



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

CONTRATO Nº [--]/2023

ANEXO 3 – DIRETRIZES PARA OS SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS



Anexo 3: Diretrizes para os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

1. ASPECTOS GERAIS

- 1.1. São encargos da CONCESSIONÁRIA o conjunto de obrigações e atividades previstas pelo presente ANEXO que, divididas por temas, perfazem as obrigações mínimas para a gestão, manutenção e operação do CAIS MAUÁ, visando ao cumprimento do objeto da CONCESSÃO.
 - 1.1.1. O objetivo deste ANEXO de diretrizes é definir e descrever todos os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS que serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, com vistas a atender a todos os requisitos e parâmetros mínimos de funcionamento do CAIS MAUÁ.
- 1.2. A CONCESSIONÁRIA é obrigada a realizar todas as atividades descritas neste ANEXO, exceto quando expressamente excepcionadas. No caso de questões omissas, deverão ser consultadas as instâncias de governança do CONTRATO, nos estritos limites das disposições contratuais.
- 1.3. Todos os custos referentes às atividades descritas são de inteira responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, exceto quando expressamente alocado ao CONCEDENTE ou terceiro, de modo que estes custos devem estar associados ao provimento adequado dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS objeto da CONCESSÃO, quantitativa e qualitativamente.
- 1.4. As regras deste ANEXO de diretrizes que envolverem as empresas subcontratadas pela CONCESSIONÁRIA são de sua integral responsabilidade. Nesse sentido, recomenda-se que a CONCESSIONÁRIA imponha o atendimento das regras e disposições do CONTRATO às referidas empresas e delas exija a apresentação dos documentos e informações necessárias à demonstração de regularidade.
- 1.5. Caso, ao longo da execução do CONTRATO de CONCESSÃO, seja vislumbrada, pelo CONCEDENTE, a necessidade, oportunidade ou conveniência de delegação, à CONCESSIONÁRIA, de serviços não previstos neste ANEXO, deverá ser restabelecido o equilíbrio econômico-financeiro da CONCESSÃO, de maneira concomitante à alteração, conforme disposto no CONTRATO e na legislação aplicável.

2. REGRAS GERAIS

- 2.1. As regras previstas no presente ANEXO são aplicáveis aos colaboradores diretos e indiretos da CONCESSIONÁRIA, sendo de responsabilidade desta o atendimento às regras e disposições do CONTRATO, inclusive às possíveis empresas terceirizadas e subcontratadas, recomendando-se que se exija delas a apresentação dos documentos e informações necessárias à demonstração de regularidade, os quais poderão ser solicitados a qualquer momento pelo CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR.
- 2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os recursos humanos e materiais em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todas as contratações necessárias ao pleno atendimento do objeto do CONTRATO, dos INDICADORES DE DESEMPENHO, constantes no ANEXO 5, e deste ANEXO de diretrizes.
- 2.3. Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados.
- 2.4. Todas as equipes, inclusive as equipes de segurança, deverão utilizar trajes condizentes às condições climáticas, visando o seu conforto na execução dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS.
- 2.5. Caberá à CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas capacitarem seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial, solícito e executor de boas práticas sanitárias com os VISITANTES da ÁREA DA CONCESSÃO.



- 2.6. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização das operações na ÁREA DA CONCESSÃO, podendo obter alvará temporário ou permanente conforme o caso e atrativos envolvidos.
- 2.7. Todos os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação, tais como tarifas de água e esgoto, gás de cozinha, telefonia, internet e energia elétrica das edificações, equipamentos, insumos e instalações, serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e/ou de seus subcontratados.
- 2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar iluminação pública nas áreas livres da ÁREA DA CONCESSÃO, de modo a garantir a segurança dos VISITANTES e a prática de atividades.
- 2.9. O sistema e os serviços de iluminação a serem instalados deverão priorizar a utilização de lâmpadas de LED e seguir conceito de eficiência energética e premissas de Smart City, podendo integrar ao equipamento, outros sistemas complementares como de vigilância e comunicação com central de vigilância para aviso de alguma ocorrência, sistema de internet sem fio (Wifi), pontos de energia, sensores para medição de fluxo de usuários, sensores de meio ambiente para levantamentos ambientais, dentre outros.
- 2.10. Uma vez implementado o sistema de iluminação pública na ÁREA DA CONCESSÃO, este deverá ser incorporado ao parque de iluminação pública do município de Porto Alegre.
- 2.11. A CONCESSIONÁRIA deverá prover uma área, para implantação de sua área administrativa e operacional (área administrativa, oficinas/espço para guarda de ferramentas e maquinário operacional, almoxarifado, vestiários de funcionários, etc). Esta área deverá estar no local que seja mais conveniente para a própria CONCESSIONÁRIA.
- 2.12. Os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS aqui descritos são o mínimo obrigatório que a CONCESSIONÁRIA deverá prestar, tendo liberdade de incluir outros serviços adicionais, sejam eles geradores ou não de receita, de acordo com seu interesse e desde que estes sigam e respeitem às regulações, normas e legislações aplicáveis à CONCESSÃO.
- 2.13. A CONCESSIONÁRIA ou suas contratadas deverão ter, ao longo de todo o período de CONCESSÃO um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do objeto da CONCESSÃO, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS.
- 2.14. A CONCESSIONÁRIA ou suas contratadas são responsáveis pelos contratos de trabalho de seus prepostos ou empregados e 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.
- 2.15. A CONCESSIONÁRIA ou suas contratadas 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.
- 2.16. A CONCESSIONÁRIA ou suas contratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento de identificação; (iii) cargo/função. Essas informações deverão ser disponibilizadas ao CONCEDENTE, quando solicitadas.

3. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

- 3.1. Os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS são aplicáveis sobre os seguintes equipamentos existentes na área do CAIS MAUÁ:
 - I. Estacionamentos (exceto os estacionamentos do setor das DOCAS);
 - II. ARMAZÉM B;



- III. ARMAZÉM B1;
 - IV. ARMAZÉM B3 (exceto nas áreas internas ocupadas pela CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO e seus operadores);
 - V. ARMAZÉM A;
 - VI. ARMAZÉM A1;
 - VII. ARMAZÉM A2;
 - VIII. ARMAZÉM A3
 - IX. ARMAZÉM A4
 - X. ARMAZÉM A5
 - XI. ARMAZÉM A6
 - XII. ARMAZÉM A7
 - XIII. Edifício da Administração da PORTOS RS;
 - XIV. PÓRTICO CENTRAL;
 - XV. Edifício a ser construído no setor do GASÔMETRO, caso seja de interesse da CONCESSIONÁRIA construí-lo; e
 - XVI. Áreas de entorno das edificações do setor dos ARMAZENS e do GASÔMETRO, praças, vias de circulação de pedestres, vias de conexão entre as edificações.
- 3.2. Os encargos operacionais não se aplicam às seguintes edificações/imóveis:
- I. ARMAZÉM B2 (atual administração da PORTOS RS/ CORPO DE BOMBEIROS);
 - II. Anexo de Apoio ao CORPO DE BOMBEIROS;
 - III. DOCA 1, com exceção da área objeto de servidão de passagem nos termos do CONTRATO;
 - IV. DOCA 2, com exceção da área objeto de servidão de passagem nos termos do CONTRATO;
 - V. DOCA 3, com exceção da área objeto de servidão de passagem nos termos do CONTRATO; e
 - VI. Estacionamento das DOCAS.
- 3.3. No caso de áreas internas de edifícios não utilizados pela CONCESSIONÁRIA, que estejam sob uso de terceiros, devido a autorizações, permissões ou contratos celebrados com o CONCEDENTE (a exemplo do CORPO DE BOMBEIROS, PORTOS RS, CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO, entre outros), os serviços de manutenção, limpeza e conservação serão de responsabilidade de seus usuários, ainda que os equipamentos tenham sido objeto de INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS pela CONCESSIONÁRIA.
- 3.3.1. A despeito da previsão contida no item 3.3 permanece sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS de manutenção de infraestrutura geral (de sistemas hidráulicos, elétricos, das estruturais civis da obra, seja construção nova ou reforma de edificação existente), bem como os serviços de limpeza,



conservação de áreas verdes, vigilância patrimonial, manutenção de pavimentos nas áreas do entorno das edificações do setor dos ARMAZENS e do GASÔMETRO, em praças, vias de circulação de pedestres, vias de conexão entre as edificações ao longo da orla do cais e que estejam dentro da ÁREA DA CONCESSÃO definida, com exceção do setor das DOCAS.

