



**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° [●]**

CONCESSÃO PARA RESTAURO, REFORMA, OPERAÇÃO, EXPLORAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS MERCADOS MUNICIPAIS PAULISTANO E KINJO YAMATO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - SP.

**ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DIRETRIZES .....</b>	<b>3</b>
1. Diretrizes Gerais .....	3
2. Diretrizes de Projeto e Obra .....	4
<b>CAPÍTULO II - TRANSFERÊNCIA DA OPERAÇÃO DOS MERCADOS .....</b>	<b>6</b>
3. Encargos de Transferência da Operação .....	6
<b>CAPÍTULO III - ENCARGOS DE OBRA .....</b>	<b>10</b>
4. Encargos de Projetos e Obras .....	10
5. Programa de Intervenção no Mercado Municipal Paulistano .....	14
6. Programa de Intervenção no Mercado Municipal Kinjo Yamato .....	16
<b>CAPÍTULO IV - ENCARGOS DE ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, VIGILÂNCIA E LIMPEZA DOS MERCADOS .....</b>	<b>19</b>
7. Administração .....	19
8. Encargos de Operação .....	21
9. Limpeza, Conservação e Controle de Pragas .....	22
10. Manutenção Geral das Instalações Cíveis, Elétricas e Hidráulicas, Equipamentos, Utilitários e Mobiliários 26	
11. Segurança e Bem Estar .....	30
12. Marketing .....	33
<b>CAPÍTULO V - EXPLORAÇÃO COMERCIAL .....</b>	<b>33</b>
13. Exploração Comercial dos Espaços dos mercados .....	34
14. Estacionamento .....	34
<b>CAPÍTULO VI - PLANOS E RELATÓRIOS .....</b>	<b>35</b>

15.	Planos de operação dos MERCADOS .....	35
16.	Relatório Trimestral de conformidade operacional.....	39
17.	Relatório Anual de Conformidade .....	39
<b>CAPÍTULO VII - ESPAÇOS DESTINADOS AO PODER PÚBLICO .....</b>		<b>40</b>
18.	Reprodução de fotos e filmagens.....	40
19.	Delegacia Especializada em Atendimento ao Turista .....	40
20.	Guarda Civil Metropolitana .....	41

## **CAPÍTULO I - DIRETRIZES**

### **1. DIRETRIZES GERAIS**

**1.1.** Este ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA descreve e detalha as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA em relação a obras, operação, serviços, manutenção e demais encargos durante o PRAZO da CONCESSÃO.

**1.2.** É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA que a implantação do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO respeite as especificações deste documento.

**1.3.** A CONCESSIONÁRIA deve executar todos os SERVIÇOS e dispor de todos os recursos humanos, itens, materiais, equipamentos e insumos necessários para o regular cumprimento do OBJETO.

**1.4.** A CONCESSIONÁRIA poderá e deverá propor soluções para aprimorar o desenvolvimento de suas atividades com vistas à oferecer SERVIÇOS em nível adequado aos USUÁRIOS dos MERCADOS.

**1.5.** A CONCESSIONÁRIA estará vinculada ao disposto no CONTRATO e seus ANEXOS, bem como à legislação, regulamentação e normas brasileiras vigentes e aplicáveis, nas esferas federal, estadual e municipal.

**1.6.** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, observado o disposto no CONTRATO.

**1.7.** A logomarca padrão do PODER CONCEDENTE, deverá estar estampada, em proporção equivalente à logomarca da CONCESSIONÁRIA, em todas as instalações dos MERCADOS, nos uniformes dos empregados da CONCESSIONÁRIA ou terceiros por ela contratados, nos crachás de identificação, em sítios eletrônicos e demais elementos pertinentes à CONCESSÃO.

**1.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver, com vistas à execução dos serviços, práticas e modelos de gestão conforme as normas e padrões internacionais, de forma a assegurar que as necessidades de todos os usuários estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo SERVIÇOS e produtos de forma consistente e compatível com os níveis de qualidade impostos pelo CONTRATO e seus ANEXOS.

**1.9.** O trabalho de fiscalização do PODER CONCEDENTE e do AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO deverá ser facilitado pela CONCESSIONÁRIA, por meio do fornecimento de todas as informações solicitadas.

**1.10.** As referências neste ANEXO às normas técnicas e legislação incluem todas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto de forma diferente.

## **2. DIRETRIZES DE PROJETO E OBRA**

**2.1.** A implantação do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, bem como a realização de quaisquer obras deverá, sempre que possível, adotar práticas sustentáveis na elaboração dos projetos correlatos e na execução das obras, com vistas de minimizar os impactos ambientais decorrentes e a geração de resíduos, bem como de garantir a utilização racional e eficiente de recursos e materiais empregados.

**2.2.** Os projetos deverão ter como base os princípios da arquitetura flexível, da reversibilidade e da distinguibilidade, e utilizar materiais sustentáveis, visando à máxima integração dos MERCADOS com o bairro e o mínimo impacto ao meio ambiente e à paisagem local.

**2.3.** São diretrizes específicas para projetos e obras do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, incluindo novas edificações, instalações de caráter não permanente, bem como reforma ou restauro de edificações e estruturas existentes nos MERCADOS:

- a)** O uso racional de energia por meio do favorecimento na tipologia arquitetônica de ventilação e iluminação natural;

- b)** O uso de luminárias e lâmpadas com alta eficiência luminosa, resultando em baixa potência instalada e garantia de conforto aos USUÁRIOS;
- c)** A priorização pelo uso de materiais recicláveis, sempre que possível, que diminuam desperdícios, resíduos na obra e que possam ser reaproveitados;
- d)** O dimensionamento eficiente de instalações elétricas e hidráulicas e de sistemas estruturais, para evitar danos a equipamentos e desperdícios de materiais;
- e)** A instalação de equipamentos para detecção, combate e prevenção a incêndio;
- f)** A instalação de equipamentos para prevenção contra descargas elétricas atmosféricas.
- g)** A utilização de iluminação, aquecedores, equipamentos e ar condicionado com selos de alta eficiência energética;
- h)** A captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias;
- i)** A instalação de equipamentos economizadores de água nos banheiros; e
- j)** O uso de mictórios secos ou com válvulas de acionamento de baixa vazão e fechamento automático.

**2.4.** Os projetos e obras deverão levar em consideração a função e os usos dos MERCADOS.

**2.4.1.** Os projetos e obras deverão levar em conta conceitos de sustentabilidade, traduzidos na alta *performance* tecnológica, na eficiência do sistema construtivo, no correto uso dos materiais, na racionalidade e economia dos recursos energéticos e do uso e reaproveitamento de água, garantindo conforto e bem-estar aos USUÁRIOS.

**2.5.** Na execução das obrigações atinentes à elaboração dos projetos e a execução de serviços de arquitetura e engenharia para demolição, reforma, restauro e construção de novas edificações, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar os parâmetros urbanísticos vigentes e seguir todas as normas aplicáveis nos âmbitos federal, estadual e municipal, em especial as

Leis Municipais nº 16.050/2014, 16.402/2016 e 16.642/2017, ou outras que vierem a substituí-las.

**2.6.** Os projetos, obras e SERVIÇOS deverão garantir a acessibilidade arquitetônica e comunicacional às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, devendo estar em conformidade com as legislações e com as normas aplicáveis, com as determinações do Código de Obra e Edificações e das normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/00 e nº 13.146/15, o Decreto Federal nº 5.296/04 e a NBR ABNT 9050:2015, ou outras que vierem a substituí-las.

**2.7.** A infraestrutura dos MERCADOS deve ser concebida de modo a otimizar os processos de construção, operação e manutenção, visando à redução do consumo de energia e de matérias-primas virgens (buscando substituí-las por recicladas) e a minimização da geração de resíduos.

