



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2025

CONTRATAÇÃO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DESTINADA À REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS E DE SERVIÇOS PARA CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ/AL

ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS / TERMO DE REFERÊNCIA



1. INTRODUÇÃO

O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), na modalidade de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, destinada à REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS E À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ/AL, em conformidade com a Lei Federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004 (Lei Federal de PPPs), Lei Municipal nº 7.503, de 11 de janeiro de 2024 (Lei Municipal de PPPs), na Lei Orgânica do Município de Maceió e nas demais normas aplicáveis.

Constam do presente ANEXO os encargos e obrigações relativos a SERVIÇOS da CONCESSÃO ADMINISTRATIVA que, independentemente dos meios (opções técnicas, decisões empresariais, estratégias de qualquer ordem) vislumbrados pelas LICITANTES e adotados pela futura CONCESSIONÁRIA (nos termos do PLANO OPERACIONAL) para cumprimento ao CONTRATO e aos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, deverão ser assumidos pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da prestação dos SERVIÇOS da PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, e que, nesse sentido, deverão ser considerados e refletidos pelas LICITANTES, irrestrita e integralmente, no âmbito das PROPOSTAS ECONÔMICAS apresentadas na LICITAÇÃO.

Caso, ao longo da execução do CONTRATO de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, seja vislumbrada, pelo PODER CONCEDENTE, a necessidade, oportunidade ou conveniência de delegação, à SPE, de SERVIÇOS não previstos neste CADERNO DE ENCARGOS, deverá ser restabelecido o equilíbrio econômico-financeiro da PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, de maneira concomitante à alteração, conforme disposto no CONTRATO e na legislação aplicável.

O presente ANEXO deverá ser interpretado em harmonia com as disposições do EDITAL e seus demais ANEXOS, em especial do ANEXO VII – PROJETO DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO / TERMO DE REFERÊNCIA. É necessário destacar que as imagens são meramente ilustrativas e referenciais, podendo a CONCESSIONÁRIA propor suas próprias soluções, desde que respeitem as



disposições e layouts de cada um dos andares dos EDIFÍCIOS, conforme o projeto apresentado no ANEXO VII – PROJETO DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

Adicionalmente, deverá ser considerado, pela futura CONCESSIONÁRIA, que as OBRAS CIVIS e INVESTIMENTOS deverão ser realizados de modo a, adequadamente, atender-se aos SERVIÇOS dispostos neste CADERNO DE ENCARGOS, os quais deverão ser prestados de forma a, permanentemente, atingir-se os INDICADORES DE DESEMPENHO disciplinados no ANEXO IV do EDITAL.

2. DIRETRIZES GERAIS

2.1. Área de Concessão

A área de concessão compreende um conjunto de três prédios históricos que serão revitalizados e transformados em um complexo administrativo municipal, além de incluir a praça em frente ao Edifício Palmares e o fechamento das ruas que circundam a área, visando melhorar a circulação e a segurança no local.

O Edifício Palmares será o centro principal do complexo, onde estarão localizados gabinetes executivos e secretarias municipais. Este prédio será completamente revitalizado, mantendo suas características arquitetônicas, mas incorporando tecnologias modernas de eficiência e sustentabilidade.

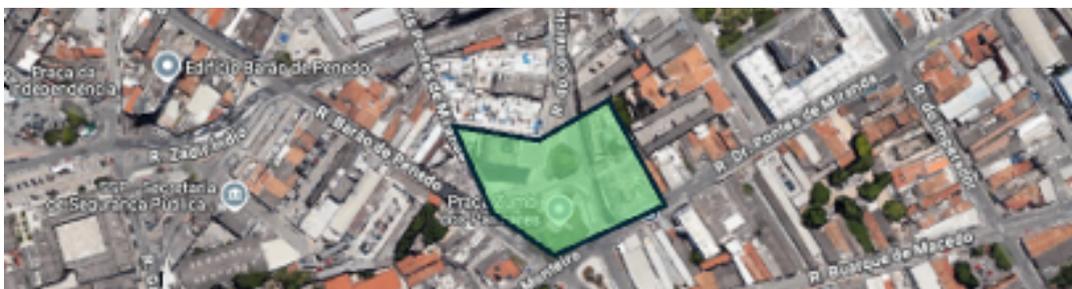
Outro importante edifício do complexo, o Edifício IAPETEC, que também será restaurado, abrigará outros departamentos municipais e serviços essenciais ao funcionamento da administração pública.

O terceiro prédio da concessão, o Edifício Ary Pitombo, servirá para acomodar auditórios, além de espaços para outras secretarias municipais, com design que preserva seu valor histórico.

A praça localizada em frente ao Edifício Palmares também faz parte da área de concessão. Esse espaço será reformado para proporcionar uma área de convivência e descanso aos servidores e à população em geral. Para criar uma área mais integrada e segura, será feito o fechamento parcial das ruas que circundam os edifícios e a praça.



Abaixo é apresentada a marcação da área de concessão.



2.2. Diretrizes de Projeto e Obra

A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes constantes deste Anexo e na legislação e seus decretos regulamentares para a realização das INVESTIMENTOS observados os conceitos de sustentabilidade ambiental, como o menor impacto ao meio ambiente e à paisagem, os parâmetros urbanísticos de uso e ocupação do solo, a segurança das obras, bem como as normativas relativas à proteção do patrimônio cultural e histórico, quando aplicáveis.

É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a realização das obras necessárias para que o COMPLEXO ADMINISTRATIVO respeite estritamente as especificações estabelecidas neste documento, nas normas técnicas de regência e na legislação aplicável.

A CONCESSIONÁRIA deverá executar todos os serviços e fornecer todos os itens e materiais necessários para o cumprimento do escopo do projeto e para a realização dos encargos de obra do COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

A CONCESSIONÁRIA é responsável por realizar todos os levantamentos necessários à elaboração dos projetos para a execução do OBJETO, sendo meramente referenciais quaisquer informações, plantas, levantamentos, ou outros documentos disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE, cuja utilização se dará por conta e risco da CONCESSIONÁRIA.

Na execução das obrigações atinentes à elaboração dos projetos e à execução de serviços de arquitetura e engenharia para demolição, reforma, restauro e construção de novas edificações, bem como para a instalação de



equipamentos de caráter não permanente, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar os parâmetros urbanísticos vigentes e seguir todas as normas aplicáveis nos âmbitos federal, estadual e municipal ou outras que vierem a substituí-las.

Os projetos, obras e serviços a serem realizados para a consecução do OBJETO da CONCESSÃO deverão garantir a acessibilidade arquitetônica e comunicacional às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, devendo estar em conformidade com as legislações e com as normas aplicáveis, com as determinações do Código de Obras e Edificações e das normas técnicas aplicáveis.

Os projetos, obras e serviços deverão, sempre que possível, adotar práticas sustentáveis, conforme disposto no item 2.3.