- 3.3.2. No caso dos ARMAZENS A, B e PÓRTICO, a CONCESSIONÁRIA é responsável por prestar os serviços de apoio e conservação, sendo que os custos de customização do espaço e dos serviços extraordinários a serem prestados no local ficam sob responsabilidade do CONCEDENTE.
- 3.4. Os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS a serem prestados, direta ou indiretamente pela CONCESSIONÁRIA, são classificados nos seguintes grupos:
- I. **SERVIÇOS OPERACIONAIS** – conjunto de serviços a serem elaborados pela CONCESSIONÁRIA a partir da definição dos processos internos aplicáveis a cada serviço específico, o fluxo de trabalho, os procedimentos operacionais padrão (“POP”) e os recursos humanos, materiais e financeiros para atendimento de objetivos e metas pré-determinados;
 - II. **GESTÃO ADMINISTRATIVA E OPERACIONAL** – serviços de gestão nos âmbitos administrativo, financeiro, contábil, comercial e operacional da CONCESSIONÁRIA, dos equipamentos e da CONCESSÃO.
 - III. **SERVIÇOS DE GESTÃO COMERCIAL** – ofertas de produtos e serviços para os visitantes, tais como comercialização de alimentos, bebidas, souvenirs, atrações de lazer, culturais, de turismo, etc.
 - IV. **SERVIÇOS DE APOIO** – serviços de segurança, manutenção e conservação da infraestrutura e da ÁREA DA CONCESSÃO e dos equipamentos. A CONCESSIONÁRIA, bem como as empresas por ela contratadas, deverá contar com equipe suficiente para cumprir, assiduamente, as obrigações estipuladas no CONTRATO.
- 3.4.1. O dimensionamento das equipes dos serviços, apresentado nos itens a seguir, tem como único objetivo disponibilizar uma referência, uma orientação do quadro de efetivos e, em hipótese alguma poderá ser considerado como vinculativo. Do mesmo modo os horários e escalas de trabalho, que deverão também ser considerados apenas como referência.
- 3.5. Caberá única e exclusivamente à CONCESSIONÁRIA, conforme sua estratégia empresarial, a total responsabilidade pelo adequado dimensionamento de suas equipes, com capacidade suficiente para entregar disponibilidade e qualidade exigidas para cada SERVIÇO a ser prestado (conforme determinado no SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO). Em nenhuma hipótese a CONCESSIONÁRIA poderá justificar eventuais equívocos de dimensionamento em função dos quantitativos aqui apresentados.
- 3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as devidas providências para que, ao final do prazo da CONCESSÃO, os BENS REVERSÍVEIS e direitos objeto de exploração de receitas sejam entregues livres e desobstruídos ao CONCEDENTE, conforme previsto pelo CONTRATO.
- 3.7. O CONTRATO não se caracteriza como um contrato de entrega de mão-de-obra, mas de parceria público-privada que visa à entrega de resultados, baseado nas obrigações definidas pelo CONTRATO, EDITAL e respectivos ANEXOS. A decisão de quais e quantos recursos (humanos, materiais, tecnológicos, etc.) serão utilizados para a entrega dos resultados (obrigação contratual) será da própria CONCESSIONÁRIA, sempre atendendo a toda a legislação específica que rege os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS envolvidos.
- 3.8. Além da responsabilidade de dimensionamento de mão-de-obra necessária para execução dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS, a CONCESSIONÁRIA será responsável por dimensionar e disponibilizar todas as ferramentas, materiais, sistemas, equipamentos e tecnologias



necessárias para execução dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS contratados, arcando com todos os custos, tais como peças de reposição, materiais, produtos, insumos e quaisquer outros recursos necessários para a prestação dentro da qualidade e quantidade definidas em CONTRATO.

4. SERVIÇOS OPERACIONAIS

- 4.1. A prestação dos serviços operacionais na ÁREA DA CONCESSÃO terá início com a emissão do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO.
- 4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter ao CONCEDENTE, com antecedência mínima de 10 (dez) dias do início da prestação dos serviços operacionais toda a documentação que permita ao CONCEDENTE anuir tempestivamente com a celebração de cada um dos documentos necessários para constituir a estrutura de seguros necessária à prestação dos serviços.
- 4.3. Os serviços operacionais serão os seguintes:
 - I. Transição Operacional;
 - II. Segurança Patrimonial, de VISITANTES e Controle de Acesso;
 - III. Manutenção;
 - IV. Jardinagem e Manutenção das Áreas Verdes;
 - V. Limpeza;
 - VI. Elaboração de Plano de Gestão de Resíduos Sólidos ("PGRS");
 - VII. Elaboração de Plano de Riscos e Contingências;
 - VIII. Elaboração Plano de Emergência Contra Incêndio; e
 - IX. Elaboração Plano de Prevenção e Combate a Incêndios ("PPCI").

Transição Operacional

- 4.4. A Transição Operacional corresponde ao conjunto de providências a serem adotadas para a transferência de responsabilidade da prestação dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS do CAIS MAUÁ do CONCEDENTE para a CONCESSIONÁRIA.
 - 4.4.1. Para realização da Transição Operacional a Concessionária poderá elaborar:
 - I. Plano de Transição da gestão do CAIS MAUÁ, para implementação das condições de eficácia previstas pelo CONTRATO;
 - II. Plano de comunicação e informação ao público;
 - III. Cronograma de transição, cujo prazo total deverá coincidir com o prazo da ETAPA Preliminar de 180 (cento e oitenta) dias.
 - 4.4.2. Ações previstas para a transição operacional (sem interrupção das operações):
 - I. Apresentação da equipe de gestão;
 - II. Apresentação da equipe de operação;
 - III. Descrição das rotinas operacionais da equipe;



IV. Elaboração de programa de treinamento de funcionários.

Segurança Patrimonial, de VISITANTES e Controle de Acesso

4.5. A Segurança Patrimonial, de VISITANTES e Controle de Acesso envolve a vigilância patrimonial e o monitoramento do perímetro (quando aplicável) dos equipamentos contidos na ÁREA DA CONCESSÃO.

4.5.1. Quanto à segurança patrimonial e de VISITANTES, os serviços incluem:

- I. Identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem vigiadas;
- II. Definição do perímetro de vigilância (quando aplicável);
- III. Definição estimada para a localização dos postos fixos de vigilância;
- IV. Definição dos níveis de segurança abrangidos;
- V. Definição dos recursos humanos e tecnológicos:
 - a. sistema de monitoramento por imagem;
 - b. sistema de alarme perimetral;
 - c. posicionamento/mapeamento das câmeras;
 - d. posicionamento dos postos fixos de vigilância e faixa horária de cobertura.
- VI. Definição da equipe de vigilância:
 - a. funções/cargos;
 - b. quantidades;
 - c. escalas e horários de trabalho por colaborador;
 - d. Programa de treinamento/reciclagem de colaboradores:
 - e. principais temas do programa;
 - f. periodicidade de aplicação dos treinamentos.
- VII. Definição de diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais da rotina e trajeto das rondas de vigilância.