**2.8.** A escolha dos materiais e do sistema construtivo de novas edificações, de reforma ou restauro de edificações e de estruturas existentes deverá minimizar os impactos de obra no interior dos MERCADOS, visando uma obra seca, com diminuição de resíduos e que foque na rapidez na execução, evitando prejudicar o funcionamento dos MERCADOS e a visitação dos USUÁRIOS.

**2.9.** As obras inerentes à execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO devem ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso dos MERCADOS e em seu entorno.

## **CAPÍTULO II - TRANSFERÊNCIA DA OPERAÇÃO DOS MERCADOS**

### **3. ENCARGOS DE TRANSFERÊNCIA DA OPERAÇÃO**

**3.1.** A fim de assegurar uma transição eficaz das operações dos MERCADOS entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, minimizando o impacto sobre os USUÁRIOS e PERMISSIONÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá observar os prazos e obrigações estabelecidos na cláusula 6ª do CONTRATO, para assunção gradual da ÁREA DA CONCESSÃO.

**3.2.** O PODER CONCEDENTE deve criar um Comitê de Transição com o intuito de apoiar as atividades de transferência operacional e minimizar o impacto sobre os USUÁRIOS e demais agentes envolvidos.

**3.2.1.** O Comitê de Transição deve ser composto pelos seguintes membros, em especial:

- a)** Representantes da Secretaria Municipal das Subprefeituras;
- b)** Representantes dos PERMISSIONÁRIOS;
- c)** Representantes da CONCESSIONÁRIA.

**3.2.2.** O Comitê de Transição é responsável por apoiar a CONCESSIONÁRIA em assuntos ligados à administração, manutenção, vigilância e limpeza dos MERCADOS, relação com os atuais PERMISSIONÁRIOS, obtenção de documentos e informações, entre outros assuntos.

**3.2.3.** Compete ao Comitê de Transição apoiar o PODER CONCEDENTE para garantir que a CONCESSIONÁRIA tenha livre acesso aos MERCADOS e às informações necessárias para a assunção da sua operação.

**3.2.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer uma Equipe de Transição com foco gerencial, para assumir as responsabilidades da operação dos MERCADOS durante o período de transição.

**3.3.** A Transferência Operacional deve compreender 2 (dois) estágios distintos:

**a) Estágio 1** - Operação do PODER CONCEDENTE acompanhada pela CONCESSIONÁRIA. Tem início na DATA DA ORDEM DE INICIO e término após a assinatura do Termo Definitivo de Aceitação dos Bens, conforme o prazo estipulado pela subcláusula 6.1.2 do CONTRATO de 90 (noventa) dias;

**b) Estágio 2** - Operação da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE. Tem início após a assinatura do Termo Definitivo de Aceitação dos Bens e término após 60 (sessenta) dias.

**3.3.1.** Durante o **Estágio 1**, a CONCESSIONÁRIA deve:



a) Elaborar os Planos de Operação dos MERCADOS, conforme o item 15 deste ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

b) Acompanhar as atividades dos MERCADOS em regime de operação assistida e designar responsáveis diretos pelo acompanhamento das principais áreas funcionais dos MERCADOS.

**3.3.2.** Durante o **Estágio 1**, o PODER CONCEDENTE deve designar espaços físicos para que a CONCESSIONÁRIA possa realizar os trabalhos e atividades da transição, estando autorizada a realizar um amplo processo de auditoria para familiarizar-se completamente com as operações, a estrutura organizacional, os atuais permissionários e os usuários.

**3.3.3.** Os objetivos do **Estágio 1** são:

a) Permitir à CONCESSIONÁRIA obter e preparar os recursos necessários para a prestação dos serviços previstos no CONTRATO;

b) Minimizar qualquer efeito adverso da transferência dos serviços para a CONCESSIONÁRIA;

c) Assegurar a disponibilidade de informações e procedimentos necessários para que as Partes assumam suas responsabilidades e direitos descritos no CONTRATO.

**3.3.4.** No **Estágio 1**, o PODER CONCEDENTE manterá a responsabilidade pela operação dos MERCADOS, com acompanhamento direto da nova CONCESSIONÁRIA.

**3.3.5.** A CONCESSIONÁRIA desfrutará de livre acesso a todas as instalações dos MERCADOS e serão designados espaços físicos para que a CONCESSIONÁRIA possa realizar os trabalhos e atividades da transição.

**3.3.6.** Durante o **Estágio 1** a CONCESSIONÁRIA poderá realizar um amplo processo de auditoria para familiarizar-se completamente com as operações, a estrutura organizacional, os detentores de permissões nos MERCADOS e usuários dos MERCADOS.

**3.3.7.** A CONCESSIONÁRIA deve garantir uma transição eficaz, dentro dos prazos estabelecidos no Contrato, através da execução das seguintes ações:

a) Tratar todos os empregados da Prefeitura de forma justa, aberta e equitativa;

- b)** Tomar a iniciativa para comunicar-se com os empregados, PERMISSIONÁRIOS, USUÁRIOS, órgãos governamentais e a comunidade em geral em todos os aspectos da transição;
- c)** Iniciar o processo de capacitação e desenvolvimento do seu quadro de pessoal;
- d)** Tomar a iniciativa para cooperar com os representantes locais e regionais do Governo, comunidade empresarial e população em geral para promover a integração e desenvolvimento dos MERCADOS;
- e)** Estabelecer uma estrutura organizacional eficiente, que defina claramente as áreas de responsabilidade.

**3.3.8.** No **Estágio 2**, a CONCESSIONÁRIA assumirá todas as atividades previstas nesse ANEXO, contando com o acompanhamento do PODER CONCEDENTE.

**3.3.9.** No **Estágio 2**, a CONCESSIONÁRIA deverá conduzir todas as atividades funcionais, incluindo a gestão de recursos humanos e capacitação de empregados, programas de segurança e vigilância, programas de operação e manutenção dos MERCADOS, programas de administração e finanças, operação comercial, interação e comunicação com os demais entes envolvidos no dia a dia dos MERCADOS.

**3.4.** Uma Equipe de Transição poderá ser formada para gerenciar todos os aspectos da transição da operação do PODER CONCEDENTE para a CONCESSIONÁRIA. Entre outras atividades, a equipe poderá realizar:

- a)** O desenvolvimento de um cronograma de transição detalhado;
- b)** A formação de subequipes para lidar com aspectos específicos da transição (ex.: Subequipe de Finanças, Subequipe de Operações, Subequipe de Marketing, Subequipe Comercial, Subequipe de Estrutura Organizacional e Subequipe de Tecnologia). As subequipes se reportarão à Equipe de Transição, que constituirá a entidade tomadora de decisões;
- c)** A supervisão das subequipes e facilitação de reuniões semanais/quinzenais entre todas as subequipes;

- d)** Negociação com a Prefeitura para assegurar uma transferência tranquila dos bens, contratos, documentação e funcionários à Concessionária;
- e)** Garantia da continuidade de operação de todos os sistemas de negócio (contábil, operacional, tecnologia da informação, folha de pagamento etc.);
- f)** Fornecimento de assessoria jurídica e técnica;
- g)** Desenvolvimento de uma estrutura de administração para os MERCADOS, nomeando a administração executiva e os líderes de grupos/serviços/práticas.

**3.5.** A transferência operacional deverá ocorrer sem interrupção das operações dos MERCADOS, de acordo com um cronograma de implementação, e a avaliação e melhoria da operação, devendo a CONCESSIONÁRIA:

- a)** identificar as atividades necessárias para cada membro da Equipe de Transição a fim de assegurar a operação contínua dos MERCADOS, incluindo um cronograma;
- b)** garantir a manutenção da operação em níveis aceitáveis;

**3.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá levar em consideração a necessidade de estabelecer comunicação plena com todos os interessados, no que se refere aos potenciais problemas da transição, desde a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**3.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá reservar espaços adequados em comum acordo com o PODER CONCEDENTE e a Associação de PERMISSIONÁRIOS com vistas a garantir-lhes estrutura para desmobilização de seu pessoal durante o **Estágio 2**.

