



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ
Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo, BL1 - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900
Telefone: (86) 3216-1720 - h p://www.sead.pi.gov.br/

CONCESSÃO DE USO, COM DESTINAÇÃO ESPECÍFICA PARA A ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO, COM INCLUSÃO DE OBRAS DE REFORMA E MODERNIZAÇÃO, DO PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE.

ANEXO II - CADERNO DE ENCARGOS

SUMÁRIO

1	OBJETIVOS DA CONCESSÃO	4
2	DISPOSIÇÕES GERAIS	5
3	PLANEJAMENTO E PLANOS DA CONCESSIONÁRIA	6
3.1	PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (PLANO DE O&M)	6
3.1.1	Plano de Riscos e Contingências	8
3.1.2	Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS)	8
3.1.3	Plano de Manutenção	9
3.1.4	Plano de Prevenção e Combate a Incêndios	9
3.1.5	Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso	10
3.1.6	Plano de Limpeza	10
3.1.7	Plano de Conservação de Áreas Verdes	11
3.1.8	Plano de Gestão Sustentável	11
3.2	PLANO DE INTERVENÇÕES E PROJETO BÁSICO	12
3.3	PROJETO DE IDENTIDADE VISUAL	12
3.4	PLANO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO	13
4	SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS - SGS	14
5	RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO	15
5.1	RELATÓRIO TRIMESTRAL	17
5.2	TRANSPARÊNCIA OPERACIONAL	18
6	ENCARGOS DE INFRAESTRUTURA	18
6.1	INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS	18
6.2	DIRETRIZES GERAIS	18
6.3	PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES	20
6.3.1	Coberturas	20
6.3.2	Pisos e Revestimentos	20
6.3.3	Pintura	20
6.3.4	Portas e Esquadrias	21
6.3.5	Sistema Elétrico	21
6.3.6	Hidráulica	21
6.3.7	Estrutura	22
6.4	PROJETOS E OBRAS	22

6.4.1	PROJETOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA.....	23
7	ENCARGOS OPERACIONAIS	26
7.1	HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	27
7.2	DIRETRIZES GERAIS DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA	28
7.3	DESCRIÇÃO TÉCNICA DOS ENCARGOS OPERACIONAIS.....	37
7.3.1	Serviços de Gestão Administrativo-Financeira, Contratual e Operacional	37
7.3.2	Atendimento ao público	41
7.3.3	Arrecadação de bilhetagem (se aplicável)	42
7.3.4	Segurança Patrimonial	42
7.3.5	Controle de Acesso	44
7.3.6	Serviços de Prevenção e Combate a Incêndio	45
7.3.7	Serviços de Limpeza	46
7.3.8	Controle de Pragas.....	48
7.3.9	Serviços de Manutenção	49
7.3.10	Conservação de Áreas Verdes	52
7.3.11	Utilidades	54
7.3.12	Serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)	55
8	PRAZOS	56

O presente ANEXO reúne as diretrizes que deverão ser seguidas pela CONCESSIONÁRIA no cumprimento dos encargos da CONCESSÃO.

1 OBJETIVOS DA CONCESSÃO

Este projeto tem por objetivo a viabilização da concessão de uso do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE, localizado na BR-343 - Teresina – Altos, KM 10, Zona Rural no município de Teresina, no Estado do Piauí.

O objetivo do presente projeto é delegar o imóvel e a infraestrutura do espaço para que a iniciativa privada explore suas potencialidades e desenvolva a economia local e regional.

O Edital de licitação e o Contrato de Concessão foram estruturados a partir das premissas legislativas indicadas e refletiram as interações havidas entre a Servfaz e o Governo do Estado do Piauí através da Superintendência de Parcerias e Concessões (SUPARC), no curso do processo, buscando endereçar os desafios de ordem prática que se apresentaram e propor uma conformação jurídica para a parceria capaz de conferir a melhor exploração do imóvel público.

A CONCESSÃO tem como objetivo:

- Incentivar o uso público da ÁREA DA CONCESSÃO, viabilizando a realização de atividades relacionadas a temática agropecuária, eventos culturais e populares, em atendimento ao interesse público e à relevância social e cultural dos bens;
- Oferecer aos USUÁRIOS serviços, informações, infraestrutura, formação e equipamentos de qualidade compatíveis com os objetivos de requalificação do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE e seu território, quanto à garantia do interesse público e à valorização do entorno para atendimento de demandas por serviços e entretenimento da população local;
- Ordenar o fluxo de USUÁRIOS no interior da ÁREA DA CONCESSÃO;
- Garantir a implantação de ferramentas de controle e monitoramento da visitação na ÁREA DA CONCESSÃO; e

- Oferecer aos USUÁRIOS serviços e informações de qualidade, mantendo as infraestruturas em bom estado de funcionamento e segurança, tendo como referência as diretrizes e encargos detalhados neste ANEXO.

2 DISPOSIÇÕES GERAIS

A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, no mínimo, as atividades descritas neste CADERNO DE ENCARGOS. De forma complementar, a CONCESSIONÁRIA poderá explorar serviços inerentes ao apoio dos USUÁRIOS, ao uso cultural ou outros associados aos atributos culturais, históricos, educativos e de lazer no PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE, com atividades voltadas à recreação, cultura, educação, eventos populares tais como shows, feiras, exposições, projeções, atividades de lazer com possíveis usos em estruturas de apoio que tragam novas experiências aos USUÁRIOS. Sendo assim, a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver atividades, atrativos e serviços que julgar necessários para a adequada exploração e operação da ÁREA DA CONCESSÃO, que deverão ser submetidas à aprovação do PODER CONCEDENTE.

Espera-se que os serviços atinjam diferentes públicos e que tornem o complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE mais atrativo para os USUÁRIOS, contribuindo para valorização urbana e para o entorno do complexo.

As atividades que serão oferecidas aos USUÁRIOS deverão ser desempenhadas com qualidade e de maneira eficiente e econômica pela CONCESSIONÁRIA, respeitando a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, incluindo as disposições relacionadas à segurança do trabalho e à proteção do meio ambiente e à sustentabilidade social do seu entorno.

As atividades e os serviços da CONCESSÃO deverão ser realizados nos limites da ÁREA DA CONCESSÃO, cujo perímetro encontra-se delimitado no ANEXO I – MEMORIAL DESCRITIVO E CADERNO DE INVESTIMENTOS.

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar todas as atividades descritas neste CADERNO DE ENCARGOS, salvo quando expressamente excepcionadas.

A exploração da ÁREA DA CONCESSÃO poderá apresentar componentes diferentes, desde que observe as condições obrigatórias mínimas desta CONCESSÃO.

A CONCESSIONÁRIA deverá observar todo o arcabouço legal existente, composto por leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais,

incluindo as legislações ambientais, do Corpo de Bombeiros, direta e/ou indiretamente aplicáveis ao objeto da CONCESSÃO.

3 PLANEJAMENTO E PLANOS DA CONCESSIONÁRIA

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

3.1 PLANO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (PLANO DE O&M)

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, em até 90 (noventa) dias da data de assinatura do CONTRATO, o PLANO DE O&M, contendo os Planos Operacionais acerca do planejamento das atividades necessárias para a execução das obrigações descritas no CONTRATO e ANEXOS, nos termos aqui descritos. Todos os Planos Operacionais deverão considerar e, portanto, estar alinhados às INTERVENÇÕES apresentadas no PLANO DE INTERVENÇÕES da ÁREA DA CONCESSÃO.

O recebimento dos Planos Operacionais pelo PODER CONCEDENTE, através do CMOG, contará com uma etapa de admissibilidade, com prazo de 05 (cinco) dias para a verificação de todas as informações e documentos apresentados, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação tenha sido entregue pela CONCESSIONÁRIA.

Findo o prazo da etapa de admissibilidade, o PODER CONCEDENTE, através do CMOG, deverá avaliar os Planos Operacionais apresentados pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

O PODER CONCEDENTE, através do CMOG, poderá manifestar sua objeção aos planos apresentados para aprovação, pela CONCESSIONÁRIA:

- a) Se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos para os serviços neste ANEXO; e

b) Se não forem respeitadas a legislação, as normas técnicas e as orientações dos órgãos competentes vigentes relacionadas aos serviços objetos da CONCESSÃO.

Havendo objeção pelo PODER CONCEDENTE aos planos apresentados, caberá à CONCESSIONÁRIA efetuar as correções necessárias e reapresentá -los no prazo de 30 (trinta) dias.

Na ausência de pronunciamento do PODER CONCEDENTE, no prazo acima indicado, os planos apresentados pela CONCESSIONÁRIA serão automaticamente considerados aprovados, sem qualquer objeção.

Após a entrega dos Planos Operacionais pela CONCESSIONÁRIA será convocada, para início da vistoria para emissão do TERI, por escrito, pelo PODER CONCEDENTE, através do CMOG, observadas as disposições do CONTRATO.

Após a lavração do TERI, a ser emitido em até 30 dias do início da vistoria, a CONCESSIONÁRIA se tornará exclusivamente responsável pela exploração e conservação da CONCESSÃO e passará a operar a ÁREA DA CONCESSÃO, nos termos do CONTRATO. Até a emissão do TERI, a responsabilidade pela gestão, operação e manutenção do Parque de Exposição permanecerá sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE. Durante este período, a CONCESSIONÁRIA não poderá auferir receita oriundas da CONCESSÃO DE USO.

Os Planos Operacionais deverão ser, minimamente, os seguintes:

- Plano de Riscos e Contingências;
- Plano de Emergência Contra Incêndio;
- Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso;
- Plano de Manutenção;
- Plano de Limpeza;
- Plano de Conservação das Áreas Verdes; e
- Plano de Gestão Sustentável.

Os Planos Operacionais deverão ser atualizados periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses, correspondente aos ciclos de revisões ordinárias, devendo ser submetidos ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, nos termos do CONTRATO. Ademais, caso ocorra alguma modificação ou ajuste nos Planos Operacionais, deverá a CONCESSIONÁRIA submeter a proposta de alteração específica ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, para manifestação, nos termos acima disciplinados.

3.1.1 Plano de Riscos e Contingências

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 aos ativos, serviços e atrativos da ÁREA DA CONCESSÃO, contendo, ao menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação das necessidades e possíveis problemas;
- b) Avaliação do impacto dos riscos;
- c) Definição de prioridades;
- d) Planejamento de estratégias de contingência e controle;
- e) Teste do Plano de Contingência; e
- f) Programa de treinamento da equipe.

3.1.2 Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS)

O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS), caso seja aplicável a este empreendimento, deverá identificar a tipologia e a quantidade de resíduos sólidos gerados, indicando as formas ambientalmente corretas para o manejo, a segregação, coleta, armazenamento, transporte, reciclagem e destinação final, contendo, pelo menos:

- a) Dados do responsável técnico legal pela elaboração do PGRS;
- b) Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
- c) Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração e segregação de resíduos;
- d) Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
- e) Indicação da destinação dos resíduos gerados;

- f) Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos;
- g) Descrição dos procedimentos operacionais a serem adotados;
- h) Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências;
- i) Cronograma para implantação e/ou desenvolvimento de ações, planos e programas integrantes do PGRS;
- j) Metas e indicadores próprios para monitoramento do PGRS; e
- k) Plano de Ação de Educação Ambiental com os colaboradores da CONCESSIONÁRIA.