4.5.2. Quanto ao Controle de Acesso, os serviços incluem:

- I. Identificação e listagem dos pontos de acesso à ÁREA DA CONCESSÃO;
- II. Definição da política de acesso, levando em consideração a premissa de livre circulação de pedestres na ÁREA DA CONCESSÃO:
 - a. definição de áreas de acesso público (de acesso livre, sem necessidade de cadastramento);
 - b. definição de áreas controladas (de acesso controlado, sem necessidade de cadastramento);
 - c. definição de áreas restritas (de acesso restrito, com necessidade de cadastramento);



- d. critérios e procedimentos relativos ao controle de acesso de funcionários e fornecedores;
 - e. critérios e procedimentos relativos ao controle de acesso de veículos de funcionários e de fornecedores;
 - f. critérios e procedimentos relativos ao controle de acesso de visitantes, levando em consideração a premissa de livre circulação de pedestres na ÁREA DA CONCESSÃO, conforme previsto pelo CONTRATO;
- III. Definição dos recursos humanos e tecnológicos:
- a. sistema de controle de acesso;
 - b. posicionamento dos pontos de acesso;
 - c. faixas horárias de cada ponto de acesso;
- IV. Definição da equipe de controle de acesso:
- a. funções/cargos;
 - b. quantidades;
 - c. escalas e horários de trabalho por colaborador;
- V. Programa de treinamento/reciclagem de colaboradores:
- a. principais temas do programa;
 - b. periodicidade de aplicação dos treinamentos;
- VI. Sistema de controle de acesso a ser utilizado:
- a. configuração do sistema;
 - b. principais funções;
- VII. Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de controle de acesso.

Manutenção

- 4.6. A Manutenção preventiva e corretiva de todos os elementos de infraestrutura contidos na ÁREA DA CONCESSÃO deverá contemplar minimamente os seguintes elementos:
- 4.6.1. Identificação, listagem e levantamento dos dados técnicos das edificações, equipamentos e áreas cobertas pelo plano:
- I. manutenção interna e externa de edificações (fachadas, calçamentos, pavimentação, praças, estacionamentos);
 - II. equipamentos;
 - III. sistemas;
- 4.6.2. Tipos de manutenção a serem prestadas:
- I. civil/predial;



- II. elétrica (BT, MT, AT);
 - III. hidráulica;
 - IV. mecânica;
 - V. eletrônica;
 - VI. TI / telefonia (TIC);
 - VII. planos de inspeção e manutenção preventiva (cronograma);
- 4.6.3. Definição dos níveis de prioridade de atendimento;
- 4.6.4. Organização de equipes:
- I. funções/cargos;
 - II. quantidade por função/cargo;
 - III. escalas e horários de trabalho por colaborador;
- 4.6.5. Realização de treinamento/reciclagem de colaboradores, com definição de:
- I. principais temas a serem abordados;
 - II. periodicidade de aplicação dos treinamentos;
- 4.6.6. Definição dos recursos para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
- 4.6.7. Sistema de gestão de manutenção (serviços) a ser utilizado:
- I. configuração do sistema;
 - II. principais funções;
- 4.6.8. Elaboração de diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de manutenção.

Jardinagem e Manutenção das Áreas Verdes

- 4.7. Os serviços de Jardinagem e Manutenção de Áreas Verdes na ÁREA DA CONCESSÃO deverá contemplar minimamente os seguintes elementos:
- 4.7.1. Identificação e listagem e dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas e as atividades de jardinagem a serem realizadas;
 - 4.7.2. Definição de rotina de jardinagem e conservação com apontamento de horários, turnos, frequências, responsáveis, para as seguintes atividades:
 - I. limpeza de todos os resíduos prejudiciais aos jardins;
 - II. remoção de ervas daninhas em geral;
 - III. poda de árvores e arbustos para controle de crescimento das plantas;
 - IV. aplicação de produtos de combate a pragas;
 - V. rega e afofamento da terra dos canteiros e vasos;



- VI. adubação e reparos em geral;
 - VII. cortes periódicos em gramados.
- 4.7.3. Definição dos níveis de prioridade das áreas;
- 4.7.4. Organização de Equipes:
- I. funções/cargos;
 - II. quantidade por função/cargo;
 - III. escalas e horários de trabalho por colaborador;
- 4.7.5. Elaboração de plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores:
- I. principais temas do programa;
 - II. periodicidade de aplicação dos treinamentos;
- 4.7.6. Definição de recursos para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc);
- 4.7.7. Sistema de gestão de serviços a ser utilizado:
- I. configuração do sistema;
 - II. principais funções;
- 4.7.8. Elaboração de diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de jardinagem e manutenção das áreas verdes.

Plano de Limpeza

- 4.8. A Limpeza deverá ser realizada de acordo com a definição de rotinas de limpeza e higienização realizadas nos espaços e equipamentos contidos na ÁREA DA CONCESSÃO e deverá contemplar minimamente os seguintes elementos:
- 4.8.1. Identificação e listagem e dados técnicos das áreas, equipamentos e objetos que deverão ser limpos;
 - 4.8.2. Elaboração de planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos (horários, turnos, frequências, responsáveis etc.) para cada tipo de área a ser limpa:
 - I. sanitários e vestiários públicos;
 - II. sanitários e vestiários internos;
 - III. limpeza predial interna (pisos, paredes, vidros, mobiliário etc.);
 - IV. limpeza externa (calçamentos, áreas pavimentadas, vias de circulação, praças etc.);
 - V. limpeza de áreas técnicas da CONCESSIONÁRIA;
 - 4.8.3. Definição dos níveis de prioridade de atendimento;
 - 4.8.4. Organização de equipes;



- I. funções/cargos;
 - II. quantidade por função/cargo;
 - III. escalas e horários de trabalho por colaborador;
- 4.8.5. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores:
- I. principais temas do programa;
 - II. periodicidade de aplicação dos treinamentos;
- 4.8.6. Definição dos recursos para execução das atividades (produtos de limpeza, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
- 4.8.7. Sistema de gestão de limpeza (serviços) a ser utilizado:
- I. configuração do sistema;
 - II. principais funções.

Plano de Gestão de Resíduos Sólidos ("PGRS")

- 4.9. O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos deverá identificar a tipologia e quantidade estimada de geração de cada tipo de resíduos, indicando as formas ambientalmente corretas para o manejo, nas etapas de geração, acondicionamento, transporte, transbordo, tratamento, reciclagem, destinação e disposição final.
- 4.9.1. O Plano deverá conter minimamente:
- I. Dados do responsável legal civil pelos equipamentos;
 - II. Dados do responsável técnico pela elaboração do PGRS;
 - III. Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
 - IV. Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração de resíduos;
 - V. Determinação/identificação e quantificação dos pontos de segregação de resíduos;
 - VI. Quantificação, identificação e classificação de cada resíduo com base na Norma NBR 10.004;
 - VII. Classificação de Resíduos Sólidos e Resoluções CONAMA pertinentes;
 - VIII. Quantidade (estimada) mensal gerada de resíduos, em cada ponto;
 - IX. Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
 - X. Informação se há/haverá estoque de resíduos;
 - XI. Indicação da destinação dos resíduos gerados;
 - XII. Cronograma de implantação do PGRS;
 - XIII. Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos sólidos.

Plano de Riscos e Contingências



4.10. O Plano de Riscos e Contingências deverá conter o apontamento de risco das possíveis adversidades e problemas potenciais, o impacto desses riscos e as estratégias e ações de contingência para sua mitigação ou eliminação, em relação a infraestrutura dos equipamentos contidos na ÁREA DA CONCESSÃO.

4.10.1. O Plano deverá conter minimamente:

- I. Mapeamento de riscos operacionais existentes nos equipamentos da CONCESSÃO;
- II. Avaliação do impacto dos riscos;
- III. Definição de prioridades;
- IV. Planejamento de estratégias de contingência e controle;
- V. Programa de treinamento da equipe ou sua relação com outros programas de treinamento existentes nos demais planos apontados no item 4.3.