### **CAPÍTULO III - ENCARGOS DE OBRA**

#### **4. ENCARGOS DE PROJETOS E OBRAS**

**4.1.** Este item define o conjunto de intervenções em caráter obrigatório, referentes ao restauro e à reforma dos MERCADOS, que devem compor o PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a ser implementado pela CONCESSIONÁRIA.

**4.2.** É única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, com a realização dos projetos e das obras necessárias para que os MERCADOS respeitem estritamente as especificações estabelecidas neste documento.

**4.3.** A CONCESSIONÁRIA deve finalizar todas as obras do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO em até 24 (vinte e quatro) meses após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**4.3.1.** As obras deverão ocorrer de acordo com as condições e prazos estabelecidos no CONTRATO, em conformidade com as especificações técnicas, exigências de operação e ambientais definidas pelo CONTRATO e seus ANEXOS e obedecendo às disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como às normas técnicas vigentes.

**4.3.2.** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal com vistas à execução dos projetos e obras, observado o disposto no CONTRATO.

**4.3.3.** Durante a execução das obras civis é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento de todos os serviços de supervisão e engenharia; suprimento de mão de obra, canteiros de serviço, materiais, equipamentos, peças sobressalentes e acessórios; utilidades e suprimentos de construção; materiais temporários, estruturas e instalações; transporte (inclusive, sem limites, descarga e movimentação), armazenamento e quaisquer outros serviços necessários para a execução das obras dentro dos padrões de qualidade exigidos em CONTRATO.

**4.4.** No prazo definido pela subcláusula 7.2.1 do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o PROJETO BÁSICO ao PODER CONCEDENTE, para sua aprovação, contendo a totalidade do planejamento para a execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO para cada objeto desta CONCESSÃO.

**4.4.1.** A elaboração do PROJETO BÁSICO deverá observar rigorosamente todas as normas técnicas aplicáveis.

**4.5.** A reforma, ampliação e construção de sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de existência de sanitários acessíveis em todas as unidades, assim como mictórios, fraldários e instalações sanitárias infantis.

**4.6.** No projeto de luminotécnica deverão ser previstos pontos de iluminação visando atender às necessidades de iluminação interna e externa, de modo a integrar e valorizar os diversos ambientes, respeitando as características da edificação no que tange ao conceito da iluminação e à introdução de equipamentos.

**4.7.** Durante a fase de implantação do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, as obras e/ou serviços deverão respeitar as orientações e normas estabelecidas pelos órgãos da Administração Pública Municipal, visando o mínimo impacto na visitação aos MERCADOS.

**4.8.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas demolições necessárias à realização dos encargos de obra, podendo propor outras demolições durante a CONCESSÃO, desde que sejam devidamente justificadas e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e demais órgãos de tombamento, conforme legislação e normas vigentes.

**4.8.1.** As demolições e retiradas deverão ser executadas de forma a evitarem danos a terceiros e ao meio ambiente, devendo ser adotadas medidas para a segurança dos operários e de todos os demais que nela se encontrarem.

**4.8.2.** As demolições deverão prever meios para não gerar impactos ao meio ambiente e aos USUÁRIOS dos MERCADOS objeto desta CONCESSÃO. O material demolido e/ou retirado deverá ter a devida destinação mediante consulta ao PODER CONCEDENTE.

**4.8.3.** Todos os materiais preservados retirados por meio de demolição devem ser acondicionados e guardados atendendo ao tipo de material e sua dimensão. O seu armazenamento deve ser delimitado ao canteiro, efetuando-se a sua manutenção, protegendo-o dos elementos dos fatores de vandalismo, de roubo e furto e de clima.

**4.9.** A CONCESSIONÁRIA será responsável por todo tipo de passivo decorrente das obras e benfeitorias que realizar, sendo de sua competência a retirada de entulhos, a realização e retiradas de canteiros de obras e a adequada destinação de resíduos.

**4.14.** Os acessos aos equipamentos para veículos e pedestres deverão ser mantidos em perfeitas condições de tráfego durante todo o período de execução da obra.

**4.15.** Os MERCADOS deverão contar com sistemas de aproveitamento de água de reuso, proveniente do tratamento de esgoto sanitário, e da coleta de águas pluviais.

**4.16.** O sistema de esgotamento sanitário dos MERCADOS deverá estar adequado à legislação vigente e demais normas incidentes.

**4.17.** A CONCESSIONÁRIA deve fornecer completa infraestrutura de rede, água, saneamento, gás, e quaisquer outras necessárias ao bom funcionamento e com qualidade correspondente aos objetivos dos MERCADOS.

**4.18.** Todos os projetos deverão obedecer às disposições e orientações de ordem legal e técnica, determinados pelos poderes públicos e entidades como: Município, Estado e União através de legislação própria pertinente ao assunto, caso houver; órgãos e concessionárias locais de prestação de serviços públicos; Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo.

**4.19.** Deverá ser observada a compatibilização entre os projetos afins.

**4.20.** Todas as intervenções e adequações deverão ser feitas de acordo com a legislação protecionista e urbanística incidente sobre os imóveis.

**4.20.1.** Os projetos deverão ser aprovados pelos ORGÃOS DE PROTEÇÃO AO PATRIMÔNIO HISTÓRICO, conforme legislação em vigor.

**4.21.** Após a obtenção do Termo Definitivo de Conclusão das Intervenções Obrigatórias previstas no PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, bem como as que vierem a ocorrer, a CONCESSIONÁRIA deve:

- a)** Realizar o levantamento planialtimétrico e cadastro das intervenções, contemplando elementos e detalhes relevantes;
- b)** Disponibilizar as plantas relativas a eventuais modificações ocorridas no projeto previamente apresentado; e

c) Apresentar o desenho “*as built*”, que represente fielmente as obras e instalações executadas, em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 14645.

## **5. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO NO MERCADO MUNICIPAL PAULISTANO**

**5.1.** Este item define o conjunto de intervenções obrigatórias específicas, para reforma e restauro, a serem realizados no MERCADO MUNICIPAL PAULISTANO, além dos já previstos neste caderno ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**5.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer às disposições legais e regulamentares, bem como às normas técnicas vigentes e demais disposições dos respectivos órgãos de tombamento.

**5.3.** O SUBANEXO I - DIAGNÓSTICO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - PAULISTANO do ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO contém Diagnóstico da situação atual do Mercado Municipal Paulistano, bem como as intervenções a serem executadas para a solução, adequação, atualização e modernização da infraestrutura existente.