3.1.3 Plano de Manutenção

O Plano de Manutenção deverá englobar a execução dos serviços de manutenção da CONCESSIONÁRIA em todas as edificações, atrativos, instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens dos bens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, devendo conter, pelo menos:

- a) Identificação, listagem e dados técnicos dos ativos cobertos pelo plano;
- b) Tipos de manutenção a serem prestadas (civil, elétrica, hidráulica, mecânica, etc.);
- c) Planos de inspeção, monitoramento, manutenção preventiva e preditiva;
- d) Recursos mínimos necessários para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
- e) Procedimento Operacional Padrão (POP) para execução das atividades, se atentando para as normas técnicas e práticas exigidas pelos fabricantes; e
- f) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

3.1.4 Plano de Prevenção e Combate a Incêndios

O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá seguir as normas técnicas de segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí e a legislação vigente. Deverá ser elaborado a partir dos princípios de prevenção e inibição de acidentes, contemplando, no mínimo:

- a) Medidas preventivas para minimizar riscos, acidentes e danos aos USUÁRIOS e aos ativos da ÁREA DA CONCESSÃO;
- b) Medidas de fiscalização e manutenção dos equipamentos e ferramentas utilizados no combate a incêndio e atendimento de emergências, para que estejam em pleno funcionamento;
- c) Descrição de procedimentos básicos de emergência e socorro; e
- d) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá ser vistoriado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí, quando da renovação periódica do Certificado de Vistoria do Corpo de Bombeiros (CVCB).

3.1.5 Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso

O Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso deverá englobar a execução dos serviços de vigilância patrimonial, controle de acesso e de monitoramento da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem monitoradas e vigiadas;
- b) Elaboração do projeto de segurança eletrônica, com a definição dos níveis de segurança abrangidos, dimensionamento dos sistemas e posicionamento/mapeamento dos equipamentos de segurança eletrônica (câmeras, catracas, cancelas etc.);
- c) Definição das equipes, dos postos fixos e das rondas;
- d) Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de vigilância e de controle de acesso; e
- e) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

3.1.6 Plano de Limpeza

O Plano de Limpeza deverá englobar a execução dos serviços de limpeza da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação e listagem das áreas, edificações, equipamentos, maquinário, veículos a serem limpos;

- b) Planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos;
- c) Definição das equipes e dos postos de trabalho;
- d) Recursos materiais necessários para execução das atividades;
- e) Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para as atividades de limpeza de maior complexidade, tais como as que envolvam risco à integridade do ativo a ser limpo, à segurança dos profissionais que irão executá-la ou que possam causar interferência na operação do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE;
- f) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores; e
- g) Plano de Controle de Pragas e Vetores.

3.1.7 Plano de Conservação de Áreas Verdes

O Plano de Conservação de Áreas Verdes deverá englobar a execução dos serviços de conservação de áreas verdes da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação e listagem de dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas;
- b) Definição das equipes e dos postos de trabalho;
- c) Recursos necessários para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.);
- d) Procedimentos Operacionais Padronizados (POP); e
- e) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

3.1.8 Plano de Gestão Sustentável

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração de um Plano de Gestão Sustentável adequado aos critérios de Certificado de Gestão Ambiental, ao menos no seu nível básico.

Tal plano dará suporte à política de meio ambiente desenvolvida pelo empreendimento, estabelecendo objetivos para melhorar o impacto no meio ambiente. Tais objetivos serão revisados regularmente, realizando-se as ações corretivas que forem necessárias no caso de desvios do proposto.

Ela deverá, dessa forma, estabelecer modelos de produção dos serviços contemplados no objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO que se aproximem do “equilíbrio no desenvolvimento sustentável”, que incluirá a aplicação de políticas de economicidade na utilização de materiais (papel, descartáveis etc.) e de utilidades (água, energia elétrica, etc.).

3.2 PLANO DE INTERVENÇÕES E PROJETO BÁSICO

A CONCESSIONÁRIA deverá executar as intervenções obrigatórias, de acordo com o descrito no ANEXO I do Contrato - MEMORIAL DESCRITIVO E CADERNO DE INVESTIMENTOS, bem como em seu APÊNDICE II, correspondente ao Cronograma Físico do PROJETO.

A elaboração dos Projetos Básicos das INTERVENÇÕES deverá seguir as diretrizes deste ANEXO e contar com a manifestação do PODER CONCEDENTE, através do CMOG, devendo ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA com, no máximo 90 (noventa) dias após a data de assinatura do CONTRATO.

O recebimento dos Projetos Básicos pelo CONCEDENTE contará com uma etapa de admissibilidade, com prazo de 05 (cinco) dias para a verificação de todas as informações, projetos e documentos apresentados, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação tenha sido entregue pela CONCESSIONÁRIA.

Findo o prazo da etapa de admissibilidade, o CONCEDENTE deverá avaliar o Projeto Básico apresentado pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

O PODER CONCEDENTE, através do CMOG, deverá expedir um documento de não objeção ao Projeto Básico apresentado pela CONCESSIONÁRIA para que seja iniciado o processo de implantação das atividades e das INTERVENÇÕES definidas.

A CONCESSIONÁRIA somente poderá iniciar as INTERVENÇÕES na ÁREA DA CONCESSÃO a partir do recebimento do documento de não objeção do Projeto Básico, quando aplicável.

3.3 PROJETO DE IDENTIDADE VISUAL

A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias após a data de assinatura do CONTRATO, desenvolver nova identidade visual para a ÁREA DA CONCESSÃO considerando toda comunicação futura, bem como os elementos da sinalização da ÁREA DA CONCESSÃO, através do desenvolvimento de um Projeto de Identidade Visual.

O recebimento do Projeto de Identidade Visual pelo CONCEDENTE contará com uma etapa de admissibilidade, com prazo de 05 (cinco) dias para a verificação de todas as informações, projetos e documentos apresentados, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação tenha sido entregue pela CONCESSIONÁRIA.

Findo o prazo da etapa de admissibilidade, o CONCEDENTE deverá avaliar o Projeto de Identidade Visual apresentado pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

O PODER CONCEDENTE, através do CMOG, deverá expedir um documento de não objeção ao Projeto de Identidade Visual apresentado pela CONCESSIONÁRIA para que seja iniciado o processo de implantação das atividades e das INTERVENÇÕES definidas.

O Projeto de Identidade Visual poderá abordar os aspectos de paisagem, do valor histórico e cultural dos imóveis, enaltecendo o contexto do complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE, devendo ser elaborado em conformidade com as normativas de acessibilidade universal da ABNT NBR 9050.

Ademais, deverá adotar, para toda e qualquer identificação visual relacionada à CONCESSÃO, a logomarca do GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ.

A identidade visual também deverá servir de base para o desenvolvimento dos produtos e serviços a serem eventualmente comercializados na ÁREA DA CONCESSÃO.

Os uniformes utilizados pelos funcionários deverão seguir o padrão e o conceito da identidade visual desenvolvida.

3.4 PLANO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias após a data de assinatura do CONTRATO, deverá propor um Plano de Comunicação e Divulgação que aborde as ações e as INTERVENÇÕES a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA em relação às intervenções, atividades e atrativos na ÁREA DA CONCESSÃO.

O recebimento do Plano de Comunicação e Divulgação pelo CONCEDENTE contará com uma etapa de admissibilidade, com prazo de 05 (cinco) dias para a verificação de todas as informações, projetos e documentos apresentados, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação tenha sido entregue pela CONCESSIONÁRIA.

Findo o prazo da etapa de admissibilidade, o CONCEDENTE deverá avaliar o Plano de Comunicação e Divulgação apresentado pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

O Plano de Comunicação e Divulgação deverá ser elaborado com intuito de valorizar o complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE e suas atividades e atrativos.

O Plano de Comunicação e Divulgação deverá estar de acordo com o Projeto de Identidade Visual da CONCESSÃO.

O Plano de Comunicação e Divulgação deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 48 (quarenta e oito) meses, correspondente aos ciclos de REVISÕES ORDINÁRIAS, ou quando forem propostos novos ajustes.

4 SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS - SGS

A CONCESSIONÁRIA deve instalar, até a emissão do TERI, o sistema de gestão de serviços (SGS). O sistema de gestão de serviços (SGS) deverá monitorar a execução dos serviços da CONCESSIONÁRIA em todas as edificações, atrativos, instalações, infraestruturas, mobiliário, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens dos bens inseridos na ÁREA DE CONCESSÃO, consolidando as informações sobre a execução, o atendimento ao planejamento e à programação dos serviços (planos de manutenção preventiva e preditiva, planos de limpeza e conservação de áreas verdes, planos de recolhimento de resíduos etc) e disponibilizar relatórios, indicadores, metas e gráficos com dados históricos e gerenciais.

A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o SGS para registrar e monitorar o cumprimento dos serviços e dos planos relacionados à manutenção, à limpeza, à gestão de resíduos sólidos, à conservação de áreas verdes, emitindo relatórios periódicos com os índices de cumprimento das metas dos serviços.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE o acesso permanente ao SGS.

5 RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE através do CMOG, até o dia 31 (trinta e um) de março de cada ano civil, um relatório anual consolidando as atividades e os encargos desenvolvidos durante os últimos 12 (doze) meses da CONCESSÃO, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Sumário executivo;
- II. Resumo das atividades realizadas e resultados obtidos no âmbito do PLANO DE INTERVENÇÕES, inclusive de eventuais INTERVENÇÕES FACULTATIVAS;
- III. Resumo das atividades realizadas e resultados obtidos na execução do PLANO DE OPERAÇÃO;
- IV. Resumo das atividades realizadas e resultados obtidos pelos USOS conferidos ao PARQUE DE EXPOSIÇÃO pela CONCESSIONÁRIA;
- V. Resumo dos contratos celebrados com terceiros;
- VI. Resumo dos EVENTOS promovidos no PARQUE DE EXPOSIÇÃO, incluindo uma breve descrição do escopo, com informações como o fornecedor de conteúdo, o tamanho do público presente, a quantidade do público pagante e os valores das receitas geradas para a CONCESSIONÁRIA;
- VII. Registro das ocorrências entendidas como irregulares ou atentatórias à proteção dos USUÁRIOS e à integridade dos bens patrimoniais do PARQUE DE EXPOSIÇÃO;
- VIII. Registro dos comentários, críticas e reclamações recebidas no âmbito da ouvidoria, tal como das medidas tomadas para solucioná-las;
- IX. Detalhamento da gestão, informando:
 - a) Dados dos investimentos e desembolsos realizados;
 - b) Execução do cronograma físico das INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS;
 - c) Execução do cronograma físico das INTERVENÇÕES FACULTATIVAS, quando existentes;

- d) Resultados da receita bruta e líquida, detalhadas por fonte de receita, lançadas em conformidade com as normas de contabilidade;
- e) Relação das transações entre a CONCESSIONÁRIA e seu controlador; relação das transações entre a CONCESSIONÁRIA e as Partes Relacionadas;
- f) Informações sobre a provisão para contingências (civis, trabalhistas, fiscais, ambientais ou administrativas);
- g) Relatório contábil anual, devidamente auditado e em formato aberto em até 90 (noventa) dias, contados do encerramento do exercício social, incluindo:
 - i. Balanço Patrimonial (BP);
 - ii. Demonstrações de Resultado do Exercício (DRE);
 - iii. Demonstrações do Fluxo de Caixa (DFC);
 - iv. Demonstração de Mutações no Patrimônio Líquido (DMPL);
 - v. Demonstração do Valor Adicionado (DVA) com as respectivas notas explicativas;
 - vi. Relatórios da Diretoria e dos Conselhos Fiscal e de Administração;
 - vii. Balancete de encerramento do exercício com os ajustes realizados e respectivos saldos; e
 - viii. Inventário de bens reversíveis.
- X. Outros dados que o PODER CONCEDENTE julgar relevantes para a viabilização de sua fiscalização.