Plano de Emergência Contra Incêndio

4.11. O Plano de Emergência Contra Incêndio deverá conter o apontamento dos sistemas e equipamentos de prevenção e combate a incêndios a serem instalados, procedimentos e sistemas para evacuação de áreas e outros tipos de emergência, de acordo com as determinações e instruções técnicas do CORPO DE BOMBEIROS, para o espaço coberto pela ÁREA DA CONCESSÃO, bem como pela Lei Federal nº 13.425/2017.

4.11.1. O Plano de Emergência Contra Incêndio poderá ser vistoriado pelo CORPO DE BOMBEIROS, quando da renovação periódica do AVCB e deverá conter minimamente os seguintes elementos por edificações e áreas:

- I. Localização;
- II. Tipo de construção;
- III. Ocupação;
- IV. População;
- V. Características de funcionamento;
- VI. Pessoas com deficiência;
- VII. Riscos específicos inerentes à atividade;
- VIII. Materiais existentes;
- IX. Diretrizes para formação da brigada de incêndio;
- X. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores/brigada de incêndio:
 - a. principais temas do programa;
 - b. periodicidade de aplicação dos treinamentos;
- XI. Definição dos equipamentos, aparelhos e sistemas necessários para a prevenção e o combate ao incêndio;
- XII. Diretrizes e estratégias para procedimentos básicos de emergência contra incêndio.



Plano de Prevenção e Combate a Incêndios ("PPCI")

4.12. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Prevenção e Combate a Incêndios conforme as disposições legais aplicáveis, levando em consideração as características do CAIS MAUÁ.

4.12.1. O PPCI poderá ser vistoriado pelo CORPO DE BOMBEIROS, quando da renovação periódica do AVCB deverá conter minimamente os seguintes elementos:

- I. Localização;
- II. Arquitetura;
- III. Taxa de Ocupação;
- IV. Características de funcionamento;
- V. Previsões de pessoas portadoras de deficiência;
- VI. Especificação de materiais; e
- VII. previsão de riscos específicos.

5. PLANO DE TRABALHO ANALÍTICO DE CONTENÇÃO DE ENCHENTES

5.1. O Plano de Trabalho Analítico, relativo à operação do sistema de proteção contra cheias deverá ser elaborado e proposto a partir das diretrizes e prazos estabelecidos no TERMO DE COOPERAÇÃO a ser celebrado entre o CONCEDENTE e a Prefeitura do município de Porto Alegre, conforme ANEXO 8 do CONTRATO.

5.1.1. O Plano de Trabalho Analítico, uma vez aprovada a solução de contenção nos termos do TERMO DE COOPERAÇÃO, deverá conter minimamente:

- I. Recursos para manutenção da BARREIRA DE CONTENÇÃO, ou sistema de contenção alternativo a ser proposto pela CONCESSIONÁRIA, e acionamento, quando demandado pela autoridade pública competente (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
- II. Dados do responsável legal civil pelos equipamentos;
- III. Dados do responsável legal civil pelos equipamentos pela coordenação das ações de acionamento;
- IV. Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de manutenção;
- V. Plano de Treinamento de acionamento da BARREIRA DE CONTENÇÃO:
 - a. principais temas do programa;
 - b. planejamento de estratégias de contingência e controle;
 - c. equipes de acionamento da BARREIRA DE CONTENÇÃO;
 - d. periodicidade de aplicação dos treinamentos.
- VI. Plano de comunicação e informação à autoridade pública competente.

6. PLANO OPERACIONAL DE FLUIDEZ E TRÁFEGO



- 6.1. O Plano de Operacional de Fluidez e Tráfego, relativo à garantia da circulação de veículos e VISITANTES na ÁREA DA CONCESSÃO e seu entorno, deverá ser elaborado e proposto a partir das diretrizes e prazos estabelecidos no ANEXO 19 do CONTRATO.
- 6.1.1. Além dos requisitos previstos pelo ANEXO 19, o Plano de Trabalho Analítico deverá conter minimamente:
- I. Recursos para aquisição e manutenção dos equipamentos para adoção das MEDIDAS MITIGADORAS DE TRÂNSITO;
 - II. Dados do responsável legal civil pelos equipamentos;
 - III. Dados do responsável legal civil pelos equipamentos pela coordenação das ações de acionamento das MEDIDAS MITIGADORAS DE TRÂNSITO;
 - IV. Plano de Treinamento de funcionários para acionamento das MEDIDAS MITIGADORAS DE TRÂNSITO:
 - a. principais temas do programa;
 - b. planejamento de estratégias para adoção das Medidas Gerais, nos termos do ANEXO 19;
 - c. planejamento de estratégias para adoção das Medidas Especiais, nos termos do ANEXO 19;
 - d. equipes de acionamento;
 - e. periodicidade de aplicação dos treinamentos.
 - V. Plano de comunicação e informação às autoridades competentes e ao órgão de fiscalização de trânsito do Município de Porto Alegre.

7. GESTÃO ADMINISTRATIVA E OPERACIONAL

- 7.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável por gerir todo o contrato ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, incluindo a execução de serviços de gestão administrativa; gestão econômico-financeira; gestão contábil; gestão comercial; gestão técnica e gestão de insumos, coordenados, geridos e contratados à sua escolha (equipe orgânica ou terceiros por ela contratados), respeitando a legislação vigente e os termos do EDITAL, CONTRATO e ANEXOS.
- 7.1.1. Ressalta-se que a SPE também será a responsável pela contratação dos serviços de fornecimento de insumos tais como energia elétrica, água e esgoto e gás junto às concessionárias públicas e privadas responsáveis por esses serviços dentro do município de Porto Alegre.

Gestão por Sistema de Controle e Gestão

- 7.2. O Sistema de Controle e Gestão ("SGC") será o recurso tecnológico mais importante para a integração, facilitação e otimização da gestão do CONTRATO.
- 7.2.1. De forma específica e de acordo com as necessidades a serem apresentadas pelo CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá prover serviços, que incluem:
- I. Implantação, por parte da CONCESSIONÁRIA, do SCG com capacidade para gerir e informar receitas, visitação, custos e despesas operacionais, além de apresentar relatórios e indicadores acessíveis ao CONCEDENTE e ao VERIFICADOR; e
 - II. Operação e Suporte do Sistema de Controle e Gestão (SCG) do CONTRATO.



7.3. O SCG deverá possuir recursos operacionais, de gestão administrativa, financeira e comercial, de acesso/visitação/gerenciamento de bilheteria em casos de EVENTOS, respeitadas as previsões do CONTATO. Os equipamentos deverão ser geridos por um sistema que opere em uma mesma plataforma ou por sistemas distintos, desde que totalmente integrados e que apresentem uma uniformidade na gestão.

7.4. O sistema deverá possuir os seguintes elementos mínimos:

7.4.1. Para o *Front-Office*:

- I. operações de venda de bilhetes (onde aplicável);
- II. controle de acesso (onde aplicável);
- III. venda de produtos (onde aplicável);
- IV. receita de EVENTOS e patrocínios;
- V. estacionamento.

7.4.2. Para o *Back-Office*:

- I. documentos fiscais;
- II. gestão financeira;
- III. conciliador de cartões de crédito/débito;
- IV. controladoria;
- V. gestão de compras;
- VI. gestão de estoque;
- VII. relatórios gerenciais.

7.4.3. Elaboração de Relatório Operacional, a ser disponibilizado anualmente ao CONCEDENTE, em até 60 (sessenta) dias após o fim do exercício, com os resultados do Programa de Uso Público dos equipamentos.

- I. O relatório deve conter, no mínimo:
 - a. Bilhetagem (para os EVENTOS nos quais seja cobrado ingresso), discriminado por tipo de ingresso;
 - b. faturamento, discriminado por origem e tipo de receita;
 - c. resultados de todas as análises de monitoramento previstas nos encargos desse caderno;
 - d. resultados e bases para apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

Desenvolvimento e Manutenção de Solução Institucional de Comunicação On-Line

7.5. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar uma solução de comunicação on-line, virtual, de livre acesso, para que o público possa acessar informações sobre a programação dos EQUIPAMENTOS, horários de funcionamento, preços de ingressos (onde aplicável), políticas de gratuidade (caso exista), notícias a respeito da CONCESSÃO, novas atrações, EVENTOS a serem promovidos, canal de atendimento ao usuário, entre outros.