A iluminação do COMPLEXO ADMINISTRATIVO, incluindo a iluminação interna dos EDIFÍCIOS é de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.

A iluminação da calçada do perímetro externo do COMPLEXO ADMINISTRATIVO deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA nos casos em que a iluminação pública não seja suficiente para garantir uma taxa de luminosidade adequada para a segurança da área do COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

É facultado à CONCESSIONÁRIA implantar, às suas expensas, complementações à iluminação compreendida no COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas demolições necessárias à realização das INVESTIMENTOS, podendo propor outras demolições durante a elaboração do PLANO ARQUITETÔNICO, desde que sejam devidamente justificadas, e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e demais órgãos competentes, em conformidade com as disposições presentes neste CADERNO DE ENCARGOS.



As demolições, obras e retiradas não deverão causar danos a terceiros e ao meio ambiente devendo ser adotadas medidas para a segurança dos operários e dos USUÁRIOS.

Todo elemento objeto de preservação que deva ser temporariamente removido em função de demolição deverá ser devidamente acondicionado e guardado, conforme seu tipo de material e sua dimensão, de modo que o seu armazenamento deverá ser delimitado ao canteiro de obras, efetuando-se a sua manutenção, e protegendo-o de intempéries climáticas, de vandalismo e de roubo.

Ao final dos INVESTIMENTOS, a CONCESSIONÁRIA deverá ter removido todas as instalações das áreas de apoio à sua execução, como equipamentos, construções provisórias, detritos e restos de materiais, retornando tais áreas às suas condições originais de uso.

2.3. Diretrizes de Sustentabilidade

As diretrizes de sustentabilidade detalham as especificações e soluções a serem implementadas no COMPLEXO ADMINISTRATIVO. A seguir, estão descritas as diretrizes gerais e soluções a serem implementadas no COMPLEXO ADMINISTRATIVO, que devem ser seguidas na elaboração do PLANO ARQUITETÔNICO, conforme as áreas mencionadas no documento:

- **Solução Arquitetônica**
 - Implantação: A permeabilidade urbana será promovida por um passeio público sob o edifício, com acesso livre 24h, sistema de segurança e iluminação inteligente, visando maior integração territorial, acessibilidade e interação urbana.
 - Áreas Externas: Ampliação da pavimentação e criação de mobiliários urbanos inteligentes com infraestrutura de Wi-Fi para melhorar a interação e orientação no espaço urbano.
- **Soluções Smart e Benefícios**
 - Acessos: Utilização de bloqueios físicos em acessos restritos, com catracas e sistemas de reconhecimento facial para controle e melhor distribuição dos fluxos no interior da edificação.



- Elevadores: Centralização das estruturas verticais com elevadores para economia de energia e eficiente circulação, prevendo núcleos com usos distintos e sinérgicos.
- Estruturas e Instalações
 - Estruturas: Estrutura moldada in loco com armação metálica e concreto para agilidade construtiva.
 - Lajes e Pisos: Utilização de laje nervurada e piso elevado para modulação, replicabilidade, agilidade construtiva e diminuição de resíduos.
 - *Shafts*: *Shafts* internos verticais para fácil acesso e manutenção de infraestrutura.
 - Instalações: Calhas ou dutos aparentes para flexibilização dos layouts e fácil distribuição de infraestrutura.
- Fechamento e Ventilação
 - Fechamento: Materiais que não ultrapassem a transmitância térmica desejável para conforto térmico e eficiência energética, com isolamento nas faces norte e oeste.
 - Ventilação Natural: Caixilhos basculantes nas fachadas norte e sul para ventilação cruzada, auxiliada por sensores térmicos e climáticos.
 - Ventilação Forçada – Ar-Condicionado: Sistema central de ar-condicionado com insuflação pelo piso, aliado a sensores térmicos e climáticos para melhor controle climático e redução do consumo de energia.
- Proteção Solar e Iluminação
 - Proteção Solar: Brises e peles externas na fachada para controle climático e redução do consumo de energia.
 - Persianas: Persianas de sobrepôr automáticas com sensores térmicos e climáticos para melhoria do bem-estar e eficiência energética.
 - Iluminação Natural: Prateleiras de luz, pintura de ambientes internos com cores claras, e mobiliário de cores claras para proporcionar iluminação difusa e homogênea.
 - Iluminação Artificial: Sistema de iluminação artificial integrado à iluminação natural, com equipamentos de LED e automação para maior controle climático e redução do consumo de energia.
- Acústica e Automação Predial



- Acústica: Elementos arquitetônicos para controle acústico com níveis de ruído especificados para áreas de trabalho e salas de reunião.
- Automação Predial: Sistemas de desligamento automático de luzes e equipamentos, resultando em economia de recursos energéticos e materiais.
- **Sistemas de Energia e Áreas Verdes**
 - Placa Fotovoltaica: Utilização de vidro fotovoltaico nas fachadas e área destinada à instalação de placas solares na cobertura para captação de energia solar e redução do consumo de energia.
 - Sistema de Emergência Energia Autônomo: Grupo gerador para estabilização e suplementação de energia elétrica, garantindo autonomia predial e manutenção dos serviços em momentos de crise.
 - Cobertura Verde: Jardins sobre laje para formação de microclima, melhora da qualidade ambiental e criação de espaços de descanso e lazer.
- **Gestão de Recursos Hídricos**
 - Racionalização d'Água: Uso de arejadores, sistemas de fechamento automático nas torneiras, bacias sanitárias com dual-flush, e sistemas de irrigação automatizada para economia e eficiência dos recursos hídricos.
 - Cisterna: Captação de água pluvial com sistema de bombeamento por variação de frequência para melhor utilização dos recursos e facilidade de manutenção.
 - Reutilização d'Água: ETE modular de alto padrão ambiental para tratamento de efluente doméstico.
- **Outros Sistemas Sustentáveis**
 - Fachada Verde: Jardineiras e elementos verticais de suporte vegetal para redução da temperatura e melhora da qualidade ambiental.
 - Paisagismo Sustentável: Plantas do Bioma Regional para otimização dos serviços de manutenção e valorização estética do ambiente.
 - Centro de Triagem de Resíduos: Ambiente dedicado à separação do lixo com sensores de acompanhamento para otimização do



espaço físico e maior possibilidade de reciclagem dos resíduos sólidos.

- *Data Center* e CCO: Salas dedicadas com infraestrutura adequada para TI e monitoração, visando melhor desempenho nas operações municipais e decisões baseadas em dados.
- Sistema de Telefonia *VoIP* e Circuitos Fechados de Televisão: Redução de custos de telefonia e segurança, com organização dos fluxos e rotinas prediais.
- Sistema de Gestão Mobile: Monitores interativos em todos os pavimentos para melhoria da comunicação, gestão de agendas e acionamento de manutenção.

2.4. Diretrizes de controle de acesso

O sistema de controle de acesso e reconhecimento facial deverá ser altamente seguro, integrado e capaz de segmentar os níveis de acesso para diferentes áreas do prédio.