O inventário de bens reversíveis deve constar as seguintes informações:

- a) Descrição detalhada de cada bem, incluindo quantitativo, características técnicas, marca, modelo e estado físico;
- b) Data de aquisição de cada bem e seu respectivo valor contábil;
- c) Metodologia adotada para cálculo da vida útil e depreciação de cada bem;
- d) Documentação relacionada a garantias, seguros ou ônus que incidam sobre os bens;
- e) Localização física atual de cada bem;

- f) Registros de manutenção e reparos realizados em cada bem;
- g) Eventuais incidentes ou acidentes envolvendo os bens e medidas adotadas para sua correção;
- h) Licenças, autorizações e certificações necessárias para a operação e manutenção dos bens;
- i) Avaliação de impactos ambientais associados aos bens, quando aplicável;
- j) Registros fotográficos;
- k) Vida útil dos BENS REVERSÍVEIS;
- l) Valor de investimento e residual dos BENS REVERSÍVEIS;
- m) Outras informações relevantes para a correta gestão e manutenção dos Bens Reversíveis.

Os relatórios anuais, bem como os do VERIFICADOR INDEPENDENTE quando concluídos, deverão ser disponibilizados no site da CONCESSIONÁRIA para acesso público.

5.1 RELATÓRIO TRIMESTRAL

A partir da data de emissão do TERI, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir e apresentar ao CMOG RELATÓRIO TRIMESTRAL da execução do projeto, em até 15 (quinze) dias do encerramento de cada trimestre, devendo conter, mas não se limitando a informar:

- I. Os dados financeiros detalhados com discriminação dos valores de CAPEX e OPEX, bem como das receitas previstas em contrato;
- II. A geração de emprego direto e indireto;
- III. A relação de trabalhadores;
- IV. As ações de Responsabilidade Social;
- V. Os dados de publicidade e marketing;
- VI. Os registros fotográficos da concessão; e
- VII. O cronograma de obras e serviços.

5.2 TRANSPARÊNCIA OPERACIONAL

A CONCESSIONÁRIA, a partir da assinatura do CONTRATO, deverá gerir e prestar todos os esclarecimentos e informações ao PODER CONCEDENTE através do CMOG, incluindo dados sobre:

- a) Demanda de USUÁRIOS;
- b) Faturamento;
- c) Atividades operacionais;
- d) Execução de encargos;

6 ENCARGOS DE INFRAESTRUTURA

6.1 INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS INICIAIS que a CONCESSIONÁRIA deverá realizar no complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE constam no Anexo I do Contrato – MEMORIAL DESCRITIVO E CADERNO DE INVESTIMENTOS.

6.2 DIRETRIZES GERAIS

As especificações e diretrizes técnicas apresentadas neste item tem por objetivo orientar a CONCESSIONÁRIA quanto às INTERVENÇÕES a serem realizadas, cabendo a ela a definição do projeto, materiais e acabamentos a serem utilizados, desde que mantidos os padrões mínimos a seguir descritos.

As intervenções no PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE deverão seguir uma proposta de identidade visual e arquitetônica coerente com o ambiente e os registros históricos culturais da área de concessão, de modo que estejam integradas ao contexto local.

As INTERVENÇÕES deverão buscar, quando possível e viável, as seguintes soluções de arquitetura e engenharia:

- Sustentabilidade e responsabilidade: utilizar soluções sustentáveis no desenvolvimento e execução dos projetos. A escolha das técnicas e dos sistemas construtivos deverão priorizar soluções resistentes, duráveis, eficientes e menos impactantes ao meio ambiente e aos bens históricos a fim de promover eficiência energética e economia de água, materiais e outros recursos naturais, além de permitir conforto funcional aos USUÁRIOS e mínima manutenção predial. São exemplos de sistemas e instalações sustentáveis aquelas que promovem o consumo consciente de água, energia e recursos naturais, tais como: uso de energia solar; a coleta, reutilização e racionalização da água; utilização de torneiras com sensor de presença, arejadores, descargas a vácuo e descargas de duplo acionamento; o aproveitamento de luz natural por meio de janelas, portas e aberturas zenitais; telhado verde; materiais reciclados, regionais, recicláveis e de reuso.
- Acessibilidade e inclusão: as soluções de acessibilidade e inclusão devem estar presentes em todas as intervenções quando possível e viável. As INTERVENÇÕES deverão cumprir a legislação, as normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/2015, o Decreto Federal nº 5.296/2004, a NBR ABNT 9050: 2015, a NBR AB NT 15599:2008, ou outras que vierem a substituí-las. As intervenções deverão permitir, quando possível e viável, que o espaço construído seja alcançado, acionado e utilizado por qualquer pessoa, considerando todos os grupos populacionais e suas especificidades.
- Soluções integradas e ativas: as intervenções deverão se relacionar com o contexto histórico e cultural em que estarão inseridas, respeitando o valor histórico e cultural dos imóveis e sua legislação patrimonial.

As INTERVENÇÕES deverão preservar, sempre que possível e viável, as estruturas históricas presentes, adotando soluções que realçam e incorporem tais legados nas novas edificações, infraestruturas e equipamentos.

Os materiais a serem utilizados deverão satisfazer integralmente às especificações do Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia Qualidade e Tecnologia) e IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas), às determinações das Normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) bem como normas e regulamentos aplicáveis e à legislação relativa à detecção, proteção e combate a incêndio.

6.3 PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES

São estabelecidos os parâmetros de qualidade das edificações a serem obtidos pela CONCESSIONÁRIA e mantidos durante toda a vigência do CONTRATO. Esses parâmetros devem ser adotados para as edificações existentes, caso preservadas, e futuras.

6.3.1 Coberturas

As coberturas deverão proteger as edificações e os usuários contra intempéries, garantindo conforto térmico e a preservação da estrutura.

Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência da do CONTRATO, as coberturas deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Ausência de infiltrações, gotejamentos, telhas quebradas, vazamentos e outros;
- b) Madeiramento plano, sem abaulamentos, apodrecimento da madeira e livre de ataque por animais xilófagos;
- c) Escoamento perfeito para o sistema de coleta de água pluvial, sem pontos de acúmulo de água; e
- d) Telhas sem trincas ou rachaduras.

6.3.2 Pisos e Revestimentos

Os pisos e revestimentos, ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, devem estar conforme os seguintes parâmetros de conservação:

- a) Nivelamento correto, sem a presença de desníveis ou pisos sobrepostos; e
- b) Peças sem apresentarem descolamentos e trincas.

6.3.3 Pintura

Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, a pintura deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Paredes sem infiltrações ou manchas;
- b) Ausência de trincas superficiais e bolhas;
- c) Tonalidade uniforme; e
- d) Ausência de desgaste da pintura dos elementos metálicos.

6.3.4 Portas e Esquadrias

As portas e esquadrias devem prover o fechamento de vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação do ambiente.

Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, as portas e esquadrias deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Abertura e fechamento das portas e esquadrias em pleno estado de funcionamento;
- b) Madeira: mantida em perfeito estado de conservação protegidas por pintura ou verniz executado uniformemente;
- c) Metálicas: mantidas em perfeito estado de conservação protegidas por pintura adequada;
- d) Equipamentos de fechamento, abertura e trancamento em perfeito estado de conservação; e
- e) Ausência de elementos enferrujados ou avariados.

6.3.5 Sistema Elétrico

O sistema elétrico das edificações deve garantir iluminação eficiente dos ambientes e o funcionamento adequado dos equipamentos necessários para operação da edificação.

Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, o sistema elétrico deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Equipamentos elétricos presos firmemente no local em que serão instalados;
- b) Fiação protegida, sem pontos de fiação exposta;
- c) Pontos de consumo de energia (luminárias, tomadas e interruptores) em pleno funcionamento;
- d) Condutores e eletrodutos organizados e firmemente ligados às estruturas de suporte;
- e) Ausência de avarias no sistema elétrico; e
- f) Quadros de circuitos e subestações em perfeito estado de conservação.

6.3.6 Hidráulica

Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, as instalações hidráulicas deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Ausência de vazamentos;
- b) Ausência de entupimento;
- c) Registros em pleno funcionamento;
- d) Reservatórios limpos e higienizados periodicamente conforme normas vigentes;
- e) Ausência de rompimentos; e
- f) Todos os pontos de consumo com pressão adequada para uso.

6.3.7 Estrutura

Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, a estrutura das edificações deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Ausência de fissuras ou rachaduras;
- b) Ausência de deslocamento;
- c) Ausência de eflorescência;
- d) Ausência de calcinação;
- e) Ausência de desagregação; e
- f) Ausência de flechas exageradas ou patologias semelhantes.

6.4 PROJETOS E OBRAS

A CONCESSIONÁRIA será responsável por elaborar os projetos de arquitetura e engenharia, contendo os seguintes elementos e fases:

- a) Anteprojeto
- b) Projeto Básico;
- c) Projeto Executivo;
- d) Cronograma das obras, do tipo Gantt, e eventuais readaptações propostas, apresentando todas as etapas de implantação das INTERVENÇÕES propostas no Plano de Implantação; e

- e) Plano de mitigação dos impactos ambientais provocados pelas obras, considerando a adoção obrigatória de sistema construtivo ambientalmente sustentável.

Para elaboração dos projetos, a CONCESSIONÁRIA deverá observar o cronograma previsto Anexo I do Contrato – MEMORIAL DESCRITIVO E CADERNO DE INVESTIMENTOS e seus apêndices que tratam dos investimentos obrigatórios e suas condições.

Como condição para o início das obras, o PODER CONCEDENTE através do CMOG deverá dar a sua não objeção ao projeto executivo apresentado pela CONCESSIONÁRIA, observado o disposto no CONTRATO sobre a apresentação e aprovação dos projetos.

6.4.1 PROJETOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA

As INTERVENÇÕES propostas pela CONCESSIONÁRIA deverão ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, em forma de projetos de arquitetura e engenharia, cuja elaboração é de caráter obrigatório e de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Na elaboração dos projetos necessários para realização de obras ou implantação de equipamentos previstos pela CONCESSIONÁRIA no Plano de Implantação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Respeitar as diretrizes apresentadas neste ANEXO;
- b) Apresentar, com clareza, o partido arquitetônico adotado contendo plantas, elevações e cortes em escalas adequadas para visualização da concepção estrutural e das instalações complementares conforme o caso (redes ou sistemas) em formato editável e pdf.