Desenvolvimento de uma nova Identidade Visual

- 7.6. A CONCESSIONÁRIA, até o fim da ETAPA Preliminar, deverá desenvolver nova identidade visual para o CAIS MAUÁ, com o intuito de utilizá-las em toda comunicação visual futura.

Contratação de Seguros Operacionais

- 7.7. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir um PLANO DE SEGUROS de execução contratual, que atenda às exigências do CONTRATO e do ANEXO 06, com instituição seguradora idônea de ampla experiência no mercado, que garanta a cobertura dos riscos inerentes à operação dos ativos durante a execução do CONTRATO.

Equipe referencial de Gestão Administrativa e Operacional

CARGO	QTD	ESCALA	HORÁRIO
Assistente administrativo	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Auxiliar administrativo	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Auxiliar contábil	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Comprador	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Controller	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Coordenador de eventos	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Encarregado de almoxarifado	2	5x2	07:00 às 16:48 hs
Diretor Geral	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Gerente Administrativo financeiro	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Gerente de RH	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Gerente Operacional	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Supervisor comercial	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Técnico de segurança do trabalho	1	5x2	07:00 às 16:48 hs
Telefonista	4	5x2	07:00 às 16:48 hs
	18		

Equipe referencial de Apoio de Informática

CARGO	QTD	ESCALA	HORÁRIO
Técnico de Apoio ao Usuario de Informática (Helpdesk)	4	5x2	08:00 às 17:48 hs
	4		

8. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- 8.1. A CONCESSIONÁRIA será a responsável pelo atendimento aos VISITANTES do CAIS MAUÁ e deverá prover os serviços de recepção, orientação e informação ao público visitante, sob as características mínimas:

- 8.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de relacionamento com os VISITANTES, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos nos equipamentos, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus atrativos e serviços ao usuário como lanchonetes, sanitários e estacionamento; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações;



- 8.1.2. O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao usuário a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone. Quando o VISITANTE decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado;
 - 8.1.3. Sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os equipamentos estiverem abertos, em operação;
 - 8.1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento de água potável para os VISITANTES em todos os bebedouros instalados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO que esteja sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
 - 8.1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet aos usuários no CAIS MAUÁ;
 - 8.1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos equipamentos, identificando caminhos e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência dos VISITANTE portadores de deficiência, ou de mobilidade reduzida.
- 8.2. Fazem parte do atendimento ao público, a prestação dos seguintes serviços:
- 8.2.1. Receptivo:
 - 8.2.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, minimamente, uma equipe de receptivo, dentro do horário de funcionamento do conjunto de todos os EQUIPAMENTOS. Para cumprimento deste encargo, a CONCESSIONÁRIA deverá atender, minimamente, os seguintes requisitos:
 - a. orientar os VISITANTES sobre o estacionamento, a localização dos equipamentos dentro do CAIS MAUÁ.
 - b. programação periódica de EVENTOS, horários de funcionamento dos EQUIPAMENTOS do CAIS MAUÁ, preços de atrativos que venham a ser implantados;
 - c. atividades de receptivo turístico para grupos específicos, além do fornecimento de informações turísticas a respeito do CAIS MAUÁ e da cidade de Porto Alegre (RS).
 - d. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante dos equipamentos em local de fácil acesso e visualização e que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos usuários. As informações serão fornecidas, de preferência, em três línguas (português, espanhol e inglês);
 - 8.2.2. Gestão de Estacionamentos
 - 8.2.2.1. Compete à CONCESSIONÁRIA a gestão dos serviços de estacionamento, direta ou indiretamente. Para cumprimento deste encargo, a CONCESSIONÁRIA deverá atender, minimamente, os seguintes requisitos:
 - a. Implantar controle de acesso e sistema de cobranças, incluindo, no mínimo: infraestrutura nos pontos de acesso (para cada via de entrada e/ou saída), totem na entrada com impressora de ticket e leitor de cartão, cancelas de baixo fluxo e laços magnéticos (por segurança física e prevenção de fraude) e software de controle e gestão do estacionamento ou tecnologia similar que atenda à mesma função;
 - b. Funcionalidades adicionais, como cobrança por TAG, PVP por totem,



verificação ANPR também poderão ser implantadas, de acordo com a conveniência da CONCESSIONÁRIA.

- c. Além de toda a tecnologia a ser aplicada aos serviços, o estacionamento deverá ser operado com a participação de profissionais, vigias/controladores de acesso, para que orientem os condutores dos veículos; e as recepcionistas-caixa, para a cobrança do serviço de estacionamento oferecido, mesmo que se implante terminais de autoatendimento para pagamento do estacionamento.
 - d. Fornecer mão de obra para gerenciamento das áreas de estacionamento, controlar o acesso de veículos e orientar sobre o funcionamento da área;
 - e. Efetuar a cobrança e validação do ticket de estacionamento com mão de obra treinada e/ou equipamentos de autoatendimento; o atendimento presencial quanto aos serviços de faturamento poderá ser implantado junto à bilheteria dos EQUIPAMENTOS, a critério da CONCESSIONÁRIA;
 - f. Assegurar reserva de vagas de estacionamento prevista na legislação pertinente para veículos que transportem portadores de necessidades especiais e idosos.
- 8.2.2.2. O horário de funcionamento do estacionamento deverá ser das 8 horas às 22 horas, mas poderá ser alterado (expandido ou reduzido) para melhor atender às necessidades dos usuários, a critério da CONCESSIONÁRIA.
- 8.2.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá avaliar uma solução de estacionamento para o uso de funcionários.

Equipe Referencial de Receptivo e Gestão de Estacionamento

CARGO	QTD	ESCALA	HORÁRIO
Recepcionista caixa	2	6x1	08:00 às 16:20 hs
Recepcionista caixa	2	6x1	13:40 às 22:00 hs
Recepcionista (bilingue)	2	6x1	08:00 às 16:20 hs
Recepcionista (bilingue)	1	6x1	13:40 às 22:00 hs
	7		

9. SERVIÇOS DE APOIO

- 9.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo fornecimento de produtos e serviços de apoio à operação dos equipamentos, cujo escopo mínimo será descrito nos itens a seguir.

Limpeza, Gestão de Resíduos e Controle de Pragas

- 9.2. O serviço de limpeza caracteriza-se pelos procedimentos operacionais de higienização das áreas internas e externas dos equipamentos, incluindo limpezas diárias, limpezas terminais, limpeza externa e controle de pragas. A equipe de limpeza deverá ser a responsável por prestar serviços de limpeza de forma periódica, planejada, bem como nas limpezas eventuais, conforme solicitado.
- 9.3. A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar os EVENTOS realizados nos EQUIPAMENTOS definidos pelo projeto conceitual de arquitetura, de forma a prevenir e corrigir eventuais impactos causados e ao retorno de seu uso no menor tempo possível, adotando medidas tais como colocação de lixeiras e sanitários químicos temporários, para atendimento a eventos específicos.



