatos ao previsto no CONTRATO.

4.3. O Trabalho Técnico Social, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, deverá estar em total acordo às normativas e regulamentações aplicáveis.

4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em até 9 (nove) meses anteriores à previsão de assinatura da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO, um PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL de atividades na fase de pré-ocupação a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

4.4.1. O PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL da fase de pré-ocupação deverá conter, no mínimo, a previsão e detalhamento das seguintes atividades:

a) Diagnóstico socioeconômico das famílias contempladas, com:

- i. Número de membros da família;
- ii. Idade, sexo e escolaridade de cada integrante;
- iii. Presença de crianças, idosos, pessoas com deficiência ou doenças crônicas;
- iv. Responsável legal e sua condição civil (casado, solteiro, etc.);

- v. Autodeclaração racial do responsável legal pela família;
- vi. Renda familiar total e per capita;
- vii. Fontes de renda (formal, informal, benefícios sociais como Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada);
- viii. Situação de emprego/desemprego dos adultos;
- ix. Nível de escolaridade dos adultos e crianças;
- x. Frequência escolar das crianças e adolescentes;
- xi. Acesso a serviços públicos: saúde, educação, assistência social etc.;
- xii. Vínculos familiares e comunitários;
- xiii. Histórico de moradia;

b) Mobilização e preparação das famílias, prevendo:

- i. Metodologia para a mobilização e informação das famílias sobre as obras e o processo de ocupação dos CONDOMÍNIOS;
- ii. Atividades para apresentação e discussão do projeto com os moradores;
- iii. Organização de instâncias participativas como fóruns, comitês e conselhos gestores;
- iv. Preparação e orientação das famílias para a ocupação da UNIDADE HABITACIONAL, com ações voltadas à boa convivência e à sustentabilidade dos CONDOMÍNIOS;

c) Apoio à Estruturação Condominial:

- i. Apoio na formalização dos CONDOMÍNIOS antes de sua ocupação;
- ii. Promoção de capacitação para gestão condominial;

d) Articulação Institucional, com o estabelecimento de parcerias com órgãos públicos e entidades para mitigar vulnerabilidades.

4.4.2. As ações previstas no PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL da fase de pré-ocupação deverão ser realizadas pela CONCESSIONÁRIA ao longo dos 8 (oito) meses anteriores à previsão de assinatura da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

4.4.3. Ao longo dos 8 (oito) meses de trabalho social da fase de pré-ocupação, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar, no mínimo, 4 (quatro) reuniões orientativas sobre o projeto por CONDOMÍNIO, com informações a respeito das características dos empreendimentos, a importância da sustentabilidade das questões relacionadas com os financiamentos habitacionais contraídos e orientação e apoio nos processos de mudanças das famílias contempladas, de suas residências de origem para a nova moradia.

4.4.4. Ao longo dos 8 (oito) meses de trabalho social da fase de pré-ocupação, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar, no mínimo, 4 (quatro) atividades socioeducativas, para a apreensão das futuras e novas condições de moradia, com ênfase na organização coletiva, gestão patrimonial e condominial e gestão de resíduos nos CONDOMÍNIOS.

SERVIÇOS SOCIAIS NA FASE DE PÓS-OCUPAÇÃO

4.5. A fase de pós-ocupação compreende o período de 3 (três) anos, contados a partir da assinatura da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

4.6. A CONCESSIONÁRIA deverá alocar equipe técnica encarregada pelo planejamento, execução e avaliação das ações dos SERVIÇOS SOCIAIS na fase de pós-ocupação.

4.6.1. A equipe técnica responsável pelos SERVIÇOS SOCIAIS deverá ser multidisciplinar e constituída por profissionais com experiência comprovada em ações com população de baixo poder aquisitivo nos campos da educação ambiental, jurídico, mobilização social em habitação.

4.6.2. A equipe técnica responsável pelos SERVIÇOS SOCIAIS deverá ser coordenada por um Responsável Técnico com formação compatível aos trabalhos prestados e experiência mínima de 2 (dois) anos.

4.6.3. Preferencialmente, a CONCESSIONÁRIA deverá manter a equipe responsável pelo Trabalho Técnico Social da fase de pré-ocupação na fase de pós-ocupação.

4.7. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em até 3 (três) meses anteriores à previsão de assinatura da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO, um PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL de atividades da fase de pós-ocupação a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

4.7.1. As ações do PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL da fase de pós-ocupação deverão estar adequadas ao perfil socioeconômico das famílias ADQUIRENTES levantado na fase de pré-ocupação.