**5.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá executar todas as intervenções identificadas no SUBANEXO I - DIAGNÓSTICO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - PAULISTANO do ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO dentre elas, mas não se limitando, a:

**a)** Análise, identificação e intervenções estruturais da edificação;

**b)** Revisão das instalações hidráulicas de água fria, bombeiros e esgoto, incluindo mas não se limitando ao seu encaminhamento interno na galeria em aduela pré-moldada existente no subsolo, assim como desentupimento e desobstrução das sessões das tubulações, e interligação da rede de esgoto do mercado à rede pública de coleta em sua totalidade;

**c)** Impermeabilização das edificações, incluindo mas não se limitando a revisão e impermeabilização da laje de cobertura e platibandas, da parte interna da estrutura de concreto armado das caixas d’água, e de toda a extensão da galeria;

**d)** Revisão do sistema da cobertura, incluindo caimentos e juntas das calhas e rufos, assim como recuperação quando necessário dos chapins e substituição de peças danificadas;

- e) Restauro de danos e reconstituição da fachada, assim como redimensionamento da comunicação visual interna e externa ao mercado;
- f) Elaboração de projeto específico de calçadas e acessibilidade, contemplando as diretrizes dos órgãos de tombamento e legislação vigente para acessibilidade universal;
- g) Instalação de sistema de *nobreak* e geradores, assim como revisão do sistema de iluminação de emergência, e reforma e troca de cabeamento, fiações elétricas e disjuntores deteriorados;
- h) Redimensionamento da rede de telefonia fixa, e instalação de mais pontos de telefones públicos nos ambientes de circulação do público, assim como instalação de redes de CFTV, TV, rádio, sonorização, alarme e controle de acesso, relevantes para a garantia da segurança do público geral, das mercadorias e integridade das instalações;
- i) Revisão e adequação das instalações prediais de medidas de segurança, prevenção e combate a incêndio, incluindo extintores, hidrantes, saídas de emergência;
- j) Dimensionamento e instalação de redes de dados e lógica, bem como eventual rede de automação;
- k) Pintura e identificação da rede de gás canalizado aparente dentro dos boxes e restaurantes do mezanino de acordo com as normas e legislação vigentes, assim como realização de testes de estanqueidade e apresentação dos certificados válidos em local acessível para fiscalização;
- l) Reforma dos elevadores, incluindo a limpeza, drenagem e impermeabilização interna dos poços, assim como a limpeza dos degraus e guias de segurança do rodapé das escadas rolantes e revisão das botoeiras das paradas de emergência, e instalação de monta-cargas para atendimento dos restaurantes do mezanino;
- m) Reforma do sistema de proteção e descargas atmosféricas, e elaboração de estudo específico de eficiência energética para sistema de cogeração;



- n) Elaboração de estudo específico de eficiência energética para substituição e redimensionamento da rede e lâmpadas, assim como reforma para a reativação da iluminação cênica das fachadas;
- o) Elaboração de estudo específico para tratamento térmico do mercado;
- p) Manutenção e fiscalização dos processos de coleta, armazenamento e destinação de resíduos;
- q) Reconstituição e restauro das esquadrias e peças originais do mercado, como os portões metálicos, assim como reforma ou troca das esquadrias não originais;
- r) Revisão e reforma de paredes internas e fechamentos externos, incluindo a remoção dos trechos de argamassa soltas, reconstituição do revestimento e repintura das paredes que apresentam manchas de umidade, deslocamentos, má conservação da pintura e pequenas fissuras;
- s) Revisão, manutenção, substituição de peças e conexões das louças, metais e acessórios dos sanitários;
- t) Adequação à acessibilidade, de maneira a atender aos requisitos mínimos previsto em legislação para mobilidade de pessoas com restrição de mobilidade, incluindo instalação e/ou adequação das rampas de acesso, elevadores, e sanitários.

**5.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá adotar os métodos construtivos adequados, observando as diretrizes e obrigações constantes neste Caderno de Encargos, não se limitando aos sugeridos no SUBANEXO I - DIAGNÓSTICO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - PAULISTANO do ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO.

## **6. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO NO MERCADO MUNICIPAL KINJO YAMATO**

**6.1.** Este item define o conjunto de intervenções obrigatórias específicas, para reforma e restauro, a serem realizados no Mercado Municipal Kinjo Yamato, além dos já previstos neste ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**6.1.1.A** CONCESSIONÁRIA deverá obedecer às disposições legais e regulamentares, bem como às normas técnicas vigentes e demais disposições dos respectivos órgãos de tombamento.

**6.2.** O SUBANEXO III - DIAGNÓSTICO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - KINJO YAMATO do ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO contém Diagnóstico da situação atual do Mercado Municipal Kinjo Yamato, bem como as intervenções a serem executadas para a solução, adequação, atualização e modernização da infraestrutura existente.

**6.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá executar todas as intervenções identificadas no SUBANEXO III - DIAGNÓSTICO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - KINJO YAMATO do ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO, dentre elas, mas não se limitando, a:

**a)** Análise, identificação e intervenções estruturais da edificação, incluindo recuperação da superfície metálica nos pontos deteriorados e deformações, e restauração da estrutura de concreto da torre da caixa d'água;

**b)** Adequação da atual estrutura de captação e destinação das instalações hidráulicas, sanitárias e de águas pluviais, a partir de revisão das mesmas, incluindo a elaboração de novo projeto de instalações hidrossanitárias, assim como redimensionamento das seções hidráulicas do sistema de captação de águas pluviais da estrutura metálica;

**c)** Impermeabilização das edificações, incluindo mas não se limitando a impermeabilização da estrutura interna da caixa d'água de concreto e das demais áreas molhadas, e recomposição das juntas de dilatação;

**d)** Revisão do sistema da cobertura, incluindo recomposição da estrutura metálica de apoio nos pontos onde a mesma foi substituída por madeiramento, assim como readequação, limpeza e manutenção de calhas e coletores, e padronização do telhamento cerâmico;

**e)** Valorização das fachadas, preferencialmente com a abertura e consequente permeabilidade visual do mercado e de sua estrutura metálica tombada, a partir da elaboração de novo projeto, assim como redimensionamento da comunicação visual interna e externa ao mercado;

- f)** Preservação do piso de paralelepípedo e recomposição do que for possível, incluindo guias e sarjetas, assim como recomposição dos ladrilhos hidráulicos das calçadas internas adjacentes aos boxes, e demolição e refazimento dos trechos que apresentam trincas e irregularidades nas calçadas externas;
- g)** Elaboração de projeto de instalações elétricas de baixa tensão;
- h)** Elaboração de projeto de rede de telefonia para as áreas administrativas e para as áreas operacionais, assim como instalação de redes de CFTV, TV, rádio, sonorização, alarme e controle de acesso;
- i)** Reconfiguração das instalações de redes de dados e lógica, bem como eventual rede de automação;
- j)** Elaboração de projeto de adequação das redes de gás, observadas as normas e legislação vigente;
- k)** Instalação de elevador, monta-cargas, escadas e esteiras, atendendo acessibilidade ao mezanino, observadas as normas e legislação vigente;
- l)** Revisão e adequação das instalações prediais de medidas de segurança, prevenção e combate a incêndio, incluindo extintores, hidrantes, saídas de emergência,
- m)** Reforma do sistema de proteção e descargas atmosféricas, e elaboração de estudo específico de eficiência energética para sistema de cogeração;
- n)** Elaboração de estudo específico de eficiência energética para substituição e redimensionamento da rede e lâmpadas, assim como elaboração de estudo específico para tratamento acústico;
- o)** Retirada da cobertura em policarbonato e nova solução de projeto para cobertura e proteção de intempéries com garantias a ventilação natural, além de aberturas na fachada para proporcionar ventilação cruzada;
- p)** Manutenção e fiscalização dos processos de coleta, armazenamento e destinação de resíduos, e separação entre a área de manejo do lixo e a área de circulação de público;

- q) Elaboração de estudo específico para tratamento térmico do mercado;
- r) Elaboração de projeto para utilização do mezanino, assim como demolição das muretas de alvenaria que dividem as bancas no pavimento térreo;
- s) Remoção de parte das esquadrias existentes em função da readequação das fachadas e das alvenarias internas do mezanino, assim como reforma ou troca dos portões de fechamento dos boxes, portões das entradas e de vidros e grades de segurança quando necessário, e manutenção geral na estrutura e funcionamento;
- t) Instalação de novos sanitários e demais áreas molhadas para a garantia do conforto e acessibilidade do usuário;
- u) Adequação à acessibilidade, de maneira a atender aos requisitos mínimos previsto em legislação para mobilidade de pessoas com restrição de mobilidade, incluindo instalação e/ou adequação das rampas de acesso, elevadores, e sanitários.