- 9.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a limpeza na ÁREA DA CONCESSÃO somente em edificações sob sua responsabilidade e nas áreas comuns.
- 9.5. Sempre que possível, a CONCESSIONÁRIA deverá efetuar limpeza ecológica, com utilização de produtos e métodos de limpeza que não sejam nocivos ou que possam reduzir impactos ao meio ambiente e à saúde humana.
- 9.6. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza e conservação dos equipamentos.
- 9.7. A execução dos encargos de limpeza deverá estar em conformidade com o Plano de Limpeza e Plano de Gestão de Resíduos Sólidos ("PGRS"), itens 4.8 e 4.9 deste ANEXO, respectivamente.
- 9.8. Os serviços de limpeza incluem de forma específica:
- 9.8.1. Limpeza das Áreas de Uso Público;
- I. A CONCESSIONÁRIA deverá prover o serviço de limpeza das áreas de uso público existentes na área da CONCESSÃO, incluindo:
- a. varredura de praças, pátios externos, ciclovias e vias de circulação de pedestres;
 - b. lavagem geral de áreas externas, incluindo calçadas, pátios, limpeza de vidros internos e externos, incluindo as fachadas dos edifícios;
 - c. limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, desentupindo-os quando necessário, mesmo que isto implique em mão de obra de bombeiro hidráulico ou pedreiro, os quais deverão ser solicitados da equipe de manutenção, através do Gerente Operacional.
 - d. recolher e depositar em local apropriado os resíduos gerados dentro da área de CONCESSÃO, sendo o CONCEDENTE responsável pelos serviços de destinação dos resíduos gerados para lugares adequados (aterro sanitário, por exemplo), seja prestando esses serviços de forma direta ou indireta (contratação de terceiros).
 - e. limpeza das áreas comuns externas às unidades geradoras de caixa (UGCs – restaurantes, lanchonetes, lojas, quiosques etc.), sanitários públicos, estacionamentos.
- 9.8.2. Limpeza de Áreas Técnicas;
- I. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de limpeza das áreas técnicas existentes na área da CONCESSÃO.
- II. São definidas como áreas técnicas da CONCESSIONÁRIA: prédios administrativos, oficinas de manutenção, galpões de armazenagem de produtos e maquinário, veículos, pontos de leitura de água e esgoto, casas de máquinas, guaritas de controle de acesso e segurança, sala de monitoramento de segurança, vestiários, sala de geradores, sala de subestação, Estação de Tratamento de Água (ETA), ETE (Estação de tratamento de Efluentes) etc. que estiverem ou que venham a ser instaladas na ÁREA DA CONCESSÃO e sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 9.8.3. Limpeza de Sanitários Públicos;
- I. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de limpeza dos conjuntos de



sanitários de uso público, durante todo o horário de funcionamento dos equipamentos, além de disponibilizar e repor os materiais necessários para uso dos sanitários.

- II. Os sanitários deverão ser permanentemente higienizados e mantidos limpos e livres de odores indesejados, de forma a atender à constante demanda dos usuários, sobretudo nos dias e períodos de maior fluxo de pessoas.
 - a. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a remoção dos resíduos dos cestos, bem como a limpeza do piso e dos vasos sanitários, com aplicação de produtos desinfetantes e outras ações adequadas ao cumprimento dos encargos, na frequência necessária para tanto.
 - b. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como materiais descartáveis (papel toalha, sabonetes, papel higiênico e sacos para resíduos) e equipamentos (carros de limpeza, containers para os diversos resíduos, papeleiras, dentre outros), ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução dos serviços de limpeza e demais atividades correlatas;
 - c. A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso;
 - d. A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços preferencialmente em horários que não interfiram com o bom andamento da rotina de funcionamento dos equipamentos;
 - e. Exigir o uso obrigatório de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs).

9.8.4. Coleta e Destinação de Resíduos das Áreas Técnicas e de Visitação Pública;

- I. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de coleta e destinação adequada dos resíduos sólidos produzidos tanto nas áreas externas públicas (calçadas, vias de circulação de pedestres e de automóveis, de ciclovias, etc.), nas áreas públicas (todas as edificações dentro da área de CONCESSÃO, exceto no setor das DOCAS e nos edifícios não utilizados pela CONCESSIONÁRIA), bem como nas áreas técnicas da ÁREA DA CONCESSÃO (sanitários, edifícios administrativos, oficinas, etc.).
- II. A operação necessária à gestão de resíduos sólidos deverá observar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para todos os equipamentos, conforme descrito no item 4.9 deste ANEXO.
- III. A CONCESSIONÁRIA deverá ser responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências dos equipamentos públicos, oriundos da visitação e das atividades administrativas e operacionais, desde sua coleta e armazenamento até a sua disposição final. Compete ainda à CONCESSIONÁRIA:
 - a. adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos, como a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, compostagem, biodigestão, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e preferência pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos;
 - b. manter as lixeiras dos equipamentos públicos disponíveis para receberem novos resíduos, impedindo o acesso de espécies silvestres e domésticas a estes dispositivos, seja por meio de constante esvaziamento, ou da utilização de tecnologias existentes para esse fim;
 - c. implementar campanhas de conscientização para a correta destinação de



resíduos sólidos, visando a melhorar a relação entre os VISITANTES e os resíduos por eles produzidos;

- d. manter registro quantitativo dos resíduos gerados nos equipamentos, informando sua origem, tipo e destinação final, devendo atualizá-lo a cada prestação de informações da CONCESSÃO;
- e. manter atualizados laudos técnicos, emitidos por prestador de serviço qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área CONCESSÃO se encontra livre de infestações de pragas como ratos, baratas, insetos danosos e outros que podem oferecer riscos à flora, fauna, aos VISITANTES e aos equipamentos dos equipamentos públicos.

Equipe Referencial de Limpeza e Coleta de Resíduos

CARGO	QTD	ESCALA	HORÁRIO
Auxiliar de limpeza	30	6x1	06:00 às 14:20 hs
Auxiliar de limpeza	30	6x1	13:40 às 22:00 hs
Auxiliar de limpeza	9	6x1	06:00 às 14:20 hs
Auxiliar de limpeza	7	6x1	11:00 às 19:20 hs
Coletor de lixo	2	6x1	06:00 às 14:20 hs
Coletor de lixo	1	6x1	06:00 às 14:20 hs
Operador de varredeira	3	6x1	06:00 às 14:20 hs
Encarregado de limpeza	2	6x1	12:00 às 20:20 hs
Encarregado de limpeza	1	6x1	12:00 às 20:20 hs
	85		

9.8.5. Controle de Pragas;

- I. A CONCESSIONÁRIA deverá prover serviços técnicos especializados em controle de pragas em todos EQUIPAMENTOS da CONCESSÃO, incluindo:
 - a. medidas de prevenção e inspeção;
 - b. dedetização e desratização, conforme Resolução RDC nº 52/2009;
 - c. efetividade para insetos (baratas, cupins, formigas, moscas, mosquitos, pernilongos), para aracnídeos (carrapatos, escorpiões), para roedores (camundongos, ratos, ratazanas), para quirópteros e aves (pombo-doméstico).
- II. Os serviços de controle de pragas deverão ser exercidos por pessoal devidamente preparado e equipado para tais atividades, com capacidade comprovada.
- III. Todos os procedimentos de diluição ou outras manipulações autorizadas para produtos saneantes, da técnica de aplicação, da utilização e manutenção de equipamentos, de transporte, de destinação final e outros procedimentos técnicos ou operacionais, devem estar descritos e disponíveis na forma de Procedimentos Operacionais Padronizados ("POP"), inclusive com informações sobre o que fazer em caso de acidente, derrame de produtos químicos, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, observada a legislação vigente.
- IV. Os produtos químicos aplicados no controle das pragas deverão ter as seguintes características:
 - a. ingrediente ativo;



- b. efeito residual prolongado superior a 90 dias após a aplicação;
- c. baixo teor toxicológico para os seres humanos;
- d. sem cheiro e sem odor;
- e. pressão de vapor maior que 200 kPa a 20°C;
- f. foto estável e não corrosivo;
- g. não apresentar índice mutagênico;
- h. devidamente registrado na ANVISA;
- i. não utilizar clorados ou organofosforados;
- j. deverão apresentar as respectivas FISPQ (Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos).