4.7.2. O PLANO DE TRABALHO TÉCNICO SOCIAL da fase de pós-ocupação deverá conter, no mínimo, a previsão e detalhamento das seguintes atividades:

a) Monitoramento e avaliação pós-ocupação:

- i. Execução de ações de acompanhamento e monitoramento pós-ocupação;
- ii. Avaliação de resultados sociais, físicos e ambientais da intervenção;
- iii. Elaboração de relatórios de avaliação quantitativa e qualitativa;

b) Gestão Condominial e Convivência:

- i. Implementação e acompanhamento da gestão condominial;
- ii. Previsão de Metodologia para o fortalecimento de formas de organização comunitária e convivência social;

c) Capacitação Continuada:

- i. Promoção de ações de capacitação, apropriação do espaço habitado e vida condominial;
- ii. Estímulo a práticas sustentáveis e de pertencimento ao território e ao CONDOMÍNIO;
- iii. Comercialização irregular das UNIDADES HABITACIONAIS de HIS;

d) Inclusão e Participação Social:

- i. Estabelecimento de parcerias com órgãos públicos e entidades para mitigar vulnerabilidades;
- ii. Garantia de ações inclusivas para idosos, pessoas com deficiência e mulheres.

4.7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar, no mínimo, 4 (quatro) reuniões trimestrais por ano de capacitação das famílias ADQUIRENTES, por CONDOMÍNIO, sobre condutas e obrigações condominiais, conservação e manutenção patrimonial e outros temas pertinentes, visando à sustentabilidade do CONDOMÍNIO.

4.7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar, no mínimo, 4 (quatro) reuniões trimestrais por ano de capacitação de síndico e conselheiros sobre gestão condominial, visando a emancipação gerencial, e preparação do desligamento das equipes da CONCESSIONÁRIA e da transferência dos métodos visando à gestão autônoma.

SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL

4.8. O APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL compreende, necessariamente, o período de 3 (três) anos contados a partir da assinatura da ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

4.9. Para a prestação dos Serviços de APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, a CONCESSIONÁRIA deverá contar com equipe especializada, sendo indispensável a presença de pelo menos um(a) advogado(a) no corpo técnico.

4.10. Compete, obrigatoriamente, à CONCESSIONÁRIA, na qualidade de incorporadora imobiliária, instituir e instalar os condomínios implantados nos termos deste CONTRATO, em estrita observância do Código Civil Brasileiro (Capítulo VII – Dos Condomínios Edifícios - artigos 1331 a 1358) e da Lei Federal nº 4591, de 1964 (Lei das Incorporações) e suas modificadoras.

4.11. No âmbito deste CONTRATO, além dos serviços legais inerentes ao incorporador, relativos à instalação dos condomínios, a CONCESSIONÁRIA deverá prestar Serviços de APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, a saber:

- a) Promover a primeira eleição do síndico, morador ou não, e dos conselhos condominiais e a aprovação do Regimento Interno, na forma da legislação pertinente (Capítulo VII – Dos Condomínio Edifícios - artigos 1331 a 1358);
- b) Auxílio ao síndico no exercício das atividades cotidianas do condomínio, orientando-o sobre aspectos legais e dando-lhe suporte às atividades administrativas, consistentes em: contabilização de receitas e despesas, elaboração de folha de pagamento e realização dos pagamentos, emissão de boletos de pagamento das cotas condominiais, confecção da pasta de prestação de contas mensal, assessoramento pré e pós-assembleias gerais; e
- c) Apoiar o desenvolvimento de campanhas de combate à inadimplência das obrigações condominiais.

4.12. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver ações de capacitação do síndico e conselho, com apoio de equipe multidisciplinar em relação:

- a) Aos instrumentos normativos (Código Civil, Convenção e Regimento Interno) que regem o CONDOMÍNIO para sua correta aplicação, para que o exercício das atividades do Síndico e Conselhos esteja embasado nos instrumentos pertinentes ao seu CONDOMÍNIO;
- b) Às atividades de manutenções preventivas e corretivas das ÁREAS COMUNS, observando os prazos de garantia, de acordo com o Manual do Síndico entregue, com objetivo de domínio em relação aos equipamentos instalados no condomínio, garantindo o cumprimento do cronograma mensal de obrigações condominiais.

4.13. Durante o período de prestação dos Serviços de APOIO À GESTÃO CONDOMINIAL, em caso de substituição do Síndico e/ou Conselho, as orientações relativas à Gestão Condominial deverão ser repassadas ao novo Gestor eleito, nas mesmas condições oferecidas ao(s) anterior(es).

SERVIÇOS DE GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS

4.14. A CONCESSIONÁRIA deverá receber do PODER CONCEDENTE a lista das famílias contendo a ordem de classificação e os dados ou informações suficientes para o desenvolvimento dos trabalhos de verificação e habilitação para a contratação de

financiamento, juntamente com a autorização expressa para início dos trabalhos.