O sistema de controle de acesso utilizará tecnologia de reconhecimento facial para permitir a entrada e monitorar a circulação de pessoas dentro das dependências. Este sistema deverá ser composto por câmeras de alta definição, capazes de capturar imagens precisas para a identificação rápida e precisa dos indivíduos autorizados.

- **Câmeras de Reconhecimento Facial:** Equipamentos com sensores de alta definição, capazes de funcionar em ambientes com diferentes condições de luminosidade. Devem ter algoritmos avançados de reconhecimento para garantir o sucesso de identificação mesmo com mudanças de aparência, como uso de óculos ou máscara.
- **Software de Gestão de Acessos:** Um sistema centralizado para gestão do reconhecimento facial e controle de acesso, com base de dados criptografada e segura. O software deverá permitir:
 - **Níveis de Acesso:** Definir diferentes níveis de acesso, de acordo com a hierarquia do servidor público ou área de atuação, como acesso restrito a setores operacionais ou áreas administrativas.
 - **Log de Acessos:** Registro e armazenamento de logs de acesso, com data, hora e identidade do usuário.



- **Alertas Automáticos:** Geração de alertas em tempo real para tentativas de acesso não autorizado ou anomalias no sistema.
- **Integração com Sistemas de Segurança:** Compatível com câmeras de vigilância e sistemas de alarme para maximizar a segurança.

Para a entrada principal do prédio, serão instaladas catracas eletrônicas integradas ao sistema de reconhecimento facial. Essas catracas deverão garantir o acesso fluido, sem contato, mas com alta segurança.

- **Catracas Eletrônicas:** Equipadas com leitor de reconhecimento facial ou biométrico como redundância. Devem ser de aço inoxidável, com sistema de bloqueio automático após detecção de falhas ou tentativas de invasão.
- **Integração com o Sistema de Níveis de Acesso:** As catracas deverão ser configuradas para permitir apenas o acesso de pessoas autorizadas, conforme os níveis de acesso definidos pelo software central.
- **Sistema de Emergência:** As catracas devem contar com um sistema que libere o acesso em caso de emergência, como um alarme de incêndio.

Nas áreas internas do prédio, o controle será realizado por portas com sistemas de acesso eletrônico, também integrados ao reconhecimento facial. O objetivo é garantir o controle diferenciado entre áreas comuns e áreas operacionais ou restritas.

- **Portas com Leitor Facial e Biométrico:** Instalação de portas automáticas nas áreas internas com leitores integrados. Para áreas sensíveis, o sistema poderá exigir tanto reconhecimento facial quanto biometria para maior segurança.
- **Níveis de Acesso Segregados:** Diferentes áreas terão níveis de acesso configuráveis, onde somente servidores autorizados poderão acessar, como áreas de TI, operação de dados ou documentos sigilosos.
- **Abertura Automática:** As portas deverão se abrir automaticamente após a validação do acesso por reconhecimento facial ou outro método autorizado.



O sistema será projetado para cobrir tanto áreas de acesso geral quanto áreas sociais e operacionais:

- **Áreas Gerais:** Controle de acesso nas áreas de entrada, recepção, corredores principais e auditórios.
- **Áreas Sociais:** Controle em salas de reunião, refeitórios e áreas de descanso. Nesses locais, o nível de acesso pode ser mais amplo, mas ainda monitorado.
- **Áreas Operacionais/Autorizadas:** Áreas com documentos sensíveis, servidores de dados, ou espaços administrativos restritos terão níveis de controle mais rigorosos, com acesso limitado a pessoal autorizado.

Será necessário um plano de manutenção preventiva semestral para garantir o funcionamento contínuo e a precisão do sistema de reconhecimento facial e controle de acesso. O software de gestão de acesso deve ser atualizado periodicamente para garantir a eficácia do reconhecimento e proteção contra vulnerabilidades.

Esse sistema robusto de controle de acesso e reconhecimento facial será fundamental para a segurança e controle de circulação dentro do prédio, protegendo tanto as áreas operacionais quanto as sociais, com níveis diferenciados de acesso e monitoramento eficiente.

2.5. Diretrizes de mobiliário

As premissas para o mobiliário a ser instalado no complexo administrativo seguem os padrões estabelecidos na modelagem técnica do projeto, baseando-se nas cotações referenciais e nas imagens contidas no termo de referência. O mobiliário deverá adotar um design minimalista, com linhas simples e contemporâneas, refletindo a proposta estética de funcionalidade e modernidade do projeto.

O mobiliário deverá ser durável, funcional e esteticamente compatível com o ambiente administrativo, sem a necessidade de intervenções frequentes, garantindo que o espaço mantenha sua modernidade e praticidade ao longo do tempo.



Os mobiliários operacionais destinados às áreas de trabalho, como mesas e cadeiras, serão fornecidos pela concessionária e deverão seguir os padrões de ergonomia e durabilidade adequados ao ambiente de escritório. Esses mobiliários devem ser substituídos ou requalificados a cada 10 anos, conforme previsto no contrato de concessão, garantindo que estejam sempre em boas condições de uso.

Os mobiliários decorativos, como sofás, poltronas e outros elementos de design presentes nas áreas comuns, também fazem parte da responsabilidade da concessionária e deverão estar alinhados com o conceito minimalista e contemporâneo do projeto. Assim como os mobiliários operacionais, os mobiliários decorativos terão reposição ou requalificação a cada 10 anos, mantendo a estética e a funcionalidade ao longo do tempo.

Alterações na decoração e no mobiliário não foram consideradas ao longo da concessão, sendo que essa responsabilidade ficará a cargo do PODER CONCEDENTE. Portanto, qualquer modificação fora do ciclo de reposição planejado dependerá de iniciativa e investimento do concedente.

Dessa forma, a CONCESSIONÁRIA será responsável por garantir a funcionalidade de todos os móveis fornecidos no COMPLEXO ADMINISTRATIVO. Isso inclui assegurar que o mobiliário esteja em boas condições de uso ao longo de sua vida útil até o período de reposição.

No entanto, casos de mau uso ou má utilização do mobiliário, como rasgos, manchas ou danos causados por negligência dos USUÁRIOS, não serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA para reposição e/ou requalificação antes do prazo de 10 anos estipulado no CONTRATO. Assim, a CONCESSIONÁRIA só terá obrigação de realizar a reposição ou requalificar dentro desse prazo quando os móveis forem danificados devido a desgaste natural ou falhas funcionais.