**6.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá adotar os métodos construtivos adequados, observando as diretrizes e obrigações constantes desde Caderno de Encargos, não se limitando aos sugeridos no SUBANEXO III - DIAGNÓSTICO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - KINJO YAMATO do ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO.

## **CAPÍTULO IV - ENCARGOS DE ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, VIGILÂNCIA E LIMPEZA DOS MERCADOS**

### **7. ADMINISTRAÇÃO**

**7.1.** A CONCESSIONÁRIA deve manter as instalações em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo executar diretamente ou indiretamente por meio de subcontratação, observada a subcláusula 15.1.1 do CONTRATO, todos os SERVIÇOS necessários à plena operação dos MERCADOS.

**7.2.** A CONCESSIONÁRIA deve operar os MERCADOS em conformidade com os parâmetros previstos no ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**7.3.** É obrigação da CONCESSIONÁRIA manter o PODER CONCEDENTE informado acerca de todos os detalhes da prestação dos serviços que constituam objeto do CONTRATO, respondendo a qualquer consulta por ele formulada num prazo de até 30 dias a contar da data do recebimento da consulta.

**7.4.** A CONCESSIONÁRIA deve possuir um sistema de gestão automatizado que integre todos os sistemas relacionados à operação dos MERCADOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e que possa ser objeto de auditoria caso seja solicitado pelo PODER CONCEDENTE.

**7.4.1.** Em relação aos indicadores de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deve instalar um sistema automatizado de medição dos indicadores integrantes do ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, que seja propício à realização de auditoria e que permita o acesso às informações que serviram de base para as análises e resultados de períodos anteriores (mínimos cinco anos de armazenamento).

**7.4.2.** A CONCESSIONÁRIA deve possuir também um Sistema Informatizado de Gestão de Chamados de manutenção dos MERCADOS, que permita a localização de um chamado específico e apresente a sua situação, com: data de abertura, data de conclusão, descrição do chamado e solução endereçada, com vistas a criar e manter uma base de dados do controle de manutenção dos equipamentos dos MERCADOS.

**7.5.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela obtenção, perante os órgãos públicos municipais, estaduais e federais competentes, de todas as licenças, alvarás e autorizações necessárias ao regular desenvolvimento de suas atividades, arcando com todas as despesas relacionadas à consecução das providências determinadas pelas entidades estatais.

**7.5.1.** A CONCESSIONÁRIA deve manter atualizadas as licenças, alvarás e autorizações junto aos órgãos responsáveis.

**7.6.** A aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA será feita pelo PODER CONCEDENTE junto ao AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, o qual deve ser contratado pela CONCESSIONÁRIA, observado o disposto pelo Capítulo III do ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**7.7.** Para as operações de Gestão imobiliária; Gestão de espaço comercial; e Operação de estacionamento dos MERCADOS, a CONCESSIONÁRIA terá liberdade para se estruturar de forma verticalizada, por consórcio ou com terceirização.

**7.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos serviços especificados neste anexo.

**7.9.** A equipe deve ser regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade.

**7.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá observar, nas contratações de pessoal, a legislação trabalhista vigente, notadamente as leis específicas de encargos trabalhistas, previdenciários, tributário, fiscal, bem como os acordos, convenções e dissídios coletivos de cada categoria profissional.

**7.11.** É dever da CONCESSIONÁRIA cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando à prevenção de acidentes no trabalho.

**7.12.** A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao seu pessoal os equipamentos de proteção individual e coletiva (EPIs e EPCs) necessários para o desempenho de suas atividades.

**7.13.** A CONCESSIONÁRIA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito.

## **8. ENCARGOS DE OPERAÇÃO**

**8.1.** Este item define os requisitos obrigatórios para realização da operação dos MERCADOS. As obrigações da CONCESSIONÁRIA abrangem a disponibilização da infraestrutura necessária, bem como os serviços necessários para a operação dos MERCADOS.

**8.2.** Para as operações de *Facilities* e gestão de condomínio dos MERCADOS, a CONCESSIONÁRIA terá liberdade para se estruturar de forma verticalizada, por consórcio ou com terceirização;

**8.2.1.**A gestão do condomínio deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA embasando-se em um Estatuto do Condomínio;

**8.2.2.**Este documento deverá ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE até 60 dias antes do início da operação de cada equipamento.

**8.2.3.**O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar no prazo máximo de 30 dias e os ajustes devem ser feitos pela CONCESSIONÁRIA em até 10 dias.

**8.2.4.**Após a finalização do documento, a CONCESSIONÁRIA deverá registrá-lo no cartório do registro de imóveis onde se encontrar registrado o imóvel.

**8.2.5.**As alterações posteriores somente prevalecerão contra terceiros depois de averbadas no registro imobiliário, observando o fluxo descrito neste item.

**8.3.** O fornecimento de serviços de abastecimento de água, esgoto, energia, comunicação e demais serviços públicos deverão ser contratados exclusivamente de empresas que detém outorga vigente para a concessão destes serviços públicos.

**8.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos serviços especificados neste Caderno de Encargos.

**8.4.1.**A equipe deve ser regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade.

## **9. LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E CONTROLE DE PRAGAS**

**9.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços de zeladoria na forma, qualidade e quantidade necessárias ao bom andamento dos serviços nos MERCADOS.

**9.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá adquirir todo o material de consumo e peças de reposição que utilizar na execução dos serviços de zeladoria.

**9.3.** Compete à CONCESSIONÁRIA a execução de serviços de limpeza das áreas internas e externas dos MERCADOS, durante o horário de funcionamento do mesmo, incluindo neste serviço a gestão de resíduos, por meio de política de segregação e coleta seletiva.

**9.3.1.A** execução de serviços de limpeza pela CONCESSIONÁRIA abrange as seguintes atividades:

- a)** Limpeza, por meio de lavagem, higienização e desinfecção de todos os ambientes e superfícies fixas, de forma a promover a remoção de sujidades visíveis, tais como poeira, manchas, lodo, líquidos e resíduos. Os serviços serão executados em todas as instalações dos MERCADOS em superfícies, tais como: mobiliários, portas, pisos, paredes, armários, corredores, parapeitos, rodapés, janelas, ventiladores, luminárias em geral (inclusive externas), parte interna e externa do prédio, escadas, cortinas, persianas, grades, balcões, maçanetas, mesas, cadeiras, instalações sanitárias, extintores de incêndio, telefones, lixeiras, espelhos, dispensadores, saboneteiras (limpeza das faces interna e externa), papeladeiras, elevadores, escadarias, circulações, vidros, vidraças, tetos, placas de comunicação visual, filtros e bebedouros, tapetes, dentre outros;
- b)** Limpeza e conservação de todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras;
- c)** Limpeza e polimento de metais tais como: válvulas, registros, sifões, fechaduras e etc.;
- d)** Limpeza periódica de caixa d'água;
- e)** Abastecimento, sempre que necessário, de dispensadores, saboneteiras, papel higiênico e papel toalha;
- f)** Limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, inclusive seu desentupimento quando necessário, desde que isto não implique em mão de obra de bombeiro ou pedreiro;
- g)** Limpeza interna de bebedouros;
- h)** Recolhimento e entrega de materiais perdidos para o responsável do PODER CONCEDENTE;



i) Varrição e lavagem de áreas internas e externas, calçadas, entrada e saída dos MERCADOS;

j) Remoção de lixo das lixeiras;

k) Segregação, acondicionamento e transporte interno dos resíduos, até o local de sua coleta.

**9.3.2.**A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de modo a evitar interferências no bom andamento da rotina de funcionamento das empresas inquilinas e na visita dos USUÁRIOS, podendo, inclusive, executá-los em horários alternativos ao do funcionamento dos MERCADOS.