A definição do partido do projeto caberá à CONCESSIONÁRIA, que deverá propor INTERVENÇÕES visando o melhor desenvolvimento das atividades e dos usos propostos, aliados às responsabilidades técnicas das disciplinas de engenharia, arquitetura e restauro com atenção especial a:

- a) Revisão estrutural – deverão ser avaliados os locais que necessitam de recuperação estrutural a fim de garantir segurança total ao uso do edifício, infraestruturas e equipamentos;
- b) Recuperação de infraestruturas elétricas e hidráulicas para adequação às normas vigentes, com inclusão de Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas – SPDA em locais desprotegidos;
- c) Recuperação do sistema de captação, coleta e afastamento de águas pluviais, garantindo que o sistema esteja desobstruído sem apresentar pontos de entupimento, e considerando o tratamento e destino adequado das águas servidas, com todos os elementos que o compõem, adequando-o as normas técnicas vigentes; e
- d) Implantação de coleta e tratamento de esgoto coerente, em atendimento aos padrões CONAMA para cada caso, com indicação e diretrizes para desativar fossas existentes que não estejam atendendo corretamente;
- e) Nos locais sem conexão com a rede de saneamento público, realizar a substituição do sistema de saneamento considerando, no mínimo, fossa, filtro e sumidouro.

Os anteprojetos e os projetos básicos deverão ser elaborados, em termos de conteúdo e detalhamento, de acordo com o exigido na legislação vigente e nas diretrizes do conselho de classe.

Os projetos executivos deverão ser apresentados para aprovação do PODER CONCEDENTE através do CMOG, e deverão conter, pelo menos:

- a) Memorial descritivo, com especificações dos materiais e acabamentos a serem utilizados;
- b) Desenhos elaborados em meio digital editável, impressos, em escalas que permitam perfeita visualização, e pranchas com padrões determinados pela ABNT;
- c) Elaboração de imagens 3D, inseridas em fotografias das áreas onde serão construídas, de modo que se tenha a exata noção da interferência e impactos sobre a paisagem; e
- d) Planejamento da obra, contendo os seguintes preceitos:
- e) Execução dos serviços e obras, sob atendimento das normas ABNT aplicáveis, e melhores práticas de arquitetura e engenharia, obtendo alta qualidade;

- f) Estabelecimento de planos, realização de controle e mitigação de riscos ambientais, incluído tratamento dos tanques de gasolina localizados no subsolo do terreno, conforme descrito neste ANEXO;
- g) Estabelecimento de planos, realização de controle e mitigação de riscos de segurança;
- h) Controle dos resíduos do canteiro e frentes de serviço, incluindo cuidados para não ocorrência de vazamentos, emissões ou lançamento de resíduos e produtos agressivos ao meio ambiente;
- i) Planejamento e controle da logística das obras, incluindo sinalização e interfaces com os USUÁRIOS, população local, concessionárias, PODER CONCEDENTE, através do CMOG, e órgãos públicos;
- j) Controle da movimentação de veículos e equipamentos nas estradas e trilhas da ÁREA DA CONCESSÃO;
- k) Atendimento de prazos estabelecidos nos cronogramas;
- l) Priorizar a definição e futura utilização de materiais ecologicamente adequados, nas obras temporárias (canteiros, acessos provisórios etc.) ou permanentes; e
- m) Documentos e demais materiais que comprovam a aprovação com órgãos de patrimônio responsáveis demonstrando que o projeto respeita as normas e valorização dos bens históricos e culturais presentes.

Os projetos de arquitetura e engenharia deverão ser apresentados para aprovação pelo PODER CONCEDENTE, através do CMOG, e pelos órgãos e instituições competentes antes de serem iniciadas as obras, incluindo o licenciamento ambiental, nos casos em que for necessário, e órgãos de patrimônio.

A responsabilidade da elaboração dos projetos de arquitetura e engenharia deverá ser de um Engenheiro Civil e/ou Arquiteto, conforme aplicável, devendo ser providenciado, junto ao conselho de classe (CREA/CAU), a emissão de Anotação de Responsabilidade Técnica – ART ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT. A responsabilidade relativa à etapa de execução de todos os serviços pretendidos deverá constar em nova emissão de ART/RRT e será condição para a liberação do início das obras.

7 ENCARGOS OPERACIONAIS

A CONCESSIONÁRIA deverá considerar como ENCARGOS OPERACIONAIS os seguintes serviços de apoio:

- Serviços de gestão administrativo-financeira, contratual e operacional atendimento ao público
- Arrecadação de bilhetagem (se aplicável)
- Segurança patrimonial
- Serviços de combate a incêndio
- Recepção e controle de acesso
- Gestão de estacionamento
- Serviços de limpeza, coleta de resíduos e controle de pragas
- Conservação de áreas verdes
- Manutenção predial
- Suporte de TI
- Gestão de utilidades (energia elétrica, água e esgoto e GLP)
- Seguros e garantias

Caso a CONCESSIONÁRIA tenha a intenção de implantar outros serviços adicionais relacionados com atrativos turísticos, culturais e de lazer, sejam eles Unidades Geradoras de Caixa (UGC) ou não, deverá submeter os projetos correspondentes para aprovação do PODER CONCEDENTE através do CMOG.

Será, portanto, permitido que a CONCESSIONÁRIA gere RECEITAS COMPLEMENTARES através da cobrança dos serviços prestados aos USUÁRIOS desses atrativos. Essa receita poderá ser gerada de forma direta (implantação e operação direta pela CONCESSIONÁRIA) ou indireta (implantação e operação através de permissionário/parceiro operador contratado pela CONCESSIONÁRIA).

Nenhuma UGC deverá ser considerada como ENCARGO, mas como serviços opcionais previamente aprovados pelo PODER CONCEDENTE através do CMOG, que somente serão ser implantados caso haja interesse e conveniência por parte da futura CONCESSIONÁRIA.

A tabela abaixo apresenta a distribuição de responsabilidades dos ENCARGOS OPERACIONAIS entre CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE

TABELA 1 – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS ENCARGOS OPERACIONAIS

Encargo	Concessionária	Poder Concedente
Gestão administrativo-financeira, contratual e operacional	X	
Atendimento ao público	X	
Arrecadação de bilhetagem (se aplicável)	X	
Segurança patrimonial e eletrônica	X	
Serviços de combate a incêndio (brigada de incêndio)	X	
Recepção - Atendimento ao visitante	X	
Estacionamento para visitantes	X	
Limpeza, Coleta de lixo	X	
Coleta externa e destinação final do lixo	X	
Controle de Pragas	X	
Manutenção	X	
Conservação de áreas verdes	X	
Suporte de TI	X	
Utilidades - Fornecimento de energia elétrica	X	
Utilidades - Fornecimento de água e esgoto	X	
Utilidades - Fornecimento de GLP	X	
Seguros e Garantias	X	
Verificador Independente	X	

Fonte: Consultoria

7.1 HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

Os períodos de funcionamento dos serviços e equipamentos disponíveis na ÁREA DA CONCESSÃO deverão ser definidos pela CONCESSIONÁRIA conforme a configuração a ser adotada. A CONCESSIONÁRIA deverá informar ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, e aos USUÁRIOS seus horários, inclusive nos casos de alterações definitivas ou temporárias nesses parâmetros.

Como mínimo obrigatório, o PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE deverá funcionar cinco dias por semana, por um período diário de oito horas e meia.

7.2 DIRETRIZES GERAIS DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA

As exigências comuns a todos os serviços a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA serão descritas a seguir, deixando apenas as especificidades de cada serviço para seus próprios itens.

É importante salientar que as diretrizes constantes neste ANEXO não substituem os Manuais de Boas Práticas ou os Planos Operacionais, mas estabelecem os requisitos mínimos exigidos em cada serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA.

Todas as normas vigentes, como legislação trabalhista, normas de segurança do trabalho, regulamentações e demais normas que regem a prestação de serviços de apoio descritos neste ANEXO devem ser consideradas obrigatórias e devem ser citadas nos Planos Operacionais.

Para todos os efeitos contemplados neste documento, a responsabilidade derivada de tais trabalhos, sejam eles contratados ou subcontratados, será da CONCESSIONÁRIA.

7.2.1 Competências

Para a execução dos serviços é necessária a interação entre as PARTES, proporcionando a melhor qualidade da prestação dos serviços oferecidos ao USUÁRIO final, neste caso específico, os visitantes.

A delimitação desta interação será definida, a seguir:

7.2.2 Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA

- Promover treinamentos constantes aos seus colaboradores conforme estabelecido nos Planos Operacionais, em periodicidade compatível com as regras determinadas pela CONCESSIONÁRIA e com a legislação aplicável;
- Realizar treinamento de reciclagem dos colaboradores, sempre que necessário;
- Fornecer uniformes conforme padrão aprovado pelo PODER CONCEDENTE, através do CMOG;
- Fornecer e disponibilizar materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios (caixas de ferramentas, aparelhos de medição e aferição, equipamentos de apoio à operação, escadas móveis, andaimes, instrumentos, materiais tais como tintas, fiações, canos, lâmpadas, madeiras etc.) necessários para a perfeita execução dos serviços;
- Utilizar as técnicas de trabalho, de gestão e materiais mais adequadas para a prestação dos diferentes serviços, permitindo o aperfeiçoamento dos resultados. Estes devem ser repostos, conforme necessário, durante toda a vigência do CONTRATO;
- Registrar e controlar a assiduidade e a pontualidade de sua equipe, bem como as ocorrências havidas;
- Comunicar ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, sobre mudanças relevantes ocorridas na estrutura proposta, sendo que o fluxo de informações deverá ser permanentemente atualizado;
- Emitir os informes solicitados pelo PODER CONCEDENTE, através do CMOG, para que este acompanhe o andamento dos serviços prestados. Tais documentos deverão obedecer à periodicidade que for estabelecida entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA;
- Informar imediatamente ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, sobre acontecimentos detectados que possam afetar a prestação dos serviços;
- Manter a disciplina nos locais de trabalho;
- Garantir que todo e qualquer contratado pela CONCESSIONÁRIA esteja devidamente capacitado para exercer seu cargo, de acordo com a legislação vigente;
- Fornecer equipamentos em quantidade adequada para uso coletivo e individual, assim como equipamentos obrigatórios de proteção individual e coletiva (EPI e EPC) e demais

materiais que sejam necessários para a perfeita realização dos serviços garantindo a segurança dos colaboradores;

- Apresentar e registrar a relação dos uniformes, equipamentos e materiais de proteção individual e coletiva (EPI e EPC) fornecidos aos seus colaboradores para o desempenho das atividades;
- Orientar e exigir o uso obrigatório de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), conforme Portaria MTE nº 485, de 11 de novembro de 2005 – art. 1º - NR 32 e demais vigentes;
- Cumprir a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados - Lei Federal Nº 13.709/2018, e demais obrigações relacionadas à segurança de dados.

7.2.3 Responsabilidades do PODER CONCEDENTE

- Avaliar periodicamente as atividades relativas aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA através dos meios definidos em CONTRATO;
- Comunicar à CONCESSIONÁRIA das não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após a identificação do problema;
- Permitir à CONCESSIONÁRIA o acesso a todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento de suas obrigações;
- Solicitar a substituição de funcionário que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta por ele exigidas;
- Analisar e emitir pareceres sobre os documentos operacionais, a serem elaborados pela CONCESSIONÁRIA, em tempo hábil, indicando os pontos de correção necessários, quando for o caso;
- Acompanhar e avaliar a execução dos serviços, propondo melhorias e correções quando aplicável.

7.2.3.1 Recursos Humanos da CONCESSIONÁRIA

7.2.3.1.1 Estruturação da CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA deverá ser estruturada e mobilizada logo após a assinatura do CONTRATO.