4.15. A CONCESSIONÁRIA iniciará a prestação dos Serviços de GESTÃO DA CARTEIRA DE MUTUÁRIOS imediatamente após a entrega oficial da lista de famílias pelo PODER CONCEDENTE.

4.16. A CONCESSIONÁRIA deverá, de forma tempestiva, desenvolver ou adquirir e implementar sistema informatizado de gestão documental e de controle dos processos de atendimento, assegurando sua compatibilidade com os requisitos definidos pelo PODER CONCEDENTE e garantindo o acesso às informações na forma e condições por este normatizadas.

4.17. Os Serviços de GESTÃO DE CARTEIRA DE MUTUÁRIOS é composto por:

- a)** Serviços Operacionais de Habilitação dos Mutuários; e
- b)** Serviços de Apoio e Acompanhamento para Obtenção de Financiamento.

4.17.1. Os Serviços Operacionais de Habilitação dos Mutuários compreendem as seguintes atividades:

- a)** Conhecer e observar os procedimentos e prazos que o PODER CONCEDENTE vier a estabelecer no(s) ato(s) convocatório(s) para o cadastramento das famílias;
- b)** Elaborar e apresentar ao PODER CONCEDENTE o plano da organização dos serviços de triagem das famílias cadastradas, compreendendo:
 - i. Indicação e descrição das formas de orientação e atendimentos às famílias; sendo obrigatório, além de canais eletrônicos, destinação de local adequado para atendimento presencial;
 - ii. Indicação das formas e textos-modelos de convocação das famílias;
 - iii. Formas de organização e arquivo dos documentos e dados cadastrais das famílias; e
 - iv. Explicitação dos fluxos de documentos e dos processos de atendimento.

4.17.1.1. De posse da lista de famílias e da autorização expressa emitida pelo PODER CONCEDENTE para início dos trabalhos a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a)** Convocar as famílias para apresentação dos documentos necessários ao preenchimento dos requisitos financeiros para a aquisição das UNIDADES HABITACIONAIS ofertadas nos termos deste CONTRATO e seus ANEXOS;
- b)** Recusar a documentação se apresentada de modo incompleto ou ininteligível, devendo, nesse caso, informar formalmente à família os motivos da recusa e conceder prazo razoável para complementação, correção ou apresentação de justificativas;
- c)** Editar cartilha elucidativa dos procedimentos e documentos necessários para comprovar os requisitos exigidos para contratação de financiamentos;
- d)** Proceder ao criterioso exame dos documentos, registrando no dossiê (físico e digital) individualizado as respectivas ocorrências;
- e)** Manter o PODER CONCEDENTE informado quanto ao andamento dos trabalhos, mediante a entrega de relatórios mensais, os quais deverão ser igualmente apresentados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, com especial atenção às informações relativas aos contratos de empréstimos e financiamentos firmados pela CONCESSIONÁRIA e pelos ADQUIRENTES, sem prejuízo da inserção desses documentos no sistema de gestão documental;
- f)** Manter informados os inscritos/candidatos do programa quanto ao processo de triagem, por meio de consulta individual a uma plataforma eletrônica (site), permitindo a atualização de dados de contato, verificação da etapa de atendimento, documentação necessária/entregue/pendente, motivo da desclassificação etc.

4.17.2. Os Serviços de Apoio e Acompanhamento para Obtenção de Financiamento compreendem as seguintes atividades:

- a)** Apoiar e acompanhar a apresentação dos ADQUIRENTES, bem como da documentação pertinente, junto ao(s) agente(s) financiador(es), prestando assessoramento às famílias em todas as fases do processo de obtenção de

financiamento, com especial atenção ao suporte no cumprimento de eventuais exigências formuladas pelo(s) referido(s) agente(s);

- b)** Manter registro de todos dados relacionados com os contratos de financiamento assinados, incluindo cópias dos instrumentos em meio digital e valores e condições de prazo e juros das operações, disponibilizando-os ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE;
- c)** Informar ao PODER CONCEDENTE as instituições financeiras com as quais vier a firmar acordos para a concessão de financiamentos aos beneficiários, a fim de permitir ao PODER CONCEDENTE estabelecer relações que possibilitem conhecer a situação de adimplemento dos ADQUIRENTES;
- d)** Estabelecer mecanismos de informação e controle de créditos relativos à restituição de subsídios pelo PODER CONCEDENTE, total ou parcialmente, em razão de leilão ou nova comercialização de UNIDADES HABITACIONAIS retomadas pelo(s) agente(s) financiador(es);
- e)** Elaborar, mensalmente, relatórios gerenciais e estatísticos globais, com projeções de recebimento e desembolso de recursos, receitas e despesas, sempre destacando as informações pelas faixas de renda de atendimento definido, acompanhados das informações do resultado orçado e realizado;
- f)** Zelar para o cumprimento fiel do enquadramento das famílias nas faixas de renda estipuladas neste CONTRATO e seus ANEXOS, em especial quanto ao direcionamento dos beneficiários às linhas de crédito mais favoráveis dentre as existentes no mercado, considerando inclusive os seguros obrigatórios e a concessão de subsídios em outros programas e ações públicos de HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL.

5. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

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

- a) Adotar práticas e padrões técnicos reconhecidos nacionalmente e, quando aplicável, internacionalmente, visando ao correto funcionamento dos CONDOMÍNIOS;
- b) Executar os SERVIÇOS de forma adequada, em conformidade com as exigências mínimas e princípios orientadores estabelecidos neste ANEXO;
- c) Submeter o PLANO DE OPERAÇÃO à avaliação do PODER CONCEDENTE, observadas as disposições sobre os prazos e procedimento de aprovação disciplinadas deste ANEXO;
- d) Estruturar, por meio de um manual de PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES, todos os SERVIÇOS prestados no âmbito do CONTRATO;
- e) Revisar anualmente o manual de PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES com as alterações necessárias devido a ocorrências visando ações preventivas para reduzir as ocorrências.
- f) Consultar e obter expressa autorização do PODER CONCEDENTE para realizar alterações na forma de prestação dos SERVIÇOS que implique em variação aos procedimentos indicados e aprovados no manual de POP;
- g) Indicar representante da CONCESSIONÁRIA para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL;
- h) Elaborar código de conduta próprio, submetendo-o à avaliação do PODER CONCEDENTE; e
- i) Garantir que, ao término do PRAZO DA CONCESSÃO, os edifícios, equipamentos e mobiliários estejam em perfeitas condições de uso, a fim de permitir a correta continuação da operação da UNIDADE CONDOMINIAL.

5.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela adequada execução dos SERVIÇOS previstos neste ANEXO, respondendo por falhas, omissões ou qualquer descumprimento de suas obrigações contratuais.

5.2.1. O descumprimento pela CONCESSIONÁRIA de suas obrigações contratuais poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no CONTRATO.

OBRIGAÇÕES RELACIONADAS AOS FUNCIONÁRIOS

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

- a)** Disponibilizar mão de obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade, visando atuação com excelência;
- b)** Elaborar protocolos, normas e regras de atuação e postura a serem seguidos por seus funcionários;
- c)** Exibir ao PODER CONCEDENTE, quando solicitado, para os cargos que exijam formação acadêmica específica e registro em Conselho de Classe, a documentação comprobatória, bem como mantê-la atualizada durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO;
- d)** Disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos SERVIÇOS;
- e)** Providenciar a realocação de profissional, de maneira imediata, no caso de qualquer ausência que possa comprometer a prestação dos SERVIÇOS;
- f)** Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos SERVIÇOS independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente;
- g)** Contar com programa de treinamento e capacitação permanente para o pessoal alocado nos CONDOMÍNIOS, visando a capacitação periódica sobre a finalidade dos CONDOMÍNIOS e demais informações correlatas;
- h)** Realizar testes de avaliação psicológica no processo de seleção de seus profissionais, visando analisar se o profissional possui o perfil adequado para a execução dos SERVIÇOS e trabalho com público;
- i)** Realizar, anualmente, cursos de reciclagem específicos para cada tipo de SERVIÇO, sendo sua participação obrigatória para os profissionais diretamente envolvidos nas respectivas atividades, quando aplicável;

- j) Garantir a participação de seu pessoal ao treinamento ou capacitação sobre o funcionamento dos CONDOMÍNIOS ou sobre suas funções específicas, a ser fornecido pelo PODER CONCEDENTE, quando solicitado;
- k) Fornecer uniformes, crachás e demais complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos SERVIÇOS pelos seus empregados, observadas as exigências abaixo:
 - i. Fornecer uniformes adequados a todos os integrantes de sua equipe, compatíveis com as respectivas funções, garantindo que estejam sempre em bom estado de conservação, higienização e apresentação, conforme exigências de segurança, saúde e imagem institucional;
 - ii. Todos os uniformes e crachás de identificação utilizados pelo pessoal responsável pela prestação dos SERVIÇOS bem como a identidade funcional utilizada pelos colaboradores deverão ser aprovados previamente pelo PODER CONCEDENTE;
- l) Realizar a supervisão diária das condições de higiene e da adequada conservação e limpeza dos uniformes de seus colaboradores, garantindo conformidade com os padrões exigidos para a prestação dos serviços;
- m) Observar, nas contratações de pessoal, a legislação trabalhista vigente, notadamente as leis específicas de encargos trabalhistas, previdenciários, tributário, fiscal, bem como os acordos, convenções e dissídios coletivos de cada categoria profissional;
- n) Cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho;
- o) Fornecer ao seu pessoal os equipamentos de proteção individual e coletiva (EPIs e EPCs) necessários para o desempenho de suas atividades, bem como apresentar ao PODER CONCEDENTE, sempre que solicitado, os comprovantes de entrega desses equipamentos ao seu pessoal;