2.6. Diretrizes de equipamentos de informática e conectividade

Para atender às necessidades tecnológicas dos 1.500 servidores públicos, será disponibilizado um equipamento de informática que inclui laptops com processador mínimo Intel Core i5 (80% dos equipamentos), com opção de i7 (20% dos equipamentos) para unidades que demandem maior performance,



256 GB de armazenamento SSD para garantir alta velocidade de leitura e gravação de dados, e memória RAM recomendada de 8 GB ou superior. Os laptops contarão com tela de 15 polegadas em resolução Full HD (1920x1080), proporcionando um equilíbrio entre portabilidade e conforto visual. Além disso, virão equipados com o sistema operacional Windows 10 Pro ou superior, para garantir compatibilidade com os sistemas governamentais e licenciamento regular, não sendo obrigado a CONCESSIONÁRIA disponibilizar quaisquer outros tipos de software. A conectividade será composta por no mínimo duas portas USB 3.0, uma porta HDMI, além de suporte para conexão sem fio (Wi-Fi 802.11ac) e Bluetooth.

Quanto às condições de fornecimento, serão entregues 1.500 unidades de laptops a cada 5 (cinco) anos. Não haverá reposição dos equipamentos em caso de perda ou danos, exceto para defeitos de fábrica cobertos por uma garantia mínima de 12 meses. Durante esse período, os equipamentos estarão cobertos contra falhas de fabricação, e será estabelecido um canal de suporte técnico para eventuais problemas de configuração ou falhas técnicas.

Além dos equipamentos mencionados, será instalado um sistema de transmissão de informações, para os USUÁRIOS internos, por Wi-Fi de alta velocidade com conectividade de internet com banda larga de velocidade mínima de 500 mega, com a utilização de equipamentos de repetição para garantir cobertura adequada em todas as áreas. O sistema incluirá um software de gestão de rede, que permitirá a individualização e segmentação das redes por departamento e secretaria, garantindo maior controle e segurança no tráfego de dados.

2.7. Diretrizes de sistema de climatização

No que diz respeito à climatização de alta eficiência, o projeto será projetado para garantir conforto térmico em todos os ambientes internos, atendendo às recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS). De acordo com a OMS, a temperatura ambiente ideal para locais fechados varia entre 23°C e 26°C, sendo essa faixa considerada adequada para garantir o bem-estar, a produtividade e a saúde dos ocupantes.



Os sistemas de climatização a serem implementados, como os sistemas de ar condicionado VRF (Fluxo de Refrigerante Variável) e o sistema de chiller com torre de resfriamento, permitirão um controle preciso da temperatura, mantendo-a dentro dessa faixa ideal. Esse controle será individualizado por zonas ou ambientes, o que além de proporcionar conforto térmico, promove uma maior eficiência energética, já que o sistema ajusta automaticamente a capacidade de resfriamento ou aquecimento com base na demanda real de cada área.

A adoção desses sistemas modernos e eficientes, aliados ao cumprimento das recomendações de temperatura da OMS, visa criar um ambiente confortável, saudável e energeticamente otimizado para os usuários.

2.8. Diretrizes de reposição

Para a reposição de equipamentos e elementos no COMPLEXO ADMINISTRATIVO ao longo do período de concessão, os seguintes investimentos iniciais, com base nos ciclos de vida de cada item:

- Geradores e Transformadores, a cada 10 anos
- Sistema de Ar-condicionado: a cada 10 anos
- Mobiliário, a cada 10 anos
- Equipamentos de Informática, a cada 5 anos

Esses valores refletem o investimento inicial necessário para a instalação e funcionamento de cada sistema, além dos ciclos de reposição planejados para garantir a operação contínua e manutenção da infraestrutura ao longo do período da concessão.

3. PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE todos os projetos, planos e relatórios detalhados neste item e listados abaixo, conforme prazos estipulados destacados:

- PLANO ARQUITETÔNICO;



- PLANO DE INVESTIMENTOS;
- PLANO OPERACIONAL; e
- Relatórios Operacionais.

Caso aplicável, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, ainda, estudos, análises e pareceres complementares aos planos.

A elaboração e apresentação dos planos mencionados neste CADERNO DE ENCARGOS não exime a CONCESSIONÁRIA de apresentar os demais projetos, planos e relatórios exigidos pelos demais órgãos competentes.

Os projetos, planos e relatórios são de cumprimento obrigatório pela CONCESSIONÁRIA após sua apresentação ao PODER CONCEDENTE e aos demais órgãos competentes.

Eventuais alterações nos projetos, planos e relatórios, caso sejam necessárias ao aprimoramento das atividades e serviços da CONCESSÃO, devem ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE, com as devidas justificativas.

O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar reunião com a CONCESSIONÁRIA para a prestação de esclarecimentos sobre os projetos, planos e relatórios, sendo obrigatório o seu comparecimento, podendo, a qualquer tempo, solicitar ajustes e alterações na formatação dos relatórios, observadas as disposições presentes no CONTRATO.

3.1. PLANO ARQUITETÔNICO

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO ARQUITETÔNICO, conforme disposto no Contrato e seus Anexos, contemplando as diretrizes de ocupação espacial, parâmetros técnicos e padrão arquitetônico para as instalações, construções e obras em cada um dos pavimentos e setores compreendidos em cada um dos EDIFÍCIOS compreendidos no COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

Além disto, o PLANO ARQUITETÔNICO também deverá conter a quantidade, localização e descrição, incluindo a dimensão da área em metros quadrados,



de cada uma das UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA do respectivo EDIFÍCIO compreendidos no COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

3.2. PLANO DE INVESTIMENTOS

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO DE INVESTIMENTOS para cada um dos EDIFÍCIOS compreendidos no COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

A implantação do PLANO DE INVESTIMENTOS deverá ser precedida pela elaboração de projetos, incluindo a identificação das demolições necessárias previstas, a serem aprovadas pelos órgãos competentes.

O PLANO DE INVESTIMENTOS deverá conter, no mínimo, os seguintes aspectos:

- Projeto básico das obras de construção, reforma, restauro e demolições previstas;
- Cronograma contendo as etapas de projeto, incluindo aquelas de obtenção de licenças, de execução das obras e de obtenção de aprovações após a conclusão dos trabalhos, e indicando os prazos finais e intermediários para cada atividade prevista;
- Datas esperadas de obtenção de licenças de funcionamento, bem como demais alvarás e autorizações necessários;
- Mapeamento e gestão de riscos de projeto e de implantação das obras;
- A estratégia de contingência para obras, envolvendo a segurança de trabalhadores e de terceiros;
- Especificações dos seguros, contemplando todos os seguros exigíveis pela legislação aplicável;
- O leiaute proposto do canteiro de obras; e
- Valores estimados para implantação dos INVESTIMENTOS.

3.3. PLANO OPERACIONAL

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, em conjunto com o PLANO DE INVESTIMENTOS, o PLANO OPERACIONAL,



contendo a estratégia para assunção e execução dos encargos sob sua responsabilidade ao longo da CONCESSÃO.

O PLANO OPERACIONAL deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, para que a CONCESSIONÁRIA esteja apta a seguir para a etapa de execução dos INVESTIMENTOS.

