ANEXO E - CADERNO OPERACIONAL

1. APRESENTAÇÃO

O CADERNO DE OPERAÇÃO PARA DO CENTRO CULTURAL OSCAR NIEMEYER – CCON, compreende o conjunto de propostas adotadas como modelo referencial para o EDITAL, cujo objetivo é orientar potenciais concessionários para implantação de restaurante que promova a alta gastronomia, contemplando preparações e apresentações elaboradas, utilizando tanto técnicas tradicionais como contemporâneas. As áreas a serem concedidas estão localizadas ao lado da Central de ar condicionado (terreno sem edificação - destinada a construção da área de apoio) medindo 197,10 m² (ANEXO C-4 - PLANTA BAIXA ÁREA DE APOIO DO RESTAURANTE) e no 4° andar (Terraço) do prédio da Biblioteca/Administrativo medindo 1.350,00 m² (Restaurante) do Centro Cultural Oscar Niemeyer, conforme planta arquitetônica (ANEXO C-3 - PROJETO ARQUITETÔNICO DE CONCESSÃO), perfazendo uma área total de 1.547,10m².

Este conjunto de propostas foi elaborado a partir de demandas identificadas pela Goiás Parcerias e Secretaria de Estado da Retomada, com a finalidade de ampliar as opções para que os visitantes do centro cultural tenham uma experiência completa de lazer, cultura e gastronomia com a implantação de um restaurante.

A modernização e manutenção do Restaurante do CCON visam a melhor utilização da estrutura e do equipamento. A ocupação do espaço será otimizada, tendo em vista os espaços livres existentes e a setorização proposta.

2. DIRETRIZES GERAIS

2.1. O presente documento define as diretrizes da operação e gestão do Restaurante no Centro Cultural Oscar Niemeyer - CCON-GO, a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA.

2.2. Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação do PODER CONCEDENTE.

2.3. Durante o PRAZO da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar todos os requisitos mínimos e específicos deste CADERNO OPERACIONAL e

preservar os elementos intrínsecos que caracterizam o CCON-GO, tais como seus recursos naturais e seu caráter de espaço público.

2.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável por todos os ajustes necessários para que as obras, operação e gestão do restaurante atendam às diretrizes do EDITAL, CONTRATO e legislação aplicável.

2.5. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, sendo todas as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.

2.5.1. A responsabilidade do PODER CONCEDENTE no âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias para a execução do OBJETO está limitada ao disposto no CONTRATO, na cláusula 11.1, inciso II.

2.6. A CONCESSIONÁRIA poderá se valer de inovações tecnológicas, sejam de processos ou equipamentos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento de suas obrigações e encargos, sejam aquelas ligadas à operação e gestão, ou às intervenções, desde que atendidos os objetivos finalísticos da CONCESSÃO.

2.7. A CONCESSIONÁRIA deverá fazer uso de ações que fomentem a sustentabilidade, a participação e inclusão social e, o respeito às minorias e grupos sociais vulneráveis, buscando com essas ações gerar externalidades positivas que transcendam o perímetro do CCON-GO.

2.8. As atividades operacionais e de obras inerentes à execução do CONTRATO deverão ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso e operação do CCON-GO, no seu entorno e na sua vizinhança.

3. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO OPERACIONAL

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, para a sua aprovação, o PLANO OPERACIONAL contendo seu modelo de governança e estrutura organizacional, com a descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob sua responsabilidade, para o adequado funcionamento do restaurante nas dependências do CCON, assim como apresentar os resultados pretendidos com a implantação do objeto, devendo constar os seguintes itens:

3.1.1. **Administração:**

3.1.1.1. Plano de Administração e Gestão;

3.1.2. **Atendimento ao USUÁRIO**:

3.1.2.1. Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO;

3.1.3. **Conservação de Ativos:**

3.1.3.1. Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações e Equipamentos;

3.1.4. **Bem-estar e Segurança:**

3.1.4.1. Plano de Segurança;

3.1.4.2. Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas.

3.1.4.3. Plano de Remoção Emergencial; e

3.1.4.4. Plano de Conscientização e Inclusão.

3.1.5. **Logística interna:**

3.1.5.1. Plano de Limpeza;

3.1.5.2. Plano de recebimento de mercadorias;

3.1.5.3. Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

3.2. O PLANO OPERACIONAL deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no CCON-GO, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

3.3. O PLANO OPERACIONAL deverá ser apresentado ao PODER CONCEDENTE em até 120 (cento e vinte) dias, após a data da assinatura do contrato, e deverá ser entregue em meio digital, em formato editável, como .doc, e em versão .pdf., ou em outra forma previamente acordada entre as partes.