Durante a ETAPA DE INTERVENÇÕES, a SPE deverá ser constituída por uma equipe aderente às necessidades dessa primeira etapa, ou seja, uma etapa de negociações, aquisições, contratações, aprovações, de desenvolvimento de projetos e Planos Operacionais, de obras e instalações de sistemas e equipamentos.

Já na ETAPA OPERACIONAL, a se iniciar logo após a conclusão da ETAPA DE INTERVENÇÕES, deverão ser mobilizadas as equipes de operação para início da prestação dos serviços de apoio operacional (Encargos Gerais) e das UGCs que já estiverem implantadas.

A CONCESSIONÁRIA, bem como as empresas por ela contratadas, deverá contar com equipe suficiente para cumprir as obrigações estipuladas no CONTRATO DE CONCESSÃO.

Deve-se destacar também que além da responsabilidade de dimensionamento de mão de obra necessária para execução dos serviços de apoio operacional dentro da qualidade exigida, a CONCESSIONÁRIA será responsável por dimensionar e disponibilizar todas as ferramentas, materiais, equipamentos e tecnologias necessárias para execução dos serviços de apoio operacional contratados, arcando com os custos de peças de reposição, produtos, insumos e de quaisquer outros recursos necessários para a prestação dos serviços dentro da qualidade e quantidade exigidas em CONTRATO.

7.2.3.1.2 Qualificação e formação do pessoal

A CONCESSIONÁRIA deverá ser responsável por garantir que a equipe selecionada para a prestação dos serviços reúna os seguintes requisitos:

- Habilitação e/ou qualificação exigida para a função;
- Atendimento aos requisitos legais (licenças, certificados e autorizações legais), para o desempenho da função;
- Experiência e conhecimento adequados para a correta prestação do serviço.

O PODER CONCEDENTE através do CMOG poderá, a qualquer momento, solicitar comprovações quanto ao atendimento desses requisitos.

7.2.3.1.3 Identificação

Todos os colaboradores deverão estar devidamente uniformizados, mantendo um adequado nível de higiene pessoal. Além disso, deverão portar, em todo o momento, crachá de identificação com foto. É obrigação da CONCESSIONÁRIA o fornecimento dos uniformes, crachás e demais complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos serviços de seus colaboradores.

7.2.3.1.4 Frequência

A CONCESSIONÁRIA deverá manter controle de frequência/pontualidade dos seus colaboradores, efetuando a reposição, em eventual ausência, a seu critério.

7.2.3.1.5 Greve

No caso de greve que afete a prestação dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar por oferecer soluções que garantam os serviços mínimos imprescindíveis determinados em CONTRATO pelo PODER CONCEDENTE.

7.2.3.1.6 Segurança, saúde e prevenção de riscos trabalhistas

A CONCESSIONÁRIA deverá contar com técnicos responsáveis pela Segurança do Trabalho, que estipularão e serão responsáveis pela implantação da política de prevenção.

Como diretrizes básicas, a CONCESSIONÁRIA:

- Deverá realizar os exames médicos periódicos a cada 12 (doze) meses. Os laudos dos exames acima mencionados deverão ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA sempre que solicitados pelo PODER CONCEDENTE através do CMOG;
- Deverá apresentar, quando solicitada, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – P.C.M.S.O. e de Prevenção dos Riscos Ambientais – P.P.R.A., contendo, no mínimo os itens constantes das normas regulamentadoras nº 7 e 9,

respectivamente, da Portaria nº 3.214, de 08/06/78, do Ministério do Trabalho e Previdência Social, conforme determina a Lei Federal nº 6.514, de 22/12/77;

- Deverá consultar as autoridades da Prefeitura, Polícia, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil para definição das suas estratégias relativas à segurança do trabalho, em especial quanto à elaboração do Plano de Emergência e Contingência.

7.2.3.1.7 Programa de Educação Continuada

A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver e manter um Plano de Educação Continuada para suas equipes e requerer de seus contratados terceirizados que mantenham planos de capacitação técnica para seus colaboradores, envolvidos na prestação de serviços do CONTRATO, na mesma linha do plano aplicado aos seus colaboradores diretos.

A Educação Continuada deverá proporcionar às equipes da CONCESSIONÁRIA uma reciclagem constante visando atualização dos conhecimentos da profissão e dos trabalhos que forem solicitados. Abaixo, o que deve ser considerado no Programa de Educação Continuada a ser aplicado na capacitação dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA:

- *Cursos de Reciclagem*

Tem como função possibilitar a atualização e a melhoria constante dos conhecimentos dos profissionais envolvidos.

- *Cursos Livres*

Tem como função desenvolver habilidades pessoais estratégicas, de fundamental importância para a formação de um profissional mais completo. Portanto, a CONCESSIONÁRIA deverá incluir em seu cronograma de ações de desenvolvimento (e para alguns profissionais-chave) alguns cursos focados nestas habilidades.

- *Teoria + Prática*

Tem como função estimular a aplicação prática da teoria ensinada através do fornecimento de conteúdo suficiente para que o profissional tenha condições de se aprimorar constantemente nas atividades que desempenha ou deseja desempenhar. Algumas profissões específicas exigem um maior grau de atividades práticas para um melhor e mais rápido aprendizado.

- *Modalidades de Treinamento*

Os treinamentos poderão ser ministrados na modalidade presencial ou com o uso de tecnologias e formatos digitais, tais como o E-learning (autotreinamento) e o EAD (aulas expositivas via webinar).

O Programa de Educação Continuada deverá ser aplicado ao longo de todo o prazo de CONCESSÃO e deverá informar, minimamente, quais os treinamentos cada profissional deverá receber, seu conteúdo, sua periodicidade, carga horária, nota mínima para aprovação e modalidade de aplicação. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o programa para conhecimento e eventuais comentários e críticas por parte do PODER CONCEDENTE através do CMOG. No entanto, não caberá ao PODER CONCEDENTE, aprová-lo, uma vez que o programa não deixe cumprir as obrigações contratuais e legislação aplicáveis, ficando a critério da CONCESSIONÁRIA acatar ou não os comentários e críticas ao programa.

7.2.3.1.8 Eficiência Energética e Desenvolvimento Sustentável

A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar que a prestação dos serviços seja dirigida observando as boas práticas ambientais abaixo descritas:

- Boas Práticas Ambientais: Elaborar e manter um programa interno de treinamento dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA para um consumo eficiente de energia elétrica, de água e redução de produção de resíduos sólidos. Ter cuidado com a poluição sonora, observadas as normas ambientais vigentes;
- Uso Racional da Água: Capacitar equipe técnica e operacional quanto ao uso racional da água. Formar multiplicadores capacitados periodicamente para que os conceitos sejam repassados à equipe, continuamente. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água;
- Uso Racional de Energia Elétrica: Manter critérios específicos que privilegiem tecnicamente a aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo. Realizar verificações e, se for o caso, manutenções periódicas nos seus aparelhos e equipamentos elétricos.

- Redução de Produção de Resíduos Sólidos: Promover a implantação de Programa de Segregação e Disposição Seletiva de Resíduos Sólidos no âmbito do empreendimento, em recipientes para coleta seletiva, nas cores internacionalmente identificadas, facilitando a atuação dos prestadores contratados pela CONCESSIONÁRIA para transporte externo, tratamento e disposição final.
- Poluição Sonora: Para os equipamentos utilizados que gerem ruído no seu funcionamento, observar a necessidade de Selo Ruído como forma de indicação do nível de potência sonora, conforme Resolução CONAMA nº 020, de 07 de dezembro de 1994, em face de o ruído excessivo causar prejuízo à saúde física e mental, afetando particularmente a audição.

7.2.3.1.9 Pesquisa de satisfação dos usuários

A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, elaborar e apresentar os questionários e o planejamento de aplicação da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS para conhecimento do PODER CONCEDENTE através do CMOG, que poderá emitir comentários, críticas, sugerir ajustes e melhorias ao questionário, cabendo CONCESSIONÁRIA, a seu critério, acatá-los ou não.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração, pela aplicação dos questionários aos USUÁRIOS e pelo registro e emissão dos resultados no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS).

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS na ÁREA DA CONCESSÃO, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá capturar os seguintes elementos mínimos dos USUÁRIOS: gênero, idade, cidade de origem, meio de transporte utilizado para chegar à pedreira, faixa de renda, escolaridade, motivação da visita, acompanhantes da visita (grupo, casal, individual ou família), avaliação da infraestrutura, serviços, atrativos e grau de conscientização ambiental;

A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos USUÁRIOS sobre os SERVIÇOS, atividades e atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no ANEXO III do Contrato – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

7.2.3.1.10 Legislação Comum a Todos os Serviços

- Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 - CLT: Consolidação das Leis do Trabalho;
- Lei nº 10.097/2000, ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005 – Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho regulamentando a condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos;
- Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008 - Dispõe sobre o estágio de estudantes. Atualização da Lei nº 6.494, de 7/12/1977 e Decreto nº 87.497, de 18/12/1982);
- Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho:
 - NR nº 01 - Disposições Gerais;
 - NR nº 02 - Inspeção Prévia;
 - NR nº 04 - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho;
 - NR nº 05 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
 - NR nº 06 - Equipamentos de Proteção Individual – EPI;
 - NR nº 07 - Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
 - NR nº 07 – Edificações;
 - NR nº 09 - Programas de Prevenção de Riscos Ambientais;
 - NR nº 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
 - NR nº 11 - Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais;
 - NR nº 12 - Máquinas e Equipamentos;
 - NR nº 15 - Atividades e Operações Insalubres;
 - NR nº 16 - Atividades e Operações Perigosas;
 - NR nº 17 – Ergonomia;
 - NR nº 18 - Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção;
 - NR nº 20 - Líquidos Combustíveis e Inflamáveis;
 - NR nº 23 - Proteção Contra Incêndios;

- NR nº 24 - Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho;
- NR nº 26 - Sinalização de Segurança;
- NR nº 27- Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no MTB;
- NR nº 28 - Fiscalização e Penalidades;
- NR nº 33 - Segurança e Saúde no Trabalho em Espaços Confinados;

O rol de legislação apresentado acima não é exaustivo, devendo a CONCESSIONÁRIA cumprir todas as obrigações legais a ela aplicáveis.

7.3 DESCRIÇÃO TÉCNICA DOS ENCARGOS OPERACIONAIS

Conforme anteriormente mencionado neste ANEXO, são considerados ENCARGOS OPERACIONAIS os seguintes serviços de apoio:

- Serviços de gestão administrativo-financeira, contratual e operacional a ser realizada pela SPE – Sociedade de Propósito Específico
- Atendimento ao público
- Arrecadação de bilhetagem (se aplicável)
- Segurança patrimonial e eletrônica
- Controle de acesso
- Serviços de limpeza e coleta de resíduos
- Controle de pragas
- Conservação de áreas verdes
- Manutenção
- Suporte de TI
- Gestão de utilidades (energia elétrica, água e esgoto e GLP)
- Seguros e garantias

Nos capítulos seguintes, serão apresentadas as descrições técnicas de todos os ENCARGOS OPERACIONAIS.