A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à administração, atendimento ao usuário, manutenção, segurança e bem-estar, zeladoria e limpeza, e conservação de recursos naturais, contida no PLANO OPERACIONAL, deve incluir, mas não se limitar a:

- Dimensionamento dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- Procedimentos para atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e outros USUÁRIOS preferenciais;
- Procedimentos para atendimento básico a vítimas e acidentes, incluindo estratégia de primeiro atendimento e de remoção emergencial;
- Procedimentos para comunicação aos USUÁRIOS, contendo relação de pronunciamentos a serem adotados em cada circunstância;
- Estratégia para divulgação do portal de atendimento interno, para registro de acidentes, reclamações, comentários e ocorrências;
- Procedimentos para atendimento aos USUÁRIOS, solucionando dúvidas, registrando os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, e orientando os USUÁRIOS a utilizarem o portal de atendimento interno;
- Procedimentos para organização e orientação das rotas de entrada e saída e demais filas de espera em dias de grande movimentação; e
- Procedimentos para prestar atendimento e acompanhamento à imprensa e eventos, de acordo com os critérios estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE.

A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à manutenção do COMPLEXO ADMINISTRATIVO, contida no PLANO OPERACIONAL, deve incluir, mas não se limitar a:



- Mapeamento das edificações, equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos, contemplando as suas respectivas necessidades de manutenção preventiva, modernização ou substituição;
- Detalhamento de rotinas previstas para a modernização ou substituição de equipamentos, instalações e mobiliários;
- Detalhamento de rotinas previstas para a manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos, instalações e mobiliários;
- Detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento das solicitações de urgência dos equipamentos, instalações e mobiliários.

A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à segurança e bem-estar, contida no PLANO OPERACIONAL, deve incluir, mas não se limitar a:

- Dimensionamento dos quadros de pessoal, por turno, local e funções, caso a vigilância não seja realizada por sistema remoto;
- Procedimentos para tratamento de ocorrências;
- Procedimentos para manutenção da ordem e disciplina, incluindo a coibição de atos de vandalismo, depredações e pichações;
- Obtenção das autorizações e alvarás requeridos; e
- Comprovação de pagamento do prêmio de seguro dos vigilantes.

A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à zeladoria e limpeza, contida no PLANO OPERACIONAL, deve incluir, mas não se limitar a:

- Dimensionamento dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- Procedimento e periodicidade para limpeza das áreas internas, banheiros, áreas verdes, coberturas e demais áreas do COMPLEXO ADMINISTRATIVO; e
- Comprovação dos documentos de licença/alvará para transporte, manuseio e aplicação de produtos químicos e saneantes domissanitários expedidos pelos órgãos competentes.



O PLANO OPERACIONAL deverá conter uma Estratégia de Gestão de Riscos, especificando medidas preventivas e corretivas em caso da ocorrência de eventos que podem causar impacto negativo no em seu funcionamento.

A Estratégia de Gestão de Riscos deve apresentar todos os aspectos e atividades necessárias para implementação, gestão, avaliação e readequação aos riscos identificados e deve conter:

- Identificação dos riscos;
- Avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos, incluindo a probabilidade de ocorrência e seus potenciais efeitos;
- Resposta à emergência;
- Treinamento, simulações e exercícios; e
- Monitoramento de riscos.

3.4. Procedimento geral para aprovação do PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INVESTIMENTOS e PLANO OPERACIONAL

O PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INVESTIMENTOS e PLANO OPERACIONAL deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE até 60 (sessenta) dias após a emissão da ORDEM DE INÍCIO de cada um dos EDIFÍCIO compreendidos no COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

Os planos dispostos no item anterior poderão ser apresentados separadamente por EDIFÍCIO, desde que respeitados os regramentos estabelecidos neste CADERNO DE ENCARGOS.

O PODER CONCEDENTE realizará a análise de cada um dos planos supracitados de forma isolada.

Após submissão dos planos pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deverá analisá-los em até 20 (vinte) dias da data de entrega, e dentro deste prazo solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários.

Caso o PODER CONCEDENTE solicite ajustes, a CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 10 (dez) dias para realizar as alterações solicitadas em



cada um dos planos, reapresentando-os em seguida para aprovação do PODER CONCEDENTE.

Caso o PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INVESTIMENTOS e PLANO OPERACIONAL não apresentem conflito com este CADERNO DE ENCARGOS, os demais ANEXOS da CONCESSÃO e a legislação vigente, os documentos submetidos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser aprovados.

Os prazos previstos nos itens anteriores para reapresentação dos planos pela CONCESSIONÁRIA poderão ser prorrogados em função da complexidade dos ajustes e/ou correções a serem realizados, desde que mediante solicitação fundamentada endereçada ao PODER CONCEDENTE.

3.5. Relatórios

Relatório de Investimentos

A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, durante a execução das INVESTIMENTOS, o Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, informando o andamento das obras e o cumprimento das etapas previstas no PLANO DE INVESTIMENTOS.

O Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras deve ser elaborado mensalmente até a emissão do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, conforme previsto no CONTRATO.

No Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, além de demais informações pertinentes, devem ser apresentados:

- Fotografias digitais, indicando a data de tomada e a denominação da obra, e que deem a posição clara do estado e do andamento da obra, e de sua localização, sempre com a descrição do aspecto que a fotografia saliente;
- Registros de ensaios e controle, relatórios, pareceres, avaliações e medições realizadas e demais documentos técnicos e administrativos da obra;
- Registros de autorizações; e
- Registro dos equipamentos alocados na obra.



O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, realizar inspeções em todas as áreas e equipamentos objeto da CONCESSÃO a fim de realizar uma análise de conformidade entre o relatório apresentado e a situação real das INVESTIMENTOS.

Relatório de Operação

A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, trimestralmente, o Relatório Trimestral Gerencial das Atividades de Administração, Atendimento ao Usuário, Manutenção, Segurança e Bem-Estar, Manutenção, Zeladoria e Limpeza, e Conservação de Recursos Naturais, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários, câmeras, portal de atendimento, entre outros, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

- Número, tipo e data de atendimentos a primeiros socorros, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;
- Número, tipo e data de reclamações registradas por meio do portal de atendimento, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;
- Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem a circulação e/ou acesso dos USUÁRIOS ao COMPLEXO ADMINISTRATIVO, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;
- Número, tipo e data de ocorrências registradas incluindo número de crimes e contravenções penais, tumultos e comércio irregular e outras ocorrências relacionadas à vigilância e segurança, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;
- Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem o funcionamento das câmeras, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;
- Média/dia dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- Calendário da realização dos serviços de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água;
- Certificado e Termo de Garantia de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água, assinado pelo responsável técnico com número de registro na categoria, do qual conste o nome e a composição qualitativa de produto ou associação utilizada, as



proporções e a quantidade total empregada por área, bem como as instruções para a prevenção ou para o caso de ocorrência de acidente, e demais informações exigidas pela legislação vigente;

- Histórico de manutenções preditivas, preventivas e/ou corretivas realizadas, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário foi consertado(a) ou modificado(a), bem como a justificativa detalhada para a sua realização naquele período;
- Consumo de energia elétrica e água do COMPLEXO ADMINISTRATIVO;
- Área locada do COMPLEXO ADMINISTRATIVO para atividades de EXPLORAÇÃO COMERCIAL; e
- Balanço Patrimonial, Demonstrativo do Resultado do Exercício e Fluxo de Caixa do período.