Segurança e Controle de Acessos

- 9.9. A operação necessária à segurança dos VISITANTES deverá observar o Plano de Segurança Patrimonial, de VISITANTES e de Controle de Acesso, conforme descrito no item 4.5 deste ANEXO.
- 9.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do CAIS MAUÁ e desenvolver todas as estratégias visando o cumprimento de seu regulamento de uso e sua integridade, utilizando-se de recursos tecnológicos e humanos, durante todo o período da CONCESSÃO.
- 9.9.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar sistema de monitoramento por câmeras ("CFTV") para o controle efetivo e em tempo real das áreas críticas, de acesso e de grande circulação de pessoas nos equipamentos. As imagens deverão ser capturadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias e compartilhadas em tempo real com o CONCEDENTE, sendo que deverá ser feito backup das imagens de todas as ocorrências.
- 9.9.3. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer o dimensionamento das equipes de segurança e sua integração com o sistema de monitoramento virtual e outros recursos tecnológicos empregados nesta operação.
- 9.9.4. A ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser monitorada por segurança preventiva desarmada por meio de rondas e postos fixos. A segurança preventiva somente será prestada nos locais onde houver unidades geradoras de caixa ("UGCs") sob responsabilidade direta ou indireta da CONCESSIONÁRIA, e apenas durante o horário de funcionamento destas unidades. Para todas as demais áreas do CAIS MAUÁ, a Guarda Municipal de Porto Alegre e/ou a Polícia Militar do ESTADO serão as responsáveis pela vigilância.
- 9.9.5. Toda a ação de segurança deverá ser realizada a partir dos princípios da prevenção e inibição de ações impróprias e da mediação e resolução pacífica de conflitos, adotando-se medidas preventivas às ocorrências em detrimento de ações coercitivas. As equipes de segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, tomar medidas discriminatórias contra minorias e grupos sociais vulneráveis.
- 9.9.6. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior dos equipamentos. Assim, a CONCESSIONÁRIA deverá atuar de modo coordenado com a Guarda Municipal de Porto Alegre e Polícia Militar do ESTADO, de acordo com o definido com o Plano de Segurança Patrimonial, dos VISITANTES e de Controle de Acesso, descrito no item 4.5



deste ANEXO.

- 9.9.7. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar da maneira mais imediata possível ao CONCEDENTE e outras autoridades competentes sobre todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas ocorridas no interior dos equipamentos.
- 9.9.8. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão das portarias e/ou acessos dos equipamentos, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acessos. Os acessos aos equipamentos deverão ser monitorados virtualmente, de forma permanente, conforme descrito no item 4.5 deste ANEXO.
- 9.9.9. Assim, deverá a CONCESSIONÁRIA:
- I. Manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelos equipamentos em boas condições de uso, efetuar testes e recargas nos termos da legislação vigente;
 - II. Manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente e das instruções técnicas do CORPO DE BOMBEIROS;
 - III. Manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes e placas que indiquem as rotas de fuga;
 - IV. Elaborar um mapeamento das áreas suscetíveis a descargas atmosféricas e implementar ações de mitigação em toda a ÁREA DE CONCESSÃO;
 - V. Manter serviço ambulatorial de pronto atendimento emergencial e de primeiros socorros destinado aos casos que ocorram com os VISITANTES dentro dos equipamentos. Este serviço deverá estar instalado em pelo menos um dos equipamentos.

Equipe Referencial de Segurança Patrimonial e Controle de Acessos

CARGO	QTD	ESCALA	HORÁRIO
Monitor Sistema Eletrônico de Segurança - D	4	12x36	06:00 às 18:00 hs
Monitor Sistema Eletrônico de Segurança - N	4	12x36	18:00 às 06:00 hs
Vigia/Controlador de acesso	12	6x1	07:00 às 16:20 hs
Vigia/Controlador de acesso - D	8	12x36	06:00 às 18:00 hs
Vigilante - D	28	12x36	18:00 às 06:00 hs
Vigilante - N	6	12x36	18:00 às 06:00 hs
Vigilante - N - ronda motorizada	5	12x36	11:00 às 23:00
Bombeiro Civil	9	12x38	11:00 às 23:02
	76		

Manutenção Predial

- 9.10. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de manutenção na ÁREA DA CONCESSÃO em caráter preventivo e corretivo.
- 9.11. A operação necessária à conservação integral dos equipamentos deverá observar o Plano de Manutenção, conforme descrito no item 4.6 deste ANEXO.
- 9.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos integrantes da CONCESSÃO e sob sua responsabilidade, minimamente os BENS REVERSÍVEIS, mantendo-os atualizados e em boas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover,



oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil, de acordo com o princípio da razoabilidade;

- 9.11.2. A CONCESSIONÁRIA deverá otimizar a utilização de edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos, buscando alcançar a adequada manutenção dos equipamentos, devendo conservá-los em boas condições de uso e conservação, de modo a prolongar a vida útil destes;
- 9.11.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento e execução da manutenção e/ou recuperação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos dos equipamentos sob sua responsabilidade, visando a garantir sua disponibilidade de forma segura para os VISITANTES, visitantes e funcionários;
- 9.11.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos dos equipamentos, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão;
- 9.11.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção corretiva de portões, grades, telas, paredes, pisos, sistema hidráulico, sistema elétrico etc.;
- 9.11.6. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva da BARREIRA DE CONTENÇÃO. A manutenção deverá se tratar da mobilização e desmobilização, para que possa ser realizada minimamente uma inspeção visual a cada 12 (doze) meses;
- 9.11.7. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais, preventivas e corretivas, que englobem pinturas, mobiliário, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, calçamentos, pavimentos, dentre outros, das instalações dos equipamentos;
- 9.11.8. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções de todo o mobiliário urbano a ser instalado ou existente que seja reaproveitado, incluindo bancos, mesas, lixeiras, totens, postes, torres, hidrantes, abrigos, bebedouros, paraciclos, brinquedos de playground e correlatos;
- 9.11.9. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção da sinalização na ÁREA DA CONCESSÃO relacionadas aos equipamentos, incluindo, entre outros, manutenção de sinalização visual vertical (placas e setas), horizontal (faixas e sinalização pintados nos pisos), placas de aviso, cartazes, pôsteres, banners, idealizações horizontais, verticais e aéreas, sistemas de áudio, etc.
- 9.11.10. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção elétrica, preventiva e corretiva, incluindo a manutenção de todos os circuitos elétricos de Baixa Tensão (BT) e Média Tensão (MT), painéis de distribuição, sistemas de iluminação, cabines primárias, grupos geradores etc., que estejam ou que venham a ser instalados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO e que estejam sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Deverá, portanto, prestar serviços de manutenção para todo o sistema de energia e instalações elétricas da área da CONCESSÃO para garantir a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente.
- 9.11.11. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção hidráulica, preventiva e corretiva, incluindo sistemas de captação de água, redes internas de distribuição, sistemas de drenagem, sistemas de bombeamento e comportas, limpezas de cisternas, de caixas d'água e análise e tratamento de água potável e de reuso, sistemas de irrigação de áreas verdes. que estejam ou que venham a ser instalados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO e que estejam sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Os serviços de manutenção hidráulica devem abarcar minimamente as seguintes atividades:
 - I. realização de limpezas periódicas nos sistemas hidráulicos para garantir a qualidade da água e esgoto (limpeza de caixas d'água, tubulações etc.);



- II. garantia de níveis de qualidade definidos pela legislação vigente em relação ao sistema de água, sistema de reuso e deságue de esgoto;
 - III. monitoramento da qualidade da água de potável através da emissão de Laudos Técnicos conforme legislação e normas técnicas vigentes;
 - IV. monitoramento da qualidade da água de reuso (caso aplicável) através da emissão de Laudos Técnicos conforme legislação e normas técnicas vigentes;
- 9.11.12. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de mobilidade/conexão entre os equipamentos que estejam sob sua responsabilidade e deverá prover os serviços de manutenção de equipamentos técnico-operacionais.
- 9.11.13. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do(s) estacionamento(s), que esteja(m) sob sua responsabilidade;
- 9.11.14. Em casos de ocorrências que coloquem em risco a integridade física de VISITANTES, funcionários, flora ou do patrimônio preservado dos equipamentos, o atendimento deverá ser realizado de forma imediata, com o adequado isolamento da área, se necessário;
- 9.11.15. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, sempre que necessário, profissional e/ou empresa especializada na manutenção de bens tombados.