- p) Comunicar à administração do respectivo CONDOMÍNIO todo afastamento e qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de integrante da equipe da CONCESSIONÁRIA;
- q) Instruir o seu pessoal em boas práticas de segurança;
- r) Fazer seguro de seu pessoal contra riscos de acidentes de trabalho; e
- s) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS AO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

5.4. Sem prejuízo das demais disposições do CONTRATO, seus ANEXOS e legislação aplicável, constituem obrigações e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA relacionadas ao gerenciamento dos SERVIÇOS:

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

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES RELATIVAS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

- a)** Prover os SERVIÇOS na forma, qualidade e quantidade necessários para o bom andamento dos SERVIÇOS nos CONDOMÍNIOS;
- b)** Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos SERVIÇOS, em perfeitas condições de uso;
- c)** Adquirir todo o material de consumo e peças de reposição que utilizar na execução dos SERVIÇOS;
- d)** Identificar todos os equipamentos de sua propriedade, com etiqueta e número de patrimônio, de forma a serem listados, contabilizados e não serem confundidos com similares de propriedade do PODER CONCEDENTE;
- e)** Manter limpos e conservados todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras;
- f)** Submeter todas as instalações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA para o desempenho dos SERVIÇOS à manutenção corretiva, preditiva e preventiva, de acordo com o estipulado no Plano de Manutenção Predial, constante no manual de PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES, de Manutenção e Conservação, e sempre que necessário.

6. OBRIGAÇÕES DO PODER CONCEDENTE

OBRIGAÇÕES GERAIS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE

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

- a)** Avaliar e aprovar o PLANO DE OPERAÇÃO, observadas as disposições sobre prazos e procedimento disciplinados neste ANEXO;

- b) Exercer a fiscalização dos SERVIÇOS por representantes especialmente designados;
- c) Comunicar formalmente qualquer falta, deficiência ou não conformidades na execução dos SERVIÇOS, assim que identificados, para correção pela CONCESSIONÁRIA;
- d) Abrir ocorrência para solicitação de reparo ou reposição de infraestrutura, equipamentos ou qualquer solicitação/reclamação de SERVIÇOS por meio do sistema de *Help Desk*, com o objetivo de registrar toda e qualquer solicitação;
- e) Indicar representante do PODER CONCEDENTE para compor o COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

7. MODELO DE GOVERNANÇA

INTRODUÇÃO

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

7.2. Para a Estrutura de Governança deverão ser instituídos:

- a) Escritório de Gerenciamento de Projetos; e
- b) COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

DIRETRIZES

7.3. O Modelo de Governança tem como objetivo orientar os esforços dos gestores dos CONDOMÍNIOS, gestores do CONTRATO do PODER CONCEDENTE e dos gestores da CONCESSIONÁRIA, a fim de garantir a sinergia entre a execução dos SERVIÇOS de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e dos serviços condominiais sob responsabilidade direta de cada CONDOMÍNIO.

7.4. São objetivos da Governança:

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

ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

7.5. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar uma estrutura temporária de PMO - ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS, visando o correto planejamento, controle e acompanhamento de todas as atividades previstas até a finalização da implantação dos CONDOMÍNIOS, disposto no ANEXO 08 – CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS.

7.6. O PMO - ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS deverá ser instalado na sede da SPE, tendo uma equipe formada por pelo menos um gerente, um analista e um Auxiliar Administrativo.

7.7. O PMO deverá ser instalado após a emissão da ORDEM DE INÍCIO e permanecer em funcionamento até o final do primeiro mês de operação do último CONDOMÍNIO a receber a ORDEM DE SERVIÇO pela CONCESSIONÁRIA.

7.8. O ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS deverá acompanhar todas as obras e apoiar na fase de transição para a operação.

7.9. Para garantir que a gestão de projetos seja executada seguindo padrão de excelência de mercado em gestão de projetos, será exigida a utilização da metodologia do PMI (*Project Management Institute*), descrita no Guia de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®) em sua versão mais recente.