O Relatório Trimestral Gerencial deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias após o fim de cada trimestre.

Além do Relatório Trimestral Gerencial, a CONCESSIONÁRIA também deverá elaborar o Relatório Anual Gerencial, com vistas a uma ampla comunicação de toda operação do COMPLEXO ADMINISTRATIVO no período.

O Relatório Anual Gerencial deverá considerar todas as informações contidas no Relatório Trimestral Gerencial, contemplando, ainda:

- Sumário executivo;
- Resumo das ações e campanhas executadas, como de desenvolvimento social e comunitário;
- Consolidação dos balanços trimestrais;
- Resumo das melhorias implementadas;
- Resultados das pesquisas de perfil e satisfação, e contagem de USUÁRIOS e sua evolução histórica; e
- Ações previstas e expectativas para o ano seguinte.

O relatório deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE até 30 (trinta) dias contados do encerramento do exercício social ao qual ele se refere.



O Relatório Anual Gerencial deverá ser elaborado em formato que siga as boas práticas de companhias de capital aberto.

4. ENCARGOS DE INVESTIMENTOS

Os INVESTIMENTOS compreendem todos os investimentos e encargos de obra que deverão ser impreterivelmente executados pela CONCESSIONÁRIA, de forma a melhorar e ampliar a infraestrutura dos EDIFÍCIOS que compreendem o COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

Os INVESTIMENTOS deverão implantados nos primeiros 24 (vinte e quatro) meses da CONCESSÃO, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, observadas as seguintes etapas:

- Etapa 1 - PLANO ARQUITETÔNICO e de Investimentos, com duração máximo de 90 (noventa) dias a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO;
- Etapa 2 - Execução dos INVESTIMENTOS, com duração máxima de 24 meses a partir da data da ORDEM DE INÍCIO.

Na Etapa 1 descrita acima, a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar as atividades necessárias para o planejamento dos serviços de engenharia e arquitetura propostos, incluindo as construções, demolições, reformas e restauros obrigatórios.

Além do PLANO DE INVESTIMENTOS, a CONCESSIONÁRIA, durante a Etapa 1, será responsável pela elaboração e entrega do PLANO ARQUITETÔNICO e do PLANO OPERACIONAL, relativos à descrição das ações e intervenções que serão adotadas para o planejamento, consecução e assunção dos encargos dos EDIFÍCIOS do COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

O PODER CONCEDENTE emitirá a ORDEM DE INÍCIO, a qual marca o fim da Etapa 1 e início da Etapa 2. Esta ordem poderá ser emitida de forma parcial por EDIFÍCIO e por tipo de projeto (demolição, construção, instalações e acabamentos).

Na Etapa 2, a CONCESSIONÁRIA realizará os INVESTIMENTOS propostas no PLANO DE INVESTIMENTOS, incluindo construções, demolições e reformas, nos termos deste documento.



O fim da Etapa 2 é caracterizado pela comunicação formal de seu término, por parte da CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE, o qual será responsável por atestar os INVESTIMENTOS realizados pela CONCESSIONÁRIA.

Ao término das INVESTIMENTOS, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar formalmente o PODER CONCEDENTE para obtenção do Termo Provisório de Aceitação de Obras, conforme estabelecido no CONTRATO.

A CONCESSIONÁRIA deverá, após a realização de eventuais correções e/ou complementações nos INVESTIMENTOS especificadas no Termo Provisório de Aceitação das Obras, notificar formalmente o PODER CONCEDENTE para a realização de nova vistoria e obtenção do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, caracterizando a conclusão dos INVESTIMENTOS, conforme procedimentos previstos no CONTRATO.

5. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO

Os encargos de operação e gestão são divididos nas seguintes categorias:

- Vigilância Não Armada
- Bombeiros Civis;
- Receptação e Controle de Acesso;
- Atendimento ao Usuário;
- Serviços de impressão, digitalização e armazenagem de documentos
- Conveniência e Copa
- Limpeza e Higienização
- Gestão Interna de Resíduos
- Manutenção Predial e CCO
- Conservação e Jardinagem

As regras deste Anexo que envolverem as empresas subcontratadas ou parcerias estabelecidas pela CONCESSIONÁRIA são de sua integral responsabilidade, onde a CONCESSIONÁRIA deverá impor às referidas empresas o atendimento às regras e disposições do CONTRATO, assim como delas exigir a apresentação dos documentos e informações necessárias à demonstração de regularidade.



A gestão de pessoas deverá estar estruturada para melhorar o desempenho e a qualidade da operação e gestão do COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas são responsáveis pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança, ou qualquer outra que venha a substituí-la.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE os comprovantes de recolhimento das contribuições sociais e previdenciárias quando solicitados.

A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo, no mínimo:

- Nome completo;
- Documento de identificação; e
- Cargo/função.

As informações mencionadas no item anterior deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE quando solicitadas.

A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um líder operacional, que deverá ser profissional, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que tenha visão completa de todas as atividades relativas ao OBJETO, para realizar interlocução com o PODER CONCEDENTE durante o período da CONCESSÃO.

Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados.



Todas as equipes, inclusive as equipes de segurança, deverão utilizar trajés condizentes às condições climáticas, visando o seu conforto na execução dos serviços.

Caberá à CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas a capacitação e treinamento de seus empregados.

Caberá à CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas capacitar seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os USUÁRIOS.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da CONCESSÃO, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.

Todos os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação, tais como tarifa de água, telefonia, internet e energia elétrica das edificações, equipamentos e instalações, serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.1. Vigilância Patrimonial e Monitoramento de CFTV.

O serviço de vigilância patrimonial caracteriza-se pela execução de atividades destinadas a garantir a integridade física do patrimônio e suas instalações. Este SERVIÇO contempla, essencialmente, sob a lógica de SMART BUILDING, o monitoramento do circuito fechado de televisão (CFTV) – sistema de captura e exibição de imagens que permitem a observação e gravação de imagens para o monitoramento de pessoas e ambientes nas instalações do empreendimento –, além dos postos físicos, essencialmente nos pontos de acesso às edificações.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por realizar vigilância não armada contínua e monitoramento do CFTV, manter equipamentos e tecnologia de monitoramento atualizados e garantir a presença de vigilantes em postos estratégicos.



Deverão ser realizadas, no mínimo, 04 (quatro) rondas preventivas diárias, contemplando a visitação de todas as áreas de cobertura, em cada um dos períodos do dia (manhã, tarde, noite e madrugada). Caso se julgue necessário, poderão ser realizadas rondas ostensivas.