3.4. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar esclarecimentos e ajustes em relação ao PLANO OPERACIONAL apresentado, devendo aprová-lo em até 60 (sessenta) dias de sua apresentação pela CONCESSIONÁRIA.

3.5. Para fins de fiscalizac□a□o e mensurac□a□o dos nı□veis de desempenho da CONCESSIONÁRIA, sera□o considerados vigentes os PLANOS OPERACIONAIS aprovados pelo PODER CONCEDENTE durante o respectivo perı□odo de mensurac□a□o de desempenho.

3.6. O PLANO OPERACIONAL será válido para a consecução dos encargos operacionais neles contemplados, até a manifestação formal do PODER CONCEDENTE.

3.7. O PLANO OPERACIONAL poderá ser revisto pela CONCESSIONÁRIA, caso em que deverá ser novamente submetido ao PODER CONCEDENTE para aprovação.

4. PLANO OPERACIONAL OPERAÇÃO E GESTÃO

4.1. Este PLANO OPERACIONAL deve ser observado quanto à gestão do empreendimento pela CONCESSIONÁRIA conforme cada uma das categorias

discriminadas no item 3.1 deste documento:

I- ADMINISTRAÇÃO

4.2. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas 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.

4.3. 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.

4.4. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento de identificação; e (iii) cargo/função. Essas informações deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE, quando solicitadas.

4.5. A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um profissional ou profissionais, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que possua um entendimento completo de todas as atividades relativas ao OBJETO, para realizar a interlocução com o PODER CONCEDENTE durante o período da CONCESSÃO.

4.6. Caberá à CONCESSIONÁRIA capacitar seus prepostos ou empregados, diretos ou subcontratados, para manter um relacionamento cordial, harmonioso e solícito com os USUÁRIOS do CCON-GO .

4.7. Todos os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação da ÁREA COMUM, tais como serviços de limpeza, conservação e vigilância (armada e eletrônica), manutenção de ar condicionado, dedetização e outras serão compartilhados de forma proporcional à área cedida à CONCESSIONÁRIA.

4.8. Em relação aos custos da ÁREA DE CONCESSÃO, relacionados a segurança, limpeza, água, energia e demais custos para a operação do restaurante, serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

4.9. O PODER CONCEDENTE definirá o horário de funcionamento de acordo com o plano operacional apresentado pela CONCESSIONÁRIA.

II - ATENDIMENTO AO USUÁRIO

4.10. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir um atendimento de excelência aos USUÁRIOS, assegurando uma experiência diferenciada e condizente com o padrão de alta gastronomia do restaurante. O atendimento ao USUÁRIO compreenderá todas as interações desde o primeiro contato até a finalização da experiência, incluindo recepção, serviço de mesa, consumo de alimentos e bebidas, e suporte a eventuais demandas específicas.

4.11. RECURSOS HUMANOS E CAPACITAÇÃO

4.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que toda sua equipe de atendimento esteja devidamente treinada para prestar um serviço cordial, eficiente e compatível com o padrão

do estabelecimento.

4.12. ATENDIMENTO AO CLIENTE

4.12.1. A experiência do USUÁRIO devem seguir diretrizes de hospitalidade de alta gastronomia, incluindo:

4.12.1.1. Atendimento cortês e atencioso, prezando pela personalização e pelo respeito à experiência gastronômica do cliente;

4.12.1.2. Tempo de espera reduzido para alocação de mesas, oferecendo conforto e informações claras sobre eventuais tempos de espera;

4.12.1.3. Atendimento prioritário para pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, gestantes e idosos, assegurando acessibilidade e conforto;

4.12.1.4. Registro e gestão eficiente de reservas e demandas específicas dos USUÁRIOS, garantindo previsibilidade e personalização do serviço;