7.10. O ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS da CONCESSIONÁRIA será responsável por apresentar ao PODER CONCEDENTE os Relatórios de Execução de Obras e o PLANO DE OPERAÇÃO.

COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

7.11. O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL será instaurado durante a ETAPA

PRELIMINAR do CONTRATO, do CONTRATO e permanecerá em funcionamento até o encerramento do PRAZO DA CONCESSÃO.

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

- a)** Acompanhar a execução de todo o CONTRATO, desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO até o fim do PRAZO DA CONCESSÃO;
- b)** Acompanhar a elaboração do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO do VERIFICADOR INDEPENDENTE para fins de determinação da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA mensal;
- c)** Contribuir para a definição final dos métodos, modelos, padrões e protocolos operacionais atinentes à inter-relação entre os SERVIÇOS e os CONDOMÍNIOS;
- d)** Implantar os demais comitês e aprovar seus regimentos internos, bem como eventuais extinções ou alterações dos respectivos regimentos internos;
- e)** Identificar falhas na prestação dos SERVIÇOS;
- f)** Acompanhar a implementação de ações de melhoria;
- g)** Contribuir para a definição de planos de implantação elaborados pela CONCESSIONÁRIA e gerir impactos de intervenções que se façam necessárias à prestação dos SERVIÇOS e manutenção e conservação dos CONDOMÍNIOS;
- h)** Contribuir para a definição dos planos de comunicação e capacitação de seus USUÁRIOS;
- i)** Contribuir para a definição de plano de contingência para eventos previsíveis, entre outras ações gerenciais; e
- j)** Avaliar novas normas e procedimentos e estruturar mudanças.

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

- a) O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá ser composto por 6 (seis) integrantes, 3 (três) indicados pelo PODER CONCEDENTE e 3 (três) indicados pela CONCESSIONÁRIA;
- b) Até a emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO do último CONDOMÍNIO, 1 (um) dos integrantes indicados pela CONCESSIONÁRIA será o Gerente de Projetos do PMO;
- c) Durante o período de operação definitiva dos CONDOMÍNIOS, 1 (um) dos integrantes indicados pela CONCESSIONÁRIA será o Gestor do CONTRATO;
- d) O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá receber do PMO, mensalmente, um relatório de posicionamento relativo ao avanço das obras, legalizações, vistorias e aprovações, provisórias ou definitivas, na forma disciplinada no ANEXO 08 – CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS;
- e) O COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL deverá se reunir regularmente a cada bimestre ou em convocação especial solicitada por um de seus componentes e aprovada pelo representante do PODER CONCEDENTE.

SUPERVISOR DE OPERAÇÕES

7.14. Compete ao Supervisor de Operações a coordenação dos Auxiliares de *Facilities*, incumbidos, precipuamente, da gestão e do acompanhamento da execução dos SERVIÇOS nos CONDOMÍNIOS, mediante a alocação de profissionais fixos ou volantes da CONCESSIONÁRIA.

7.14.1. O Auxiliar de *Facilities* deverá seguir um cronograma pré-definido e aprovado de visitas presenciais nos CONDOMÍNIOS de sua responsabilidade, e servirá como elo entre o síndico e os responsáveis pelos SERVIÇOS realizados pela CONCESSIONÁRIA.

7.15. São previstas as seguintes atribuições destinadas à Supervisão de *Facilities*:

- a) Coordenar e orientar os responsáveis pelas equipes dos SERVIÇOS;
- b) Acompanhar e garantir o atendimento e execução dos SERVIÇOS;

- c) Acompanhar a revisão e execução do Plano de Manutenção Predial, inventários e demais planos de contingência sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- d) Acompanhar e garantir o funcionamento do sistema de chamados para atendimento de solicitações de SERVIÇOS, informações, reclamações e sugestões;
- e) Realizar a interlocução entre o síndico e os responsáveis pelas equipes dos SERVIÇOS;
- f) Monitorar e acompanhar a realização dos SERVIÇOS no CONDOMÍNIO, apresentando relatório à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE mensalmente ou quando requisitado;
- g) Realizar o controle de ponto dos recursos humanos de sua responsabilidade;
- h) Garantir o acesso do PODER CONCEDENTE a todas as dependências do CONDOMÍNIO sob sua responsabilidade, sempre que solicitado; e
- i) Abrir o registro de chamados no *Help Desk* das ocorrências e necessidades de SERVIÇOS nos CONDOMÍNIOS, quando necessário.

8. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE OPERAÇÃO

PLANO DE OPERAÇÃO

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

8.2. O PLANO DE OPERAÇÃO é composto por Planos de Prestação de SERVIÇOS, descritos Tabela 1 (item 8.16) deste ANEXO.

8.3. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá considerar as tipologias de CONDOMÍNIO, conforme descritas no ANEXO 08 – CADERNO DE INTERVENÇÕES E INVESTIMENTOS.

8.4. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá detalhar a prestação dos seguintes SERVIÇOS:

- a) Serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL;
- b) Serviços de Limpeza e Conservação;
- c) Serviços de Controle de Pragas;
- d) Serviços de Jardinagem;
- e) Serviços de Manutenção de CFTV e Sistemas Contra Incêndio

8.5. Além dos SERVIÇOS listados no subitem anterior, o PLANO DE OPERAÇÃO deverá detalhar aspectos relacionados à gestão e monitoramento dos SERVIÇOS, conforme descrito na Tabela 1.

ENTREGA DO PLANO DE OPERAÇÃO

8.6. O PLANO DE OPERAÇÃO deverá ser entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE em até 45 (quarenta e cinco) dias contados da data da emissão da ORDEM DE INÍCIO, devendo ser atualizado até 45 (quarenta e cinco) dias antes da emissão de TERMO DE ACEITE PRELIMINAR e/ou TERMO DE ACEITE DEFINITIVO.

8.7. Após a apresentação do PLANO DE OPERAÇÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá se manifestar no prazo máximo de 10 (dez) dias, conforme previsto no CONTRATO e em seus ANEXOS, a fim de realizar apontamentos e sugestões que entender pertinentes à otimização da organização e da prestação dos SERVIÇOS, os quais serão objeto de avaliação de desempenho.

8.8. Após a análise e manifestação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PLANO DE OPERAÇÃO deverá ser encaminhado diretamente ao PODER CONCEDENTE, que terá o prazo de 10 (dez) dias para aceitação e/ou determinação de ajustes, sendo que a não-objeção ao PLANO DE OPERAÇÃO que obedeça às diretrizes deste ANEXO e do CONTRATO será considerada aceitação tácita de seu conteúdo.

8.9. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar as alterações necessárias antes da data de emissão do primeiro TERMO DE ACEITE PRELIMINAR pelo PODER CONCEDENTE.

PLANOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.10. Como parte integrante do PLANO DE OPERAÇÃO, para cada um dos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano de Prestação dos SERVIÇOS, o qual será analisado e, posteriormente, aprovado pelo PODER CONCEDENTE, com o conteúdo mínimo previsto na Tabela 1 (item 8.16) deste ANEXO.

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

8.12. Os planos deverão ser atualizados, quando necessário, observada a previsão de atualização anual obrigatória e, sempre que necessário, submetendo-os a aprovação do COMITÊ DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.

8.13. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um modelo padrão de Plano de Prestação dos SERVIÇOS, que poderá ser ajustado às necessidades específicas de cada CONDOMÍNIO.

8.14. Os Planos indicados na Tabela 1 deverão ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA nos termos e prazos previstos no item 8.6 deste ANEXO, sem prejuízo da eventual apresentação de outros planos, manuais e documentos cabíveis, nos prazos a serem definidos entre as PARTES.

8.15. Os Plano indicados na tabela a seguir deverão ter nível de detalhamento compatível com a ISO 9.001 (Sistemas de Gestão da Qualidade) e a ISO 14.001 (Sistemas de Gestão Ambiental) ou outro que venha a lhe substituir.

8.16. A Tabela 1, a seguir, apresenta os planos, manuais e demais documentos de planejamento e controle cuja elaboração é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo da elaboração de outros documentos que esta julgar necessários para a adequada execução dos SERVIÇOS:

Tabela 1 - Planos, manuais e outros documentos de planejamento e controle de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Plano de Gestão e Monitoramento dos Serviços	• PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES de todos os SERVIÇOS
	• Manual com documentos e informações

	gerais sobre o funcionamento do CONDOMÍNIO
	<ul style="list-style-type: none"> Fluxo de comunicação e envio de documentos
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Treinamento e Capacitação dos Profissionais
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de desempenho
	<ul style="list-style-type: none"> Manual com definição de parâmetros e desempenho
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de melhoria contínua dos processos, fluxos de trabalho e serviços
Plano de Manutenção Predial	<ul style="list-style-type: none"> Identificação, listagem e dados técnicos dos ativos cobertos pelo Plano
	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de manutenção a serem prestadas (civil, elétrica, hidráulica, mecânica etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Manutenção Preventiva – PMP
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Manutenção Predial
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Manutenção dos Elevadores (caso aplicável)
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Inspeções de Instalações e Equipamentos
	<ul style="list-style-type: none"> Recursos mínimos necessários para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES para execução das atividades, se atentando às normas técnicas e práticas exigidas pelos fabricantes
	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de manutenção
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de serviços de manutenção
	<ul style="list-style-type: none"> Manual de operação e manutenção de ambientes
	<ul style="list-style-type: none"> Controles de certificados, garantias, manuais do fabricante
	<ul style="list-style-type: none"> Controle de prazo de validade dos equipamentos, manutenções e outros
Plano de Limpeza	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Treinamento/Reciclagem dos colaboradores
	<ul style="list-style-type: none"> Plano Operacional de Limpeza: plano de atividades de limpeza, com respectivas frequências, incluindo todos os serviços listados no item 3.20
	<ul style="list-style-type: none"> Identificação e listagem das áreas,