O serviço inclui a instalação e manutenção de câmeras de CFTV, monitoramento em tempo real, gravação de imagens e presença de vigilantes nos pontos de acesso e áreas críticas do edifício, que funcionará 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo assim a segurança contínua das instalações.

O serviço deverá cobrir todas as áreas sociais e de serviços (de permanência do público geral), incluindo corredores, elevadores sociais não exclusivos e de serviços e escadas. Além disso, também deverá cobrir as áreas operacionais coletivas (open space, copa, cozinha, entradas de gabinete, etc). O serviço não deverá cobrir as salas de reunião e as salas individuais.

5.2. Bombeiros Civis

Os SERVIÇOS de bombeiros civis proveem segurança e proteção contra incêndios em locais públicos, em especial aqueles com grande circulação de pessoas – como é o caso do NOVO COMPLEXO ADMINISTRATIVO. A Lei Federal n.º 11.901, de 12 de janeiro de 2009, estipula a obrigatoriedade de designação desses profissionais, dependendo das dimensões, arquitetura, população e finalidade de empreendimentos residenciais, industriais, comerciais e públicos.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por elaborar os planos de emergência, manter equipe de bombeiros civis capacitados, realizar treinamentos periódicos e simulações de emergência e garantir a disponibilidade de equipamentos de combate a incêndios.

Os bombeiros civis deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo assim a segurança contínua das instalações.

5.3. Recepção e Controle de Acessos.



O SERVIÇO de recepção tem como objetivo identificar, cadastrar, orientar, autorizar e encaminhar as pessoas que circulam no edifício aos destinos desejados, auxiliando especialmente o fluxo de visitantes dentro do empreendimento. O SERVIÇO de controle de acessos é, assim, responsável pela gestão de entrada e saída dos diferentes tipos de usuários e veículos: visitantes, funcionários, fornecedores ou prestadores de SERVIÇOS. Além disso, este SERVIÇO conta com barreiras físicas como cancelas, catracas, leitores, entre outros, conforme o projeto.

Para o ATENDIMENTO AO PÚBLICO, o processo de triagem será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

Deverá ser previsto o controle de acessos, incluindo os devidos equipamentos e postos fixos de recepcionistas e/ou controladores de acesso, nos seguintes pontos mínimos: acesso principal de visitantes e funcionários, estacionamento, salas de auditórios e outros.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por implementar sistemas de identificação e controle de acessos, manter barreiras físicas e tecnológicas em funcionamento e treinar recepcionistas e pessoal de segurança.

As barreiras tecnológicas deverão ser implantadas através de reconhecimento facial, permitindo a determinação de nível de acesso, na seguinte segmentação: nível de área pública interna; área social; área operacional e área privativa.

A Recepção e Controle de Acessos deverão estar disponíveis de segunda a sexta das 8h às 17h e aos sábados das 09h às 13h.

5.4. Atendimento ao Usuário interno e externo

O SERVIÇO de atendimento ao usuário interno abrange a atividade de recebimento de chamados via telefone ou sistema (software desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA) para solicitações de SERVIÇOS sob responsabilidade da SPE, tais como: segurança, SERVIÇO de copeira, higienização de ambientes, manutenção e reparos. O atendimento será realizado pelo operador de help



desk, que deverá buscar soluções ou encaminhar para o setor responsável pela solução.

É importante destacar que o SERVIÇO de atendimento ao público (usuário externo, como os Municípios que serão atendidos nas POSIÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO) não compõe o escopo da CONCESSIONÁRIA, que limitar-se-á a manter o local do atendimento bem conservado, limpo e com sua infraestrutura em pleno funcionamento (iluminação, condicionamento de ar, posições e terminais de atendimento, impressoras, sistemas de senha, quando houver).

A CONCESSIONÁRIA será responsável por receber e gerenciar chamados via telefone ou sistema e prover soluções para as solicitações dentro dos prazos estipulados.

A Recepção e Controle de Acessos deverão estar disponíveis de segunda a sexta das 8h às 17h e aos sábados das 09h às 13h.

5.5. Mensageria

O SERVIÇO de mensageria é responsável pelo recebimento e distribuição de documentos e correspondências, incluindo a necessária rastreabilidade, controle e transporte, no interior do COMPLEXO ADMINISTRATIVO, o que inclui a recepção, controle, transporte e distribuição de correspondências e documentos nos edifícios.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por garantir a rastreabilidade e controle de documentos e implementar sistema de distribuição eficiente.

A Mensageria deverá estar disponível de segunda a sexta das 8h às 17h e aos sábados das 09h às 13h.

5.6. Serviços de digitalização e armazenagem de documentos

Os serviços de digitalização estarão disponíveis através da implantação, operação e manutenção de ilhas de impressão, que deverão estar instaladas em cada um dos andares operacionais (open space) do COMPLEXO ADMINISTRATIVO. Em todas as ilhas, deverão estar disponíveis equipamentos



com capacidade digitalização em tamanho A4 com resolução mínima de 300 dpi e em cada um dos prédios pelo menos um destes equipamentos tenha capacidade de digitalização em tamanho A3. A CONCESSIONÁRIA deverá ter políticas e campanhas de incentivo para a redução do uso de papel.

Os serviços de digitalização e armazenagem de documentos estarão disponíveis através de atendimento personalizado para fins da digitalização e organização dos documentos no ambiente virtual.

Além da digitalização do documento, o original deverá ser armazenado fisicamente em um armário deslizante, com área apropriada para guarda de documentos e processos por até 5 (cinco) anos dentro do COMPLEXO ADMINISTRATIVO. Estes documentos somente poderão ser manipulados por pessoas habilitadas da CONCESSIONÁRIA.

Os SERVIÇOS de digitalização e armazenagem de documentos deverão estar disponíveis de segunda a sexta das 8h às 17h.

5.7. Conveniência e Copa.

O SERVIÇO de conveniência consiste na instalação, manutenção e abastecimento de máquinas automáticas que permitam consumo de alimentos e bebidas, sem restrição, para todos os usuários do edifício. Serão disponibilizadas máquinas automatizadas nos andares, contemplando bebidas e alimentos industrializados que podem ser consumidos pelos usuários do empreendimento mediante custeio próprio de cada indivíduo.

O SERVIÇO de conveniência também consiste na gestão de marmitas dos usuários e é responsável por receber, identificar e acondicionar de forma correta a alimentação trazida pelos funcionários desde suas residências.

Este SERVIÇO ainda contará com o fornecimento de infraestrutura para o aquecimento destas refeições e recursos necessários para a higienização de utensílios por parte do próprio funcionário (não será encargo da CONCESSIONÁRIA a higienização, mas sim a oferta da infraestrutura adequada e o provimento dos materiais de limpeza para louças (buchas, detergentes, panos etc.). A CONCESSIONÁRIA não tem a obrigação de



fornecer o enxoval e utensílios de cozinha como pratos, talheres, copos, entre quaisquer outros vinculados à categoria de alimentos e bebidas.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por instalar e manter máquinas automáticas e gerenciar a recepção e acondicionamento de marmitas.