4.12.1.5. Disponibilização de uma área de espera adequada, equipada com assentos confortáveis.

4.12.1.6. Apresentação do cardápio e sugestões de pratos e bebidas;

4.12.1.7. Monitoramento constante do atendimento, com verificação discreta da satisfação do USUÁRIO;

4.13. GESTÃO DE ALIMENTOS E BEBIDAS:

4.13.1 Deverão ser observados os seguintes requisitos:

4.13.1.1. Elaboração de um cardápio criativo e sofisticado, com ingredientes frescos e de alta qualidade;

4.13.1.2. Seleção de uma carta de bebidas diversificada e de alta qualidade que harmonize com os pratos do cardápio;

4.13.1.3. Cuidado com a apresentação dos pratos e bebidas, valorizando a estética e o sabor;

4.13.1.4. Implementação de um controle de qualidade em todas as etapas do processo, desde a seleção dos ingredientes até a preparação e o serviço dos pratos e bebidas.

III- CONSERVAÇÃO DOS ATIVOS

4.14. A CONCESSIONÁRIA deverá manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos, instalações, áreas livres e infraestruturas integrantes da ÁREA DA CONCESSÃO.

4.15. Na execução dos serviços de manutenção deverão ser respeitadas as recomendações dos fabricantes e as normas vigentes, visando manter a garantia de uso das edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários, equipamentos e a segurança operacional.

4.16. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais que englobem pinturas, mobiliários, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, dentre outros, das instalações da área concedida.

4.17. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva

das instalações dos equipamentos da área concedida, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, telecomunicações, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, sistema de combate a incêndio (splinklers, iluminação de emergência e demais equipamentos), de climatização, de ventilação e de exaustão.

4.18. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela às instalações elétricas no que tange a alimentação dos quadros de ar-condicionado, ventilação e emergência, infraestrutura de telecomunicações (incluídos os cabos e racks), iluminação externa (incluída a rede subterrânea), rede de distribuição, SPDA e aterramento, instalações de suprimento de energia, lâmpadas e luminárias funcionais, tomadas, quadros elétricos, barramentos e demais cabos, referentes à ÁREA DE CONCESSÃO;

4.19. Com relação aos bens preexistentes à concessão, e, transferidos pelo PODER CONCEDENTE para a CONCESSIONÁRIA para a execução do objeto do CONTRATO, listados no TERMO DE ENTREGA DA ÁREA DA CONCESSÃO observa-se que a CONCESSIONÁRIA deverá conservá-los e mantê-los em perfeita condições de funcionamento e padrões técnicos exigidos pela legislação e demais normas aplicáveis, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função de desgaste, ou, ainda, promover os reparos e modernizações necessários à boa execução e à manutenção das condições adequadas das atividades e serviços sob sua responsabilidade, conforme determinado no CONTRATO;

4.20. É obrigação da CONCESSIONÁRIA manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;

4.21. No PLANO OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deverá informar os seguros que foram contratados para a proteção do patrimônio dos bens da concessão, conforme estabelecido na cláusula 18.1.1, inciso I, do CONTRATO DE CONCESSÃO.

IV- BEM ESTAR E SEGURANÇA

4.22. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a segurança dos USUÁRIOS e atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, material, social, histórico e cultural do CCON-GO, 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.

4.23. As atividades de vigilância e segurança devem seguir as disposições da legislação vigente, devendo ser comprovada a sua realização com a apresentação dos documentos legalmente exigidos.

4.24. A CONCESSIONÁRIA poderá implementar um sistema de monitoramento remoto na ÁREA DA CONCESSÃO, que incluirá a geração de imagens para controle efetivo e em tempo real dos acessos, áreas críticas e de grande circulação de pessoas no CCON-GO. Se implementado, o sistema deverá capturar imagens e outras informações 24 (vinte e quatro) horas por dia, com armazenamento mínimo de 30 (trinta) dias e backup de todas as ocorrências.

4.25. A CONCESSIONÁRIA deverá alinhar o sistema de monitoramento remoto às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e garantir a segurança e privacidade das informações capturadas conforme segue:

4.25.1. O tratamento das imagens deve respeitar os princípios da LGPD, incluindo a obtenção do consentimento dos indivíduos, quando aplicável, e a transparência sobre o propósito do monitoramento.

4.25.2. O acesso às imagens será restrito a pessoas previamente autorizadas pela concessionária, que recebem treinamento adequado em conformidade com a LGPD. As imagens e informações só poderão ser compartilhadas com terceiros mediante autorização explícita, conforme necessário para atender finalidades de segurança ou por exigência legal.