**9.3.3.**Todos os produtos utilizados para limpeza e desinfecção deverão estar registrados no Ministério da Saúde.

**9.3.4.**Em relação à coleta seletiva de resíduos, a CONCESSIONÁRIA deve promover campanhas, capacitações e outras atividades em conjunto com o PODER CONCEDENTE para garantir a correta segregação dos resíduos.

**9.4.** Compete à CONCESSIONÁRIA o controle integrado de pragas nos MERCADOS, incluindo áreas internas e externas, para insetos (baratas; cupins; formigas; lagartas; moscas, mosquitos; pernilongos (*Aedes aegypti*)); aracnídeos (aranhas; carrapatos; escorpiões); determinados mamíferos (camundongos, ratos, ratazanas, morcegos) e outras pragas que possam causar danos ou risco à saúde dos usuários dos MERCADOS.

**9.4.1.**A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a dedetização, preferencialmente, nos horários em que não haja funcionários nos MERCADOS.

**9.4.2.**A CONCESSIONÁRIA deverá executar, no mínimo semestralmente, os serviços de controle de pragas (desinsetização, descupinização e desratização).

**9.4.3.**É dever da CONCESSIONÁRIA realizar atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação.

**9.4.4.**A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as devidas providências em até 2 (duas) horas, nos casos de ocorrências pontuais e urgentes (p.ex., surgimento de ratos) comunicadas por funcionários, por USUÁRIOS, pelo PODER CONCEDENTE ou pelas empresas inquilinas.

**9.4.5.**Realizar a primeira desinsetização de modo geral e completa, abrangendo áreas internas e externas dos MERCADOS, inclusive as caixas de passagem de esgoto, caixas de passagem fluviais, e caixas de rede elétrica.

**9.4.6.**O serviço de controle de vetores e pragas urbanas deverá ser realizado com empresa especializada que detenha licenciamento junto à autoridade sanitária e ambiental competente.

**9.4.7.**A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE o comprovante de execução de serviço contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Local (área dos MERCADOS) onde foi realizado o serviço;
- b) Praga(s) alvo;
- c) Data de execução dos serviços;
- d) Prazo de assistência técnica, escrito por extenso, dos serviços por praga(s) alvo;
- e) Grupo(s) químico(s) do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
- f) Nome e concentração de uso do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
- g) Orientações pertinentes ao serviço executado;
- h) Nome do responsável técnico com o número do seu registro no conselho profissional correspondente;
- i) Número do telefone do Centro de Informação Toxicológica;
- j) Identificação da empresa especializada prestadora do serviço com: razão social, nome fantasia, endereço, telefone e números das licenças sanitária e ambiental com seus respectivos prazos de validade.

**9.4.8.** Com a antecedência devida, deverão ser afixados cartazes informando a realização da desinfestação, com a data da aplicação, o nome do produto, grupo químico, telefone do Centro de Informação Toxicológica e números das licenças sanitárias e ambientais.

**9.4.9.** As embalagens vazias deverão ser retornadas ao seu estabelecimento operacional logo após o seu uso, para inutilização e descarte.

## **10. Manutenção Geral das Instalações Civas, Elétricas e Hidráulicas, Equipamentos, Utilitários e Mobiliários**

**10.1.** É dever da CONCESSIONÁRIA manter íntegros e conservar todos os bens, equipamentos e instalações dos MERCADOS sob sua responsabilidade, que deverão estar em perfeitas condições de funcionamento, bem como reparar e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função de desgaste ou superação tecnológica, ou, ainda, promover os reparos e modernizações necessários à boa execução e à manutenção das condições adequadas das atividades e serviços, conforme determinado no CONTRATO.

**10.1.1.** Cabe à CONCESSIONÁRIA identificar os equipamentos integrantes do seu patrimônio de forma a não serem confundidos com similares do patrimônio do PODER CONCEDENTE, observada a disciplina do CAPÍTULO IV – DO REGIME DE BENS DA CONCESSÃO, do CONTRATO.

**10.2.** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção e prevenção de falhas de todos os sistemas e infraestrutura presentes nos MERCADOS, englobando, mas não se limitando a:

- a) Sistema predial (obra civil, pintura, acabamento, pisos, forros etc.);
- b) Instalações elétricas;
- c) Instalações hidráulicas;
- d) Rede de dados;
- e) Sistema de combate a incêndio
- f) Vidros;

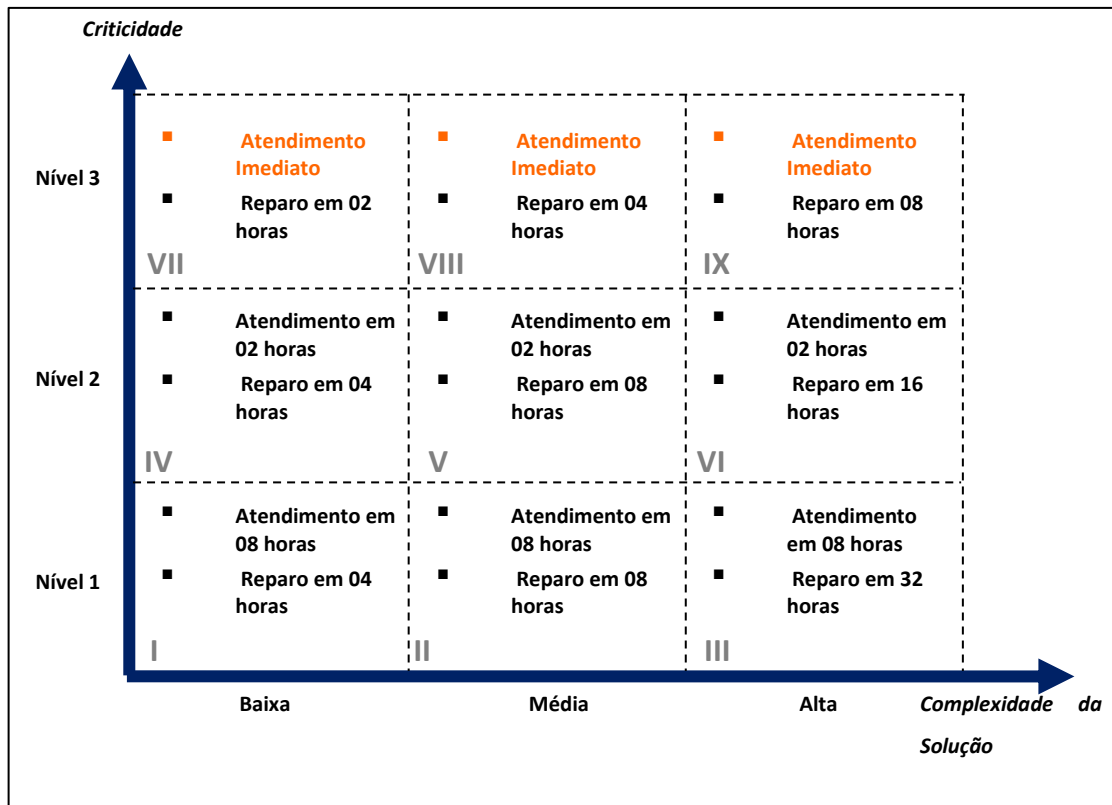
- g) Pavimentação;
- h) Elevadores;
- i) Circuito Fechado de Televisão – CFTV;
- j) Equipamentos e mobiliários;

**10.2.1.** Em relação ao item j) “Equipamentos e mobiliários”, a obrigatoriedade de manutenção desses itens por parte da CONCESSIONÁRIA se restringe àqueles integrantes do seu patrimônio ou do PODER CONCEDENTE, não abarcando os itens obtidos pelas empresas inquilinas, ainda que instalados nos MERCADOS.