A Conveniência e Copa deverão estar disponíveis durante o horário comercial, com máquinas de venda automática funcionando 24 horas por dia.

5.8. Limpeza e Higienização

O SERVIÇO de limpeza caracteriza-se pelos procedimentos operacionais de higienização das áreas internas e externas do empreendimento, incluindo limpezas diárias, limpeza externa, limpeza de fachada e controle de pragas.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por realizar limpezas diárias e periódicas e manter áreas internas e externas higienizadas.

A Limpeza e Higienização deverão estar disponíveis durante os dias úteis, sendo as programadas preferencialmente realizadas antes ou depois do horário de funcionamento do prédio.

5.9. Gestão Interna de Resíduos

O SERVIÇO de gestão interna de resíduos caracteriza-se pela coleta seletiva e o transporte interno, até os abrigos para coleta urbana, dos resíduos gerados a partir de atividades desenvolvidas no NOVO COMPLEXO ADMINISTRATIVO SUSTENTÁVEL. O transporte interno consiste em levar os resíduos até a área central, onde serão segregados de acordo com a classificação de cada um, incidindo os INDICADORES DE DESEMPENHO. A gestão interna de resíduos inclui coleta seletiva, transporte até a área central e segregação dos resíduos conforme classificação.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por realizar coleta seletiva e transporte de resíduos e garantir a segregação adequada dos resíduos.

A Gestão Interna de Resíduos deverá estar realizada, todos os dias úteis, após o encerramento das atividades operacionais, limitado até as 22h.



5.10. Manutenção Predial e CCO

O SERVIÇO de manutenção predial caracteriza-se pelo desenvolvimento de todas as atividades de manutenção e reparos que garantam a plena disponibilidade dos recursos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, em plenas condições de operação. O setor responsável da SPE realizará tal gerenciamento da manutenção, conservação e recuperação da edificação, visando garantir sua funcionalidade de forma ininterrupta e segura para os usuários, visitantes e colaboradores.

O SERVIÇO de manutenção predial deverá planejar as manutenções preventivas para assegurar a integridade e a conservação da infraestrutura predial, suas instalações e ativos, bem como garantir que as utilidades comuns aos equipamentos do empreendimento estejam disponíveis, vinte e quatro horas por dia.

A manutenção deverá atender aos chamados abertos pelo SERVIÇO de Atendimento ao Usuário dentro dos prazos estipulados e com a urgência necessária, que deverá sempre ser classificada imediatamente após recebimento.

Este SERVIÇO abrange, também, a Central de Controle Operacional (CCO) que supervisionará e monitorará, em tempo real, todos os sistemas eletrônicos e de automação predial do edifício.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por realizar manutenção e reparos preventivos e corretivos e monitorar sistemas eletrônicos e de automação predial.

A Manutenção Predial Programada deverá ser realizada, após o horário de funcionamento do COMPLEXO ADMINISTRATIVO.

5.11. Conservação e Jardinagem

O SERVIÇO de conservação caracteriza-se pelas atividades que garantem e estabelecem a capacidade funcional das áreas externas, como estacionamentos, áreas pavimentadas e calçamentos. O SERVIÇO de jardinagem, por sua vez, caracteriza-se pelas atividades relacionadas ao



plantio, irrigação, poda de árvores, assim como a conservação dos jardins, áreas ajardinadas e vasos de plantas.

A CONCESSIONÁRIA será responsável por manter áreas externas funcionais e bem cuidadas e realizar plantio, irrigação e poda de árvores.

A Manutenção Predial Programada deverá ser realizada durante os dias úteis de segunda a sexta das 8h às 17h .

5.12. Dimensionamento de equipes

O dimensionamento das equipes de operação foram realizados de acordo com os níveis de serviço propostos, garantindo que a equipe seja adequada para atender às demandas de serviços apresentados. Abaixo é apresentada a composição da equipe operacional, sendo 117 funcionários próprios e 60 funcionários de equipes terceirizadas.



Função	# Local	# Local	# Postos	# Efetivo	# Efetivo Total	Escala	Carga Horária
Estrutura Mínima de Concessionária							
Gerente Geral	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Gerente Administrativo Financeiro	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Controler	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Analista Financeiro	Central	1	2	1	2	5 x 2	8h
Coordenador de RH	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Analista RH	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Coordenador Comercial	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Gerente de Qualidade	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Analista de Controle de Qualidade	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Advogado	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Gerente Operacional	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Coordenador de Operações	Central	1	2	1	2	5 x 2	8h
Técnico de Edificações	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Técnico de Segurança	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Almoxarifado	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Auxiliar de Almoxarife	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Operador de Central de Monitoramento	Central	1	2	4	8	12 x 36	12h
Controle de Acesso							
Recepcionista	Edifícios	3	2	1	6	5 x 2	8h
Controlador de Acesso	Edifícios	3	2	2	12	12 x 36	12h
Bombeiro Civil							
Bombeiro Civil	Edifícios	3	2	1	6	5 x 2	8h
Atendimento ao Usuário							
Operador de Central de Atendimento	Central	1	2	2	4	5 x 2	8h
Mensageria							
Mensageiro / Entregador	Edifícios	3	2	1	6	5 x 2	8h
Copa							
Copeira	Edifícios	3	4	1	12	5 x 2	8h
Garçom	Edifícios	3	4	1	12	5 x 2	8h
Gestão de Resíduos							
Encarregado de Serviços	Edifícios	3	1	1	3	5 x 2	8h
Auxiliar de limpeza	Edifícios	3	1	2	6	5 x 2	8h
Manutenção Predial							
Coordenador Técnico	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Encarregado Técnico	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Eletricista	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Encanador	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Pedreiro	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Auxiliar de Serviços Gerais	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Técnico de Automação	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Técnico de Refrigeração	Central	1	1	1	1	5 x 2	8h
Operador de CCO	Central	1	2	4	8	5 x 2	8h
Jardinagem							
Jardineiro	Praça	1	2	1	2	5 x 2	8h
Auxiliar de Jardineiro	Praça	1	2	1	2	5 x 2	8h
Tecnologia							
Analista de TI	Central	1	2	1	2	5 x 2	8h
Técnico de Telecom	Central	1	2	1	2	5 x 2	8h
117							

Setor	Função, Terceiros	# Local	# Local	# Postos	# Efetivo	# Efetivo Total	Escala	Carga Horária
Limpeza								
Limpeza	Encarregado de Serviços	Edifícios	3	1	1	3	5 x 2	8h
Limpeza	Auxiliar de limpeza	Edifícios	3	3	2	18	5 x 2	8h
Limpeza	Auxiliar de limpeza	Praça	1	3	1	3	5 x 2	8h
Vigilância Não Armada								
Vigilância	Vigilante	Edifícios	3	4	4	48	12 x 36	12h
Vigilância	Vigilante - Praça	Praça	1	3	4	12	12 x 36	12h
60								