Manutenção e Conservação do Terminal Hidroviário

- 9.12. A CONCESSIONÁRIA, independentemente de o ARMAZÉM sofrer ou não intervenções (reformas, melhorias), deverá prestar serviços de manutenção, conservação e limpeza das áreas comuns, que não estejam sob responsabilidade de terceiros, nos termos do item 3.3, sendo que a área operacional (o terminal hidroviário, enquanto todos os equipamentos envolvidos nessa operação (embarcações, rebocadores, plataformas, decks, do terminal hidroviário), deverão ser de responsabilidade do(s) operador(es) do terminal.
- 9.13. A(s) operadora(s) do terminal hidroviário será(ão) responsáveis pela implantação e manutenção de sistema(s) de cobrança do transporte intermunicipal de passageiros e/ou traslado no terminal hidroviário.
- 9.14. A CONCESSIONÁRIA deverá ter acesso a esse sistema, ao menos em relação aos dados dos traslados (número de passageiros embarcados/desembarcados por trajeto, número de trajetos/dia realizados, faturamento/dia com os tipos de bilhetes comercializados (inteira/meia, gratuito, especial, etc.);

Jardinagem

- 9.15. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de jardinagem na ÁREA DA CONCESSÃO em caráter preventivo e corretivo.
- 9.16. A operação necessária à conservação das áreas verdes, jardins, gramados dos equipamentos deverá observar o Plano de Jardinagem e Manutenção de Áreas Verdes, conforme descrito no item 4.7 deste ANEXO.
- 9.17. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção das áreas verdes, a qual abrange a manutenção do paisagismo da área de visitação e sem uso público, áreas ajardinadas e arborizadas e vasos de plantas, provendo serviços como de poda de árvores e plantas ornamentais, controle fitossanitário, capinagem, roçada nos gramados, adubação, plantio de mudas, limpeza dos resíduos gerados nos jardins, entre outras.
- 9.18. O serviço de manutenção de áreas verdes contempla minimamente as seguintes atividades:



- 9.18.1. plantio e manutenção de áreas externas e internas com plantas gramíneas e florais de paisagismo;
- 9.18.2. poda/corte das gramas com aplicação de produtos adequados para manutenção dos jardins, bem como das plantas e árvores nativas;
- 9.18.3. irrigação de plantas e gramas;
- 9.18.4. fornecer, substituir, repor plantas, mudas ornamentais e grama;
- 9.18.5. implantar e manter os jardins de forma limpa e organizada;
- 9.18.6. realizar a ordenação geral das áreas verdes através do corte/roçagem do gramado e do relvado;
- 9.18.7. realizar o tratamento fitossanitário das áreas verdes e jardins para combate e erradicação de pragas e parasitas;
- 9.18.8. realizar poda em todas as espécies vegetais;
- 9.18.9. realizar o acondicionamento dos resíduos gerados dos serviços de jardinagem executados em local apropriado;
- 9.18.10. deverão ser executadas, em épocas certas, as podas de formação, tanto nas árvores como nos arbustos. Não deverão ser executadas podas que descaracterizem as plantas, sendo importante a manutenção da forma natural de cada espécie;
- 9.18.11. para contornar desequilíbrios no desenvolvimento das plantas, deve-se realizar o controle de insetos, fungos, vírus e outros, por processos biológicos, físicos e químicos. O uso de produtos químicos como: inseticidas, fungicidas, herbicidas, acaricidas e outros, deverão limitar-se aos casos específicos e às dosagens indispensáveis;
- 9.18.12. deverão ser efetuadas reformas nas falhas do ajardinamento sempre na medida que for necessário;
- 9.18.13. deverão ser recolhidas, depositadas e destinadas em local apropriado as folhas, os restos de podas e entulhos gerados.
- 9.18.14. manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso.

Equipe Referencial de Jardinagem (Conservação do Verde)

CARGO	QTD	ESCALA	HORÁRIO
Jardineiro	4	5x2	06:00 às 14:48 hs
Podador de árvores	1	5x2	06:00 às 14:48 hs
Tratorista operador de roçadeira	1	5x2	06:00 às 14:48 hs
	6		

Mobilização e Desmobilização de Barreiras de Contenção

- 9.19. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de mobilização e desmobilização das BARREIRAS DE CONTENÇÃO ou de sistema de contenção alternativo, sempre que for necessário, diante de solicitação pela autoridade pública competente, para contenção de água devido ao aumento de seu nível e quando da manutenção preventiva através de inspeção visual das barreiras montadas.



- 9.20. As barreiras móveis de contenção deverão ser da mesma tecnologia por toda a extensão da ÁREA DA CONCESSÃO, mesmo que para isso haja a necessidade de substituir barreiras existentes que utilizem tecnologias diferentes à selecionada pela CONCESSIONÁRIA e aprovada pelo CONCEDENTE.
- 9.21. Equipes tecnicamente habilitadas e todos os equipamentos necessários para mobilização e desmobilização das barreiras deverão ser de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 9.22. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir um planejamento de manutenção preventiva (inspeção) das barreiras, conforme definido por meio do Plano de Trabalho Analítico.

Gestão de Utilidades

- 9.23. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de Utilidades dentro da área de CONCESSÃO, devendo observar Plano de Manutenção, Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS), conforme descrito no item 4 deste ANEXO.
- 9.23.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de operação, manutenção preventiva e corretiva de grupos de geradores da área de CONCESSÃO.
- 9.23.2. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de operação, manutenção preventiva e corretiva de cabines primárias da área de CONCESSÃO.
- 9.23.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prover a gestão sustentável dos recursos hídricos, de energia e de gás e cozinha da área de CONCESSÃO, mantendo o seu fornecimento ininterrupto. No entanto, a qualidade dos insumos provenientes das concessionárias de água e energia elétrica e da fornecedora de gás deve ser de responsabilidade das próprias fornecedoras.
- 9.23.4. A CONCESSIONÁRIA deverá individualizar as contas do próprio consumo na área de CONCESSÃO, não sendo responsável pelos custos decorrentes de terceiros, devendo monitorar o consumo de tais recursos, além da manutenção dos sistemas internos de captação dessas utilidades.
- 9.23.5. A CONCESSIONÁRIA deverá prover água para consumo humano na área sob sua gestão, monitorando a sua qualidade, em conformidade com os parâmetros de potabilidade regidos pelo anexo da Portaria de Consolidação nº 05 (Portaria nº 2.914/2011), do Ministério da Saúde. A frequência de monitoramento e os parâmetros devem estar de acordo com o art. 40 e anexos 12 e 14 do anexo, da referida Portaria, considerando o ponto de amostragem, da população abastecida e do tipo de manancial, a fim de avaliar o risco à saúde humana. Os parâmetros devem ser monitorados de acordo com as tabelas de potabilidade para padrão microbiológico, de substâncias químicas, de cianotoxinas de radioatividade, e para padrão organoléptico que representam risco à saúde.

Serviços de Atendimento ao Público

- 9.24. A CONCESSIONÁRIA será a responsável pelo atendimento ao VISITANTES do CAIS MAUÁ e deverá prover os serviços de recepção, orientação e informação ao público, sob as características mínimas:
- 9.24.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de relacionamento com o VISITANTES, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos nos equipamentos, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus atrativos e serviços ao VISITANTE como lanchonetes, sanitários e estacionamento; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações;
- 9.24.2. O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao



VISITANTE a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone. Quando o VISITANTE decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado;

- 9.24.3. Sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os equipamentos estiverem abertos, em operação;
- 9.24.4. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento de água potável para os VISITANTES em todos os bebedouros dos equipamentos;
- 9.24.5. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet aos VISITANTES no CAIS MAUÁ;
- 9.24.6. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos equipamentos, identificando caminhos e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência dos VISITANTES portadores de deficiência, ou de mobilidade reduzida.