	edificações equipamentos, maquinário, veículos a serem limpos
	<ul style="list-style-type: none"> Planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos
	<ul style="list-style-type: none"> Definição das equipes e dos postos de trabalho
	<ul style="list-style-type: none"> Recursos materiais necessários para execução das atividades
	<ul style="list-style-type: none"> PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES para as atividades de limpeza de maior complexidade, tais como as que envolvam risco à integridade do ativo a ser limpo, à segurança dos profissionais que irão executá-la ou que possam causar interferência na operação do SERVIÇO PRINCIPAL
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Treinamento/Reciclagem dos colaboradores
Plano de Manutenção de Jardins e Solos	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de limpeza
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Jardinagem
	<ul style="list-style-type: none"> Identificação e listagem de dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas
	<ul style="list-style-type: none"> Definição das equipes e dos postos de trabalho
	<ul style="list-style-type: none"> Recursos necessários para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES de manutenção em jardins
Plano de Controle de Pragas	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores
	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de manutenção de jardins e solos
	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de serviços de controle de pragas
Plano de Sistemas de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> Manual de segurança e controle de pragas
	<ul style="list-style-type: none"> Controles de certificados, atestados e garantias
	<ul style="list-style-type: none"> Controles de certificados, atestados e garantias
	<ul style="list-style-type: none"> PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES
	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de manutenção

	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Manutenção do Sistema de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico
	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Treinamento e Capacitação

Elaboração própria.

8.17. Os Planos de Prestação dos SERVIÇOS que impliquem paradas e atividades que possam impactar o funcionamento ou gerar risco para o CONDOMÍNIO deverão apresentar todas as informações necessárias para correta tomada de decisão do PODER CONCEDENTE.

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

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

8.20. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as documentações, certificações e autorizações obrigatórias para o correto funcionamento de cada CONDOMÍNIO, devidamente atualizadas junto aos órgãos competentes e devidamente disponibilizadas, para caso de inspeção, por parte do órgão regulador (exemplos: Licença para Localização e Funcionamento, Habite-se, Certificado de Aprovação do Corpo de Bombeiro, Vigilância Sanitária), durante toda vigência do CONTRATO.

9. DIRETRIZES PARA O INÍCIO DOS SERVIÇOS

9.1. Como parte do Plano de Gestão e Monitoramento dos Serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Plano de Treinamento e Capacitação dos profissionais que atuarão na execução dos SERVIÇOS, no prazo indicado no item 8.6 e conforme descrito na Tabela 1 (item 8.16) deste ANEXO.

9.2. O Plano de Treinamento e Capacitação deverá conter os treinamentos prévios à operação e programa de capacitação continuada ao longo da CONCESSÃO.

9.2.1. A implementação do Plano de Treinamento e Capacitação deverá acontecer ao longo dos 2 (dois) meses que antecedem a ORDEM DE SERVIÇO de cada CONDOMÍNIO.

9.2.2. Os treinamentos previstos no Plano de Treinamento e Capacitação deverão conter, no mínimo:

- a)** Treinamento técnico para exercício da função, visando atuação com excelência;
- b)** Protocolos, normas e regras de atuação e postura a serem seguidos;
- c)** Regras específicas do CONDOMÍNIO;
- d)** Fluxos e procedimentos de trabalho - PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES de todos os SERVIÇOS;
- e)** Horários e locais de trabalho;
- f)** Uso correto de EPI, EPC e uniformes;
- g)** Procedimentos de limpeza e higiene pessoal;
- h)** Atendimento ao cliente e aos USUÁRIOS;
- i)** Sistema de Medição e Indicadores que avaliam os SERVIÇOS;
- j)** Estrutura e linha hierárquica de reporte;
- k)** Abertura, registro e fechamento de Chamados e Ordens de Serviço;
- l)** Controles e registros inerentes à função do Colaborador;
- m)** Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho; e
- n)** Protocolos para atuação em emergências (evacuações, princípio de incêndio).