7.3.1 Serviços de Gestão Administrativo-Financeira, Contratual e Operacional

Os serviços de gestão administrativo-financeira, contratual e operacional se referem ao funcionamento da infraestrutura gerencial da CONCESSIONÁRIA, através da equipe da SPE - Sociedade de Propósito Específico e deverão ser iniciados a partir da assinatura do CONTRATO.

A equipe da SPE deverá estar configurada de acordo com a etapa do projeto. Durante a ETAPA DE INTERVENÇÕES, quando as obras, instalações e aquisições terão um papel primordial nas atividades, a equipe deverá estar configurada para atender e gerir essa demanda. Já durante a ETAPA OPERACIONAL, a equipe da SPE deverá ter sua configuração focada na gestão administrativo-financeira e operacional do CONTRATO, com atenção redobrada ao atendimento do usuário visitante.

Em ambas as etapas, a equipe da SPE terá papel fundamental na interrelação com o PODER CONCEDENTE, bem como com seus fornecedores e prestadores de serviços.

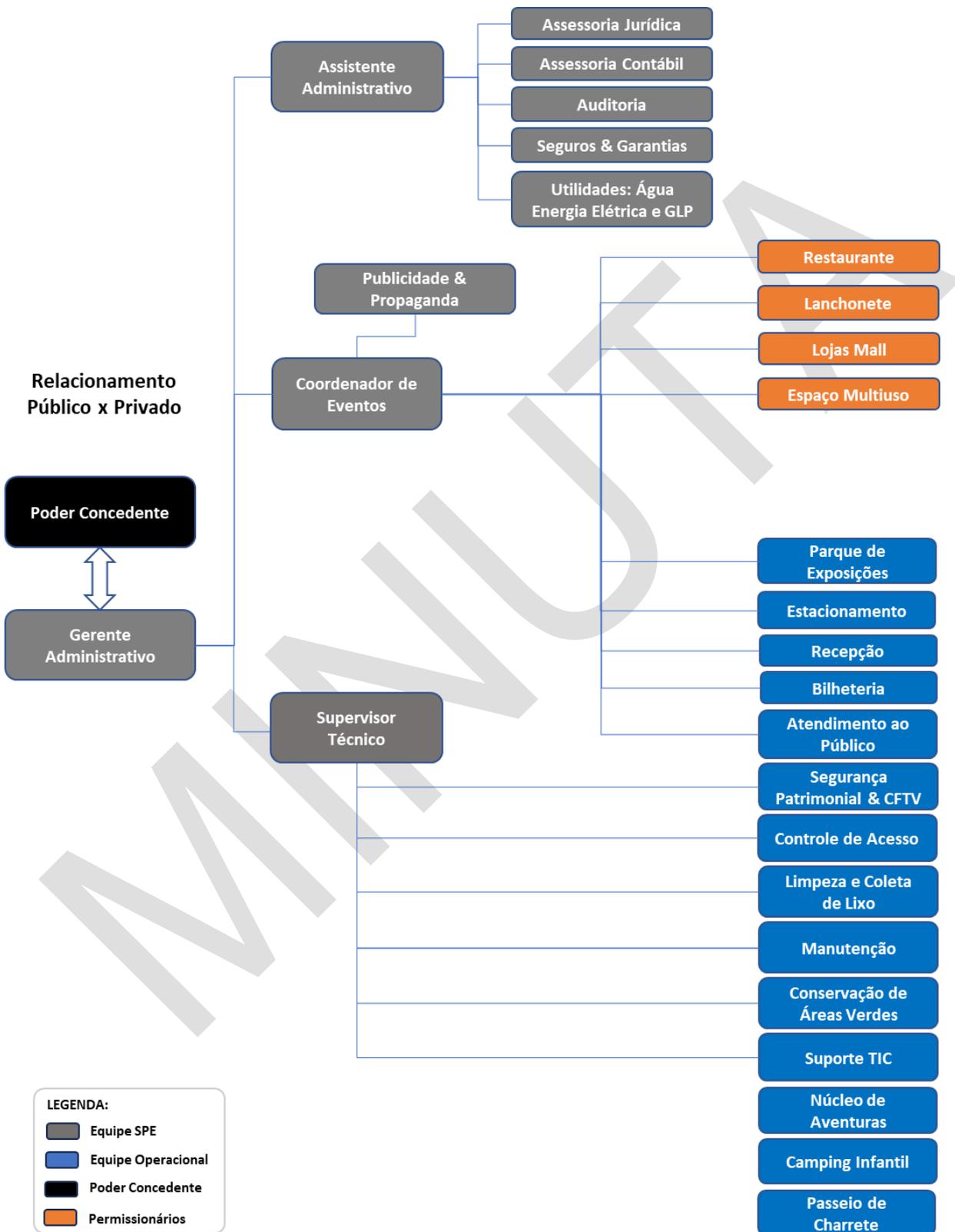
A CONCESSIONÁRIA deverá, por meio de sua equipe de gestão administrativa e operacional:

- a) Explicitar detalhadamente o organograma e as linhas de funcionamento interno para a gestão dos diferentes serviços sob sua responsabilidade. A responsabilidade dos cargos de gerenciamento propostos será refletida em suas funções, assim como nas linhas de comunicação e coordenação a serem instauradas entre os diferentes serviços contratados;
- b) Contar com um Diretor/Gerente como responsável final por todos os serviços, independentemente de serem prestados diretamente ou por meio de subcontratações, cabendo a este profissional a interlocução com o PODER CONCEDENTE, através do CMOG, na gestão da prestação de serviços;
- c) Atender aos chamados e às solicitações através da Central de Serviços Compartilhados (CSC), direcionando-os ao setor competente para sua pronta resolução;
- d) Prestar supervisão contínua durante todo o período de funcionamento do complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE, assumindo a responsabilidade pela abertura de chamados e demais atividades de coordenação sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;

- e) Comunicar ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, qualquer mudança na estrutura proposta, sendo que o fluxo de informações deverá ser permanentemente atualizado;
- f) Elaborar um documento sobre a “Política da Empresa”, com especial referência aos objetivos e aos meios para atingi-los, assim como o tempo previsto na obtenção dos resultados propostos;
- g) Atender integralmente ao processo de Monitoramento de Desempenho;
- h) Coordenar e estabelecer mecanismos adequados de coordenação com as empresas subcontratadas;
- i) Estabelecer linhas de comunicação visando difundir a informação de maneira adequada entre seus prepostos e os prestadores de serviços subcontratados;
- j) Assegurar que as medidas de correção oportunas sejam adotadas às suas custas;
- k) Em caso de notificação, emitida pelo PODER CONCEDENTE ou por quaisquer outros órgãos públicos, relacionada aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, o plano de ação para tratativa ou resposta da notificação deverá ser integralmente compartilhado com o PODER CONCEDENTE, através do CMOG.
- l) Prover todos os equipamentos, equipe e recursos necessários para uma adequada administração da ÁREA DA CONCESSÃO;
- m) Identificar todos os colaboradores ou terceirizados da CONCESSIONÁRIA, com a marca ou nome da empresa, na ÁREA DA CONCESSÃO.

A seguir, um exemplo de configuração da equipe de gestão e suas interrelações:

FIGURA 1 – EXEMPLO DE ESTRUTURA DA EQUIPE DE GESTÃO DA SPE



Fonte: Consultoria

7.3.2 Atendimento ao público

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover, minimamente, atendimento ao público, incluindo os seguintes serviços:

- a) Oferecer primeiros socorros aos USUÁRIOS, bem como chamar os serviços de emergência assistencial para o caso de necessidade de remoção dos vitimados;
- b) Disponibilizar Centro de Visitantes para orientação dos USUÁRIOS, esclarecimentos de dúvidas, primeiros socorros e reclamações e sugestões (Ouvidoria);
- c) Disponibilizar *website* nos idiomas português e inglês, com o seguinte conteúdo mínimo:
 - Atividades e atrações disponíveis;
 - Horários de funcionamento;
 - Programação de eventos;
 - Tabelas de preços de ingressos e das atividades e atrações pagas;
 - Opções de transportes públicos (como chegar);
 - Canal de Ouvidoria do público em geral, onde se possa depositar reclamações, queixas, sugestões, novas ideias e fazer questionamentos. Este canal deverá permitir a anexação de arquivos eletrônicos (.doc, .xls, .jpg, .pdf);
 - Dados para contato com o PODER CONCEDENTE, através do CMOG.
- d) Elaborar mensalmente e disponibilizar Relatório de Ouvidoria que contenha uma avaliação quantitativa dos seguintes temas, com data, quantidade de “inputs por tema”, local (se houver) e categoria:
 - Reclamações: categorias de reclamações - conservação da infraestrutura, conservação das áreas verdes, qualidade da sinalização e informações disponíveis sobre a área de concessão e sua infraestrutura, higiene e limpeza, atendimento ao público, qualidade dos atrativos, qualidade e preços dos produtos e serviços comercializados no parque, eventos relacionados à segurança, relativo a um determinado profissional ou equipe de profissionais, outros;
 - Sugestões: categorias de sugestões - melhorias, novos atrativos, soluções para problemas encontrados, novos serviços, outros;

- Elogios: categorias de elogios - a determinado local, núcleo ou parque, a determinado funcionário da CONCESSIONÁRIA ou a determinada equipe de funcionários, a determinado serviço, produto ou atrativo, outros;
 - Outros
- e) É recomendável que a CONCESSIONÁRIA disponibilize aos USUÁRIOS informações e atendimento bilíngue presencial (português e inglês) para um melhor atendimento ao público estrangeiro.

7.3.3 Arrecadação de bilhetagem (se aplicável)

A CONCESSIONÁRIA deverá, quando da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, prover os serviços de bilhetagem das UGC internas que pratiquem algum tipo de cobrança (atrativos, transporte, alimentação, lojas, evento etc.).

A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e administrar o serviço de venda dos INGRESSOS dos atrativos e eventos de maneira física, nas bilheterias e/ou terminais de autoatendimento, e de maneira online, por meio do site da CONCESSÃO. Ressalta-se que para a implantação de tecnologia tal como terminais de autoatendimento (totens), e para sistemas de compras on-line, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de até 180 (cento e oitenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

O serviço de vendas de INGRESSOS da CONCESSIONÁRIA deverá controlar os acessos, recepcionar, orientar e informar os USUÁRIOS sobre os roteiros de visitação e atividades disponíveis.

7.3.4 Segurança Patrimonial

A CONCESSIONÁRIA, a partir da celebração da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, passará a prover a Segurança Patrimonial em toda ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo os seguintes serviços:

- Serviços de Vigilância Patrimonial;
- Monitoramento de Segurança através de CFTV;
- Controle de Acesso.

A execução deste encargo deverá estar em conformidade com o Plano de Riscos e Contingências e o Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso, conforme descrito nos capítulos 3.1.1 e 3.1.5 deste ANEXO.

7.3.4.1 Serviços de Vigilância Patrimonial

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, passará a prover o serviço de vigilância patrimonial, com profissionais habilitados, adequadamente treinados e todos os recursos necessários, ao longo da ÁREA DA CONCESSÃO.

Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada para serviços de vigilância patrimonial, incluindo postos fixos de vigilância e postos para execução de rondas de vigilância.

A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar ao PODER CONCEDENTE, num prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de casos de danos relevantes ao patrimônio contido na ÁREA DA CONCESSÃO e de risco aos USUÁRIOS.