**10.3.** Os serviços de manutenção de equipamentos como elevadores, ar condicionado e *links* de comunicação devem ser realizados por empresas especializadas e profissionais devidamente capacitados, cabendo à CONCESSIONÁRIA obter e preservar atualizados os laudos técnicos dessas empresas atestando as boas condições de uso desses equipamentos.

**10.4.** Para efeitos de manutenção corretiva, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar a matriz de priorização e nível de serviço esperado para cada tipo de sistema e manutenção corretiva necessária, conforme **Figura 1**.

**Figura 1** - Matriz de Priorização e Nível de Serviço



**10.4.1.** Os prazos apresentados acima devem ser dados em horas úteis.

**10.4.2.** Entende-se por “Atendimento” o tempo decorrido entre a abertura do chamado e a chegada do técnico ao local da solicitação, e por “Reparo” o tempo gasto, após o atendimento, para realizar a manutenção para a qual foi solicitado e fechar o chamado.

**10.4.3.** Entende-se por atendimento imediato o atendimento realizado em, no máximo, de 40 minutos contados a partir da abertura do chamado.

**10.4.4.** Os níveis de criticidade devem ser definidos conforme abaixo:

**a)** Criticidade 3 (Alta Criticidade) – O produto/serviço é crítico ao funcionamento dos MERCADOS - sua falha ou baixo desempenho interrompe o funcionamento das empresas inquilinas, podendo causar grande dano ou prejuízo à operação, pessoas, etc.;

**b)** Criticidade 2 (Média Criticidade) - O produto/serviço afeta o desempenho das atividades nos centros comerciais dos MERCADOS - sua falha ou baixo desempenho provoca perdas de

funcionalidade, perda pontual de desempenho, sem prejuízo à operação das empresas inquilinas;

**c)** Criticidade 1 (Baixa Criticidade) - O produto/serviço é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto no trabalho e produtividade das empresas inquilinas.

**10.4.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá registrar, evoluir e fechar os chamados de manutenção mediante Sistema Informatizado de Gestão de Chamados, conforme item 7.4.2 deste documento, contendo as seguintes funcionalidades básicas:

**a)** Envio automático e imediato de Notificação de Serviço à equipe de manutenção;

**b)** Controle do cronograma de manutenções preventivas;

**c)** Controle de chamados de manutenção corretiva;

**d)** Descrição da solução dada ao problema;

**e)** Acompanhamento de pendências;

**f)** Gerenciamento do material utilizado;

**g)** Gerenciamento do tempo de realização do serviço;

**h)** Geração de relatórios técnico-gerenciais;

**i)** Registro de histórico detalhado de intervenções realizadas nos bens.

**10.4.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as manutenções corretivas e/ou substituições que se façam necessárias para o bom funcionamento dos MERCADOS nos prazos e condições definidos;

**10.4.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá programar as manutenções em data e horário de modo a não interferir nas atividades de funcionamento das empresas inquilinas e dos MERCADOS;

**10.4.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá atender prontamente as manutenções corretivas, para que não haja dano ao perfeito funcionamento dos MERCADOS;

**10.4.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá registrar e controlar por meio de Registro de Ocorrência, todas as ocorrências de manutenção;

**10.4.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar todo material necessário à realização das manutenções, como peças de reposição, lâmpadas, produtos, dentre outros, com a finalidade de manter o perfeito funcionamento dos equipamentos integrantes da CONCESSÃO.

**10.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter todas as áreas verdes da CONCESSÃO, incluindo as áreas gramadas, árvores, plantas e arbustos, procedendo à sua poda, adubagem, plantio e reposição;

**10.5.1.** É dever da CONCESSIONÁRIA manter as áreas da concessão livres de ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos, bem como realizar substituição de espécies mortas ou insalubres;

**10.5.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá se atentar para os requisitos de urbanidade;

**10.5.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas, técnica e ambientalmente recomendadas, quando da realização de atividades com produtos, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação.

## **11. SEGURANÇA E BEM ESTAR**

**11.1.** É encargo da CONCESSIONÁRIA adotar as providências necessárias para garantir aos usuários adequadas condições de acesso, circulação e segurança nas dependências dos MERCADOS.

**11.2.** Os encargos da CONCESSIONÁRIA relacionados ao acesso e segurança dos MERCADOS podem ser divididos em segurança patrimonial, acesso e monitoramento e gerenciamento de imagens de segurança.

**11.3.** Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deve manter disponível número suficiente de profissionais de segurança, de modo a desempenhar corretamente as funções de vigilância patrimonial, portaria e monitoramento de circuito fechado de televisão (CFTV), além de caber a ela providenciar treinamento adequado a esses profissionais.

**11.4.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela segurança dos bens e pessoas que estejam nos MERCADOS cabendo a ela executar, por meio de vigilantes treinados, rondas frequentes na área de sua responsabilidade adotando os cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da ordem;

**11.5.** Compete à CONCESSIONÁRIA comunicar ao PODER CONCEDENTE e demais autoridades de segurança pública todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio ou contra as pessoas no ambiente dos MERCADOS;

**11.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá observar movimentações suspeitas nas imediações dos MERCADOS e comunicar quando necessário às Polícias Civil e Militar e à Guarda Civil Municipal;

**11.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar e manter registro e controle diário das ocorrências relativas à segurança dos MERCADOS, que remetam a sua área de responsabilidade;

**11.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o monitoramento das imagens de CFTV;

**11.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá colaborar nos casos de emergência nas instalações, visando à manutenção das condições de segurança;

**11.10.** As ações de vigilância e segurança da CONCESSIONÁRIA se restringem aos limites das instalações dos MERCADOS e do escopo da CONCESSÃO;

**11.11.** A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar às autoridades de segurança pública a presença de aglomerações de pessoas junto aos MERCADOS, bem como toda e qualquer situação que potencial ou efetivamente traga risco à segurança dos MERCADOS.

**11.12.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter disponíveis funcionários nas entradas dos MERCADOS, de modo a controlar a entrada e a saída de veículos, empregados e visitantes nas instalações dos MERCADOS;

**11.13.** Fica também sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a fiscalização da entrada e saída de materiais mediante conferência física e documental, ou de controles próprios do PODER CONCEDENTE;



- 11.14.** O acesso do público às instalações dos MERCADOS deve ser gratuito;
- 11.15.** A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e operar Circuito Fechado de Televisão (CFTV). O equipamento será destinado ao uso em regime contínuo, durante 24 horas por dia, nos 365 dias do ano, devendo ser adequado a esta finalidade;
- 11.15.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá possuir armazenamento das imagens pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, observado o disposto na legislação vigente;
- 11.15.2.** As câmeras do CFTV devem estar distribuídas por toda a área dos MERCADOS, prioritariamente nas edificações, ou locais que necessitem maior controle;
- 11.16.** Deve ser preparada pela CONCESSIONÁRIA uma central de controle computadorizada, em sala específica para tal atividade, localizada em lugar estratégico, vinculada a todo o sistema de segurança dos MERCADOS.
- 11.16.1.** Todos os equipamentos de uso comum e todos os sistemas gerais serão monitorados a partir desta central, por profissionais da CONCESSIONÁRIA lotados nesse espaço;
- 11.17.** Os vigias, quando não estiverem em atividades de ronda presencial, deverão atentar-se a:
- a)** Imagens captadas e transmitidas pelas câmeras aos monitores, de maneira a detectar possíveis modificações na área protegida e tomar as providências cabíveis previamente especificadas, podendo, caso necessário, acionar a Polícia Militar ou Guarda Civil Metropolitana.
  - b)** Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas áreas monitoradas, adotando medidas de segurança conforme orientação recebida da administração dos MERCADOS;
  - c)** Efetuar rondas virtuais;
  - d)** Efetuar todos os procedimentos cabíveis quando detectar uma ocorrência, identificando o local de origem e tomando as providências necessárias;

e) Garantir o efetivo repasse de todas as orientações recebidas e vigentes, bem como eventual anomalia observada ou ocorrências em andamento nos MERCADOS, entre os profissionais que assumirão o posto, quando houver troca de turno;

f) Os postos de trabalho deverão estar preenchidos durante o horário de funcionamento dos MERCADOS.