4.25.3. Com a implantação das medidas de segurança, tais como a criptografia das imagens, autenticação de usuários, e registros de acesso, que permitirá auditorias regulares, além de procedimentos para o descarte seguro das informações após o período de armazenamento.

4.26. A CONCESSIONÁRIA poderá estabelecer o dimensionamento das equipes de segurança e sua integração com o sistema de monitoramento remoto e outros recursos tecnológicos empregados nesta operação dentro da ÁREA DE CONCESSÃO.

4.27. As ac□o□es de seguranc□a devera□o ser planejadas a partir dos princı□pios da prevenc□a□o e inibic□a□o de ac□o□es impro□prias e da mediac□a□o e resoluc□a□o pacı□fica de conflitos, adotando-se medidas preventivas a□s ocorre□ncias como maneira de se evitar o emprego de ac□o□es coercitivas.

4.28. As equipes de segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, tomar medidas discriminatórias contra quaisquer USUÁRIOS, especialmente contra minorias e grupos sociais vulneráveis.

4.29. As equipes de segurança deverão possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os USUÁRIOS e atendê- los de forma cordial e solı□cita, devendo-se incluir parte da equipe em ações de orientação.

4.30. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior da área concedida.

4.31. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de modo coordenado com a Polícia Militar (PM), conforme o Plano de Segurança.

4.32. O plano de ação coordenado entre a CONCESSIONÁRIA e PM deverá se inserir no âmbito do Plano de Segurança.

4.33. É vedada à CONCESSIONÁRIA, o compartilhamento dos registros de ocorrências, imagens e controle de acesso de veículos a qualquer parte sem a anuência formal do PODER CONCEDENTE, exceto no caso de ordem judicial.

4.34. A operação necessária para a prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, incluindo outras situações emergenciais, deve-se seguir as normas de regulamentação nacional dos órgãos competentes.

4.35. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pela área concedida em boas condições de uso, efetuar testes e recargas dentro da legislação vigente.

4.36. A CONCESSIONÁRIA deverá manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, nos termos da legislação vigente.

4.37. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes (se necessário) e placas que indiquem as rotas de fuga dentro da legislação vigente.

4.38. O plano da operação necessária para a remoção emergencial de USUÁRIOS

devido a ocorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro da Área da CONCESSÃO deve ser apresentado para a administração do CCON-GO em até 30 dias.

V- LOGÍSTICA INTERNA

4.39. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um plano de logística interna que compreenda a operação de abastecimento de matéria prima e descarte de resíduos inerentes à atividade a ser realizada na área concedida.

4.40. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências da ÁREA DA CONCESSÃO, oriundos das atividades administrativas e operacionais, desde sua coleta e armazenamento até a sua disposição final.

4.41. Com relação às ações de gestão e operação de resíduos gerados, vinculadas aos serviços de limpeza e conservação, verifica-se que devem estar em conformidade com a legislação e normas vigentes sobre a gestão, operação e execução dos serviços vinculados aos resíduos sólidos, a CONCESSIONÁRIA deverá adotar práticas sustentáveis em relação sua à gestão, tais como o incentivo a não geração, à redução, à reutilização, à coleta seletiva, à reciclagem, a logística reversa, ao tratamento preliminar, à destinação final ambientalmente adequada e à disposição adequada dos rejeitos.

4.42. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver ações educativas e de sensibilização, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria, no sentido de disseminar, no cotidiano do trabalho, boas práticas na coleta e descarte de resíduos sólidos;

4.43. Os fornecedores de matéria prima da atividade a ser desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser todos devidamente cadastrados na administração da CCON-GO para controle de entrada na portaria.

4.44. A operação logística para recebimento de matéria-prima pelos fornecedores da CONCESSIONÁRIA deverá seguir o horário de funcionamento do Centro Cultural Oscar Niemeyer – CCON-GO.

5. PROPOSTA DE SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

5.1. O desempenho da concessionária será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que será calculado SEMESTRALMENTE e incidirá sobre as PARCELAS DE RATEIO do período subsequente a próxima avaliação de desempenho nos termos CONTRATUAIS, no período sucessivo ao da sua aferição, de acordo com o ANEXO D.3 - INDICADORES DE DESEMPENHO.

GOIÂNIA – GO, aos 13 de março de 2025.