7.3.4.2 Instalação e Manutenção de Sistemas de CFTV

A CONCESSIONÁRIA, em até 180 (cento e oitenta) dias contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá instalar e prestar a manutenção dos sistemas de segurança eletrônica, ou seja, dos sistemas de CFTV e de controle de acesso (catracas, cancelas para estacionamento, sistemas de cadastro de visitantes, alarme perimetral etc.) na ÁREA DA CONCESSÃO.

Dentro do mesmo prazo, deverá implantar, operar e manter (ou terceirizar) um centro operacional de monitoramento das imagens das câmeras de CFTV, devidamente equipado com sistemas de armazenamento de imagens para um período mínimo de 30 (trinta) dias, com acesso dessas imagens disponível para o PODER CONCEDENTE, dentro de uma política de acesso a ser definida junto ao PODER CONCEDENTE, bem como possuir monitores operacionais com funcionamento por 24 horas por dia. Esta central de monitoramento de imagens poderá ser implantada em local remoto à ÁREA DA CONCESSÃO, desde que tenha comunicação ininterrupta e confiável entre as equipes do centro operacional e a equipe de vigilância e de controle de acesso instaladas na ÁREA DA

CONCESSÃO e acesso ao pessoal habilitado e autorizado do PODER CONCEDENTE através do CMOG.

Os sistemas de CFTV a serem instalados devem possuir minimamente os seguintes recursos analíticos de vídeo, tais como: leitura de placa de veículos, contagem de pessoas em fluxo, e linha virtual para monitoramento de invasão dos perímetros ou de intrusão em áreas proibidas dentro da ÁREA DA CONCESSÃO. Estes recursos deverão ser disponibilizados somente para determinadas câmeras cujas funções requeiram a utilização destes recursos:

- Câmeras com função de monitoramento de entrada e saída de veículos dos estacionamentos – recurso de leitura de placas de veículos
- Câmeras com função de monitoramento dos acessos ao público visitante – analítico com capacidade de contagem de pessoas
- Câmeras com função de monitoramento de perímetros da ÁREA DA CONCESSÃO – recurso de linha virtual/detecção de invasão
- Câmeras com função de monitoramento de áreas de acesso proibido ou restrito – recurso de detecção de intrusão.

A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar qualquer outra tecnologia de monitoramento diferente da acima apresentada, que esteja ou que venha a ser disponibilizada no mercado, desde que estas possuam minimamente os recursos e funções acima descritos.

7.3.5 Controle de Acesso

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá mobilizar equipe de controladores de acesso que, compartilhando com a equipe de vigilância, deverá controlar o acesso de visitantes, veículos nos estacionamentos, funcionários, fornecedores (de acordo com o tipo de acesso) em toda a ÁREA DA CONCESSÃO, sejam os que exijam INGRESSO de entrada ou onde o acesso seja livre, auxiliando e orientando os visitantes do complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE.

A CONCESSIONÁRIA, em até 180 (cento e oitenta) dias contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, também deverá implantar, operar e manter sistemas de controle de acesso nos pontos de acesso da ÁREA DA CONCESSÃO (em todos os núcleos), mediante controle eletrônico, ou outra tecnologia similar ou superior disponível no momento da

instalação. As entradas de visitantes (onde haja entrada paga), de funcionários, fornecedores e prestadores de serviços deverão ter controles de acesso totalmente interligados com o SGC (Sistema de Gestão e Controle).

Para as áreas do complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE que ofereçam estacionamento pago, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar sistema de gestão de estacionamento, interligando-o com o sistema de controle de acesso via cancelas e recursos de registro de imagens, incluindo o recurso de leitura de placas dos veículos. Soluções de autoatendimento (terminais de autoatendimento, tais como totens) deverão estar disponíveis para pagamento de estacionamento dentro das áreas de visitação, de atrativos e de eventos, próximas ao próprio estacionamento, à bilheteria ou ao centro de visitantes. A CONCESSIONÁRIA terá um prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO para a implantação e operação dessas tecnologias.

Além dos encargos especificados em segurança na parte de controle de acesso, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar a necessidade de controle do acesso de funcionários do PODER CONCEDENTE, de órgãos vinculados e demais convidados mediante autorização prévia, desde que previamente cadastrados, com identificação própria, tais como adesivo, cartão, sistema de biometria ou outros com qualidade superior.

7.3.6 Serviços de Prevenção e Combate a Incêndio

A CONCESSIONÁRIA, a partir DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de brigada de incêndio com equipe própria, conforme as diretrizes do Corpo de Bombeiros Militar do Estado, sendo também responsável pela obtenção ou renovação de AVCB das infraestruturas existentes na ÁREA DA CONCESSÃO.

A execução deste encargo deverá estar em conformidade com o Plano de Riscos e Contingências, o Plano de Prevenção e Combate a Contra Incêndio e o Plano de Segurança Patrimonial e Controle de Acesso, conforme definido nos capítulos 3.1.1, 3.1.4 e 3.1.5 deste ANEXO.

A equipe de brigada de incêndio a ser constituída pela CONCESSIONÁRIA com seus próprios colaboradores deverá ter uma hierarquia para que os trabalhos de combate sejam organizados e eficientes. Deve ter apenas um responsável pelo comando, alguém que

conheça a área e os métodos de combate, assumindo a responsabilidade pelas decisões. A brigada de incêndio deverá ser devidamente constituída e treinada conforme as regras e determinações do Corpo de Bombeiros Militar.

7.3.7 Serviços de Limpeza

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá realizar a limpeza da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo os seguintes serviços:

- Limpeza das Áreas de Uso Público;
- Limpeza de Áreas Técnicas;
- Limpeza de Sanitários e Fraldários Públicos;
- Coleta e Destinação de Resíduos das Áreas Técnicas, das Áreas de Visitação Pública e dos Sanitários e Fraldários Públicos;

A execução deste ENCARGO deverá estar em conformidade com o Plano de Limpeza e o Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS).

7.3.7.1 Limpeza das Áreas de Uso Público

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover o serviço de limpeza das áreas de uso público existentes na ÁREA DA CONCESSÃO, de acordo com a necessidade de planos estabelecidos para cada área, incluindo:

- Limpeza de áreas internas às edificações utilizadas pelo público visitante tais como centro de visitação, espaços utilizados para educação ambiental, museus, salas de exposição etc.;
- Varredura de pátios externos, calçadas, trilhas, áreas de lazer, de piquenique;
- Lavagem geral de áreas externas, incluindo calçadas, estacionamentos e pátios;
- Limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, desentupindo-os quando necessário, desde que isto não implique em mão de obra técnica (de bombeiro hidráulico ou pedreiro).
- Recolher, depositar e destinar para local apropriado os resíduos gerados pelos visitantes;

- Limpeza das áreas comuns externas às UGC (restaurantes, lanchonetes, lojas, quiosques etc.).

As áreas tais como praças de alimentação e de concentração de usuários clientes de UGC deverão ser limpas e higienizadas pelas equipes operacionais dessas UGC. Portanto, caso a operação das UGC seja orgânica, ou seja, de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, esta deverá também se responsabilizar pela limpeza e higienização destas áreas compartilhadas pelo público. Caso contrário, os terceiros contratados deverão assumir as atividades. No entanto, independentemente de quem tome a ação de limpeza dessas UGC, a CONCESSIONÁRIA será a única responsável pela limpeza frente ao PODER CONCEDENTE.

7.3.7.2 Limpeza de Áreas Técnicas

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de limpeza das áreas técnicas sob sua gestão existentes na ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo edificações que porventura permaneçam sob a responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

São definidas como áreas técnicas as áreas normalmente não visitadas pelo público e que tem sua utilização por parte dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA e seus parceiros: prédios administrativos, oficinas de manutenção, veículos, pontos de leitura de água e esgoto, casas de máquinas, guaritas de controle de acesso e segurança, sala de monitoramento de segurança, vestiários etc.

7.3.7.3 Limpeza de Sanitários e Fraldários Públicos

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de limpeza dos conjuntos de sanitários e fraldários de uso público, durante todo o horário de funcionamento do complexo do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE, além de disponibilizar e repor todos os materiais descartáveis necessários como: papel toalha, sabonete líquido, papel higiênico, sacos para resíduos, fraldas etc.

7.3.7.4 Coleta e Destinação de Resíduos das Áreas Técnicas e de Visitação Pública

A CONCESSIONÁRIA, a partir da celebração do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO, deverá prover os serviços de coleta e destinação adequada dos resíduos sólidos produzidos tanto nas áreas públicas, nas áreas técnicas e nos sanitários e fraldários dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, de todos os núcleos envolvidos.

A CONCESSIONÁRIA deverá também atuar, prioritariamente, na redução da geração de resíduos, bem como na reciclagem e utilizar coletores e espaços de armazenamento que impeçam o acesso de animais aos resíduos depositados.

7.3.8 Controle de Pragas

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover serviços técnicos especializados em controle de pragas em todas as edificações sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo:

- Medidas de prevenção e inspeção;
- Dedetização e desratização, conforme Resolução RDC nº 52/2009, ressaltando-se que a aplicação de controle químico é normalmente contraindicada, sugerindo-se o uso de medidas preventivas e, em casos pontuais, de controle biológico ou de controle mecânico (armadilhas) nas edificações.
- Efetividade para insetos (baratas, cupins, formigas, moscas, mosquitos, pernilongos), para aracnídeos (carrapatos, escorpiões), para roedores (camundongos, ratos, ratazanas) e para quirópteros.
- Controle não químico para plantas daninhas.

Os serviços de controle de pragas deverão ser exercidos por pessoal devidamente certificado, preparado e equipado para tais atividades.

Todos os procedimentos de monitoramento e controle de pragas e plantas daninhas 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, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, observada a legislação vigente.

7.3.9 Serviços de Manutenção

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prestar a manutenção de todas as edificações, áreas e ativos concedidos e reversíveis sob sua responsabilidade, devendo mantê-los em bom estado de conservação durante todo o período de CONCESSÃO, incluindo edificações sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE que estiverem na ÁREA DA CONCESSÃO, com os seguintes serviços:

- Operação e Manutenção de Estacionamento e Vias de Acesso;
- Manutenção das Áreas e Edificações de Uso Público;
- Manutenção Elétrica;
- Manutenção Hidráulica;
- Manutenção de Mobiliário Urbano e de Sinalização Visual;
- Manutenção de Equipamentos Técnico-Operacionais.

A execução deste ENCARGO deverá estar em conformidade com o Plano de Manutenção.

7.3.9.1 Manutenção de Estacionamento, Vias de Acesso e Vias Internas

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO deverá prover os serviços de manutenção das áreas de estacionamento, de vias de acesso e vias internas, de pisos, calçamento e pavimentação, de trilhas acessíveis aos visitantes, de sinalização visual, placas, cartazes e letreiros informativos ao público de todos os núcleos envolvidos na ÁREA DA CONCESSÃO.

7.3.9.2 Manutenção das Áreas e Edificações de Uso Público

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de manutenção de áreas e edificações de uso público e de uso técnico e administrativo sob sua gestão tais como: passeios, pavimentos, vias de acesso, sanitários, fraldários, edifícios de atrações e de espaços para alimentação (lanchonetes, cafeterias, restaurantes, lojas etc.), centro de visitação, museu, salas de exposição, edificações de uso administrativo e técnico da CONCESSIONÁRIA (edifícios administrativos, salas, escritórios, oficinas técnicas etc.).

7.3.9.3 Manutenção Elétrica

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de manutenção elétrica de toda a ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo a manutenção de todos os circuitos elétricos de Baixa Tensão (BT) e Média Tensão (MT) instalados (se houver), painéis de distribuição, sistemas de iluminação, cabines primárias etc.

A CONCESSIONÁRIA deverá 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. Fazem parte deste sistema, dentre outros:

- Cabine de entrada e medição;
- Cabine de transformação;
- Sistemas de proteção;
- Rede elétrica
- Painéis e quadros elétricos;
- Operação e manutenção de grupo-geradores (se houver);
- Nobreaks (se houver);
- Interruptores e tomadas;
- Chaves, dispositivos de proteção e comando;
- Iluminação interna e externa;
- Iluminação de emergência;
- Dispositivos de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA);
- Gestão da interligação com a concessionária prestadora de energia;
- Avaliação periódica dos equipamentos:
 - Painéis elétricos de média e baixa tensão;
 - Disjuntores;
 - Fusíveis;
 - Iluminação;
 - Tomadas;
 - Pontos de força;
 - Infraestrutura de distribuição.

7.3.9.4 Manutenção de Sistemas de Climatização

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de manutenção de aparelhos e sistemas de climatização instalados nas edificações da ÁREA DA CONCESSÃO.

Os serviços de manutenção deverão incluir:

- Gestão, operação e manutenção de todos os sistemas de climatização instalados para garantir a disponibilidade do fornecimento, a qualidade e o uso eficiente;
- Realização de limpezas periódicas nos sistemas para garantir a qualidade do ar.
- Garantia de níveis de qualidade definidos pela legislação vigente em relação aos aparelhos e sistemas de climatização;
- Monitoramento da qualidade e temperatura do ar em conformidade com as normas vigentes, e por adotar as medidas necessárias para seu atendimento;
- Adoção de práticas e equipamentos que garantam o uso eficiente de energia, bem como a busca pela sua redução do consumo;
- Testes operacionais periódicos para averiguar o correto funcionamento.

7.3.9.5 Manutenção Hidráulica

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de manutenção hidráulica de toda a ÁREA DA CONCESSÃO, 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, limpezas superficiais de lagos, lagoas, riachos e córregos etc.

Os serviços de manutenção hidráulica devem abarcar minimamente as seguintes atividades:

- Realização de limpezas periódicas nos sistemas hidráulicos para garantir a qualidade da água e esgoto (limpeza de caixas d'água, tubulações etc.);
- Monitoramento da qualidade da água de reuso (se houver) através da emissão de laudos técnicos de periodicidade semestral;
- Garantia de níveis de qualidade definidos pela legislação vigente em relação ao sistema de água, sistema de reuso (se houver) e deságue de esgoto;

- Monitoramento da qualidade da água potável.

7.3.9.6 Manutenção de Mobiliário Urbano e de Sinalização Visual

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de manutenção de mobiliário urbano, se houver, tais como: bancos, mesas, lixeiras, totens, postes, torres, hidrantes, bebedouros, paraciclos, brinquedos de playground, bem como toda a sinalização visual da ÁREA DA CONCESSÃO, tanto vertical (placas e setas) como horizontal (faixas e sinalização pintadas nos pisos), placas de aviso, cartazes, pôsteres, banners, idealizações horizontais, verticais e aéreas, sistemas de áudio etc.

7.3.9.7 Manutenção de Equipamentos Técnico-Operacionais

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de manutenção de equipamentos técnico-operacionais, tais como: veículos elétricos, veículos a combustível fóssil, tratores, serras, máquinas de solda, máquinas varredoras, máquinas polidoras, máquinas sopradoras, sistemas de medição elétrica, motores, geradores, conversores, bombas hidráulicas, ou seja, de todos os recursos operacionais de sua propriedade e que sejam considerados BENS REVERSÍVEIS ao final do período de CONCESSÃO.

7.3.10 Conservação de Áreas Verdes

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de conservação de áreas verdes na ÁREA DA CONCESSÃO, que abrange a manutenção do paisagismo da área de visitação, bem como as atividades de poda de árvores, roçada nos gramados, adubação, plantio de mudas, entre outras.

O serviço de conservação de áreas verdes compreende as atividades relacionadas ao plantio, irrigação, poda de árvores e plantas ornamentais, controle fitossanitário, capinagem, roçagem, limpeza dos resíduos gerados nos jardins, das áreas ajardinadas, vasos de plantas, assim como o cuidado com as áreas arborizadas do perímetro destinado à CONCESSÃO.

O serviço de conservação de áreas verdes contempla minimamente as seguintes atividades:

- Plantar e conservar as áreas externas e internas com plantas gramíneas e florais de paisagismo;
- Podar/cortar as gramas com aplicação de produtos adequados para manutenção de jardim, bem como das plantas e árvores nativas;
- Irrigar plantas e gramas;
- Fornecer, substituir, repor plantas, mudas ornamentais e grama;
- Implantar e manter os jardins de forma limpa e organizada;
- Realizar a ordenação geral das áreas verdes através do corte/roçagem do gramado e do relvado, assim como dos contornos necessários nas áreas que tenham forração;
- Realizar o tratamento fitossanitário das áreas verdes e jardins para combate e erradicação de pragas e parasitas;
- Realizar o acondicionamento dos resíduos gerados dos serviços de jardinagem executados em local apropriado;
- Executar, em épocas certas, as podas de formação, tanto nas árvores como nos arbustos;
- 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;
- Deverão ser efetuadas reformas nas falhas do ajardinamento sempre na medida do que for necessário;
- Deverão ser recolhidas, depositadas e destinadas em local apropriado as folhas, os restos de podas e entulhos gerados.
- Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso;

Caberá à CONCESSIONÁRIA realizar poda preventiva e periódica e corte rasos de árvores mortas, que ofereçam riscos a vida de funcionários e USUÁRIOS e/ou a estruturas, equipamentos, instalações, edificações na ÁREA DA CONCESSÃO. Em casos de supressão de vegetação arbórea nativa será necessária a anuência do PODER

CONCEDENTE através do CMOG, além de atendimento às demais autorizações específicas, observando a legislação vigente.

7.3.11 Utilidades

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços de utilidades dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo:

- Gestão sustentável de água/esgoto, energia elétrica e GLP;
- Provimento, monitoramento e garantia da qualidade da água para consumo humano;

A execução deste ENCARGO deverá estar em conformidade com o Plano de Manutenção e Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS), conforme descrito nos capítulos 3.1.3 e 3.1.2. deste ANEXO.

7.3.11.1 Gestão Sustentável de Água e Esgoto, Energia Elétrica e GLP

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover a gestão sustentável dos recursos hídricos, de energia elétrica e de gás liquefeito de petróleo (GLP) da ÁREA DA CONCESSÃO, visando a manutenção de seu fornecimento ininterrupto.

A CONCESSIONÁRIA deverá exercer monitoramento do consumo de tais recursos, além da manutenção dos sistemas internos de captação dessas utilidades.

7.3.11.2 Provimento, Monitoramento e Garantia da Qualidade da Água para Consumo Humano

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, 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 XX, da Portaria de Consolidação n.º 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 XX 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 as tabelas de potabilidade para padrão microbiológico, de substâncias químicas, de cianotoxinas de radioatividade, e para padrão organoléptico que representam risco à saúde (Anexo 1 7, 8, 9 e 10, do Anexo XX).

7.3.12 Serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)

A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, deverá prover os serviços suporte da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação para todos os colaboradores da CONCESSIONÁRIA, quando do uso do Sistema de Gestão e Controle (SGC), de sistemas de telefonia e de qualquer outro sistema envolvido na gestão, além de oferecer suporte ao bom funcionamento da infraestrutura de rede de dados, dos equipamentos de microinformática (desktops, notebooks, impressoras, scanners, etc) e dos links de internet e de *smartphones*, envolvidos na gestão e operação da ÁREA DA CONCESSÃO.

Os Serviços de TIC a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA serão limitados a:

- Manter e conservar toda a infraestrutura de rede de microinformática (redes dos desktops, as impressoras, scanners);
- Gerenciar a obtenção de peças sobressalentes, mediante solicitação tecnicamente justificada para aquisição de peças que porventura venham a ser necessárias para o reparo de determinados equipamentos ou o acionamento do fornecedor quando da manutenção, dentro do período de garantia, dos equipamentos de microinformática. Em ambos os cenários (com ou sem garantia), a mão de obra para execução do reparo deverá ser proveniente da equipe de TI da CONCESSIONÁRIA e/ou de seus parceiros contratados;
- Dar suporte aos colaboradores da CONCESSIONÁRIA que se utilizarem de microinformática, sejam eles diretos ou indiretos, oferecendo manutenção e suporte aos funcionários diretos ou indiretos da CONCESSIONÁRIA e das máquinas de sua propriedade.
- Manter sistemas de segurança eletrônica (controle de acesso de pessoas, de veículos, CFTV), de sistemas de automação predial (iluminação, sistemas de ar-condicionado), sistemas de gestão de estacionamento (sensores de veículos, identificação de placas, RFID, etc), sistemas de áudio e vídeo instalados na ÁREA DA CONCESSÃO.

- Manter atualizado o parque de microinformática, aplicando os updates e upgrades necessários, tanto em termos de *hardware* como de *software*;
- Provisionar os equipamentos (computadores, impressoras), sistemas (software) e insumos (tintas para impressão, papel, etiquetas, crachás, cartões, etc).

8 PRAZOS

A tabela a seguir apresenta os prazos para a realização dos encargos previstos neste ANEXO.

DESCRIÇÃO	PRAZO
Planejamento e planos da concessionária	
Planos de O&M	90 (noventa) dias após assinatura do CONTRATO
Plano de Intervenções	90 (noventa) dias após assinatura do CONTRATO
Projeto de identidade visual	180 (cento e oitenta) dias após a assinatura do CONTRATO
Plano de Comunicação e divulgação	180 (cento e oitenta) dias após a assinatura do CONTRATO
Relatório anual da concessão	
Relatório Anual da Concessão	Até o dia 31 (trinta e um) de março de cada ano civil
Relatório Trimestral	Até 15 (quinze) dias do encerramento de cada trimestre
Sistema de Controle e Gestão Operacional (SCG)	A partir da emissão do TERI.
Encargos de infraestrutura	
Implantação de novo(s) uso(s)	Em até 18 (dezoito) meses a partir da emissão do TERI.
Sinalização e Comunicação	Em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados da emissão do TERI.
Encargos Operacionais	
Serviços de Gestão Administrativo-Financeira, Contratual e Operacional	A partir da assinatura do CONTRATO
Atendimento ao público	A partir da emissão do TERI

DESCRIÇÃO	PRAZO
Arrecadação de bilhetagem	A partir da emissão do TERI
Segurança Patrimonial	A partir da emissão do TERI
Controle de Acesso	A partir da emissão do TERI
Prevenção e Combate a Incêndio	A partir da emissão do TERI
Serviços de Limpeza	A partir da emissão do TERI
Controle de Pragas	A partir da emissão do TERI
Manutenção	A partir da emissão do TERI
Conservação de Áreas Verdes	A partir da emissão do TERI
Utilidades	A partir da emissão do TERI
Serviços de TIC	A partir da emissão do TERI