**11.18.** O PODER CONCEDENTE deverá avaliar e aprovar o planejamento dos serviços relacionados ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança dos MERCADOS descritos nos Planos de Operação dos MERCADOS;

**11.19.** O PODER CONCEDENTE deverá avaliar e indicar problemas nos serviços relacionados ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança dos MERCADOS;

**11.20.** O PODER CONCEDENTE deverá acompanhar e avaliar os serviços relacionados ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança dos MERCADOS.

## **12. MARKETING**

**12.1.** Caberá a CONCESSIONÁRIA realizar serviços de marketing dos MERCADOS, através de propagandas, promoções e eventos que promovam positivamente a imagem dos MERCADOS e que auxiliem a atração de empresas inquilinas e investidores.

**12.2.** Todos os serviços de marketing prestados pela CONCESSIONÁRIA devem garantir que os objetivos dos MERCADOS sejam cumpridos.

**12.3.** O plano de marketing deve divulgar produtos e serviços nas mídias adequadas, considerando a missão social dos MERCADOS e fortalecendo sua marca de inovação.

**12.4.** É dever da CONCESSIONÁRIA que todos os planos e ações de marketing por ela desenvolvidos sejam realizados em parceria com o PODER CONCEDENTE ou que, pelo menos, passem por sua aprovação antes de qualquer tipo de divulgação.

## **CAPÍTULO V - EXPLORAÇÃO COMERCIAL**

### **13. EXPLORAÇÃO COMERCIAL DOS ESPAÇOS DOS MERCADOS**

**13.1.** É de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a exploração comercial dos MERCADOS, nos termos do CAPÍTULO VI – DO VALOR DO CONTRATO, DA REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E DO PAGAMENTO DA OUTORGA, do CONTRATO.

**13.2.** O portfólio de produtos e serviços a ser disponibilizado nos centros comerciais dos MERCADOS a ser definido pela CONCESSIONÁRIA deve respeitar as restrições legais, em especial a o Decreto Municipal nº 44.754/04 e a Portaria 51/12 – ABAST/SMSP.

**13.3.** É aberta à CONCESSIONÁRIA a possibilidade de explorar novos espaços ou equipamentos, não previstos inicialmente na concessão e no CONTRATO, desde que obtidas todas as aprovações e licenças aplicáveis.

**13.4.** A exploração comercial a partir de expansões e ampliações na área construída devem observar este CONTRATO e a regulamentação vigente, em especial as resoluções normativas e diretrizes dos órgãos de preservação do Patrimônio.

**13.5.** As atividades econômicas a serem exploradas por meio de expansões e ampliações deverão promover sinergia e complementariedade aos Mercados, de forma a ampliar e intensificar os usos atuais e introduzir novos usos.

**13.6.** Na execução das obrigações pertinentes à elaboração dos projetos de engenharia e arquitetura e à operação e manutenção das expansões e ampliações pretendidas pela CONCESSIONÁRIA, devem ser seguidas todas as normas aplicáveis nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, bem como normas técnicas, inclusive aquelas relativas às atividades a serem desenvolvidas.

**13.7.** As intervenções a serem executadas para exploração de atividades econômicas por meio das expansões e ampliações não poderão inibir o funcionamento adequado dos MERCADOS.

### **14. ESTACIONAMENTO**

**14.1.** É de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a exploração e gestão das atuais vagas de estacionamento, ou de eventuais expansões de vagas, sendo-lhe permitida a

terceirização da operação a uma empresa com conhecimento e experiência específicos do tema.

**14.2.** É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA garantir que a fila de veículos não ultrapasse os limites internos dos estacionamentos evitando qualquer tipo de transtorno no tráfego das vias dos MERCADOS e também que o tempo de espera na fila de entrada e de saída de veículos não ultrapasse 10 (dez) minutos.

**14.3.** A CONCESSIONÁRIA deve adotar um sistema de cobrança do estacionamento, que deverá conter informações sobre a operação do estacionamento, seus mecanismos de controle e auditoria, formas de pagamento, mecanismos de proteção para evitar fraudes nos relatórios operacionais que serão emitidos.

**14.4.** A CONCESSIONÁRIA deve garantir que o tempo de espera na fila para pagamento da quantia devida pelo serviço de estacionamento não ultrapasse 15 (quinze) minutos.

**14.5.** Em relação aos sistemas de orientação do estacionamento, a CONCESSIONÁRIA deve gerenciar e controlar o fluxo de veículos dentro do estacionamento, com o suporte de um sistema informatizado de orientação de pátio, garantindo que os motoristas identifiquem as vagas disponíveis o mais rápido possível e evitem deslocamentos desnecessários.

**14.6.** No que diz respeito à segurança do estacionamento, compete à CONCESSIONÁRIA zelar pela segurança dos usuários, funcionários, veículos (e bens guardados em seu interior) e demais bens situados nos estacionamentos, sendo seu dever protegê-los, especialmente contra furtos e roubos, sem prejuízo do dever de ressarcimento de terceiros pelas perdas e danos eventualmente verificados.

**14.7.** Devem ser disponibilizadas vagas para idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo, bem como portadores de necessidades especiais, conforme exigido pela legislação vigente.

## **CAPÍTULO VI - PLANOS E RELATÓRIOS**

### **15. PLANOS DE OPERAÇÃO DOS MERCADOS**

**15.1.** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazos definidos no Contrato e neste item, um Plano de Operação para cada Mercado, contendo a estratégia para a assunção e realização desses serviços.

**15.2.** Os Planos de Operação dos MERCADOS deverão levar em conta os encargos de administração, operação, manutenção, vigilância e limpeza, conforme o CONTRATO e este ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, com vistas satisfazer os indicadores constantes do ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**15.2.1.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à administração e à operação dos MERCADOS, contida nos respectivos Planos de Operação, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para atendimento básico a vítimas e acidentes, incluindo estratégia de atendimento ambulatorial e de remoção emergencial;
- c) Procedimentos para atendimento aos USUÁRIOS, solucionando dúvidas, registrando os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, e orientando os USUÁRIOS, quando for o caso, a utilizarem o Portal de Atendimento SP156;
- d) Procedimentos para comunicação aos USUÁRIOS, contendo relação de pronunciamentos a serem adotados em cada circunstância;
- e) Estratégia para divulgação do Portal de Atendimento SP156 para registro de acidentes, reclamações, comentários e ocorrências;
- f) Procedimentos para tratamento de emergências e situações especiais de atuação para dias de grande movimento ou de alterações no funcionamento normal dos Mercados.

**15.2.2.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à manutenção dos MERCADOS, contida nos respectivos Planos de Operação, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Mapeamento dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos MERCADOS e suas respectivas necessidades de manutenção preventiva, modernização ou substituição;
- b) Detalhamento de rotinas previstas para a modernização ou substituição de equipamentos, instalações e mobiliários dos MERCADOS;
- c) Detalhamento de rotinas previstas para a manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos, instalações e mobiliários, considerando, inclusive, a classificação de falhas presente neste ANEXO; e
- d) Detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento das solicitações de urgência dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos MERCADOS.

**15.2.3.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à vigilância dos MERCADOS, contida nos respectivos Planos de Operação, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para tratamento de ocorrências;
- c) Procedimentos para manutenção da ordem e disciplina nas instalações dos MERCADOS, incluindo a coibição de atos de vandalismo, depredações e pichações nos MERCADOS;
- d) Obtenção das autorizações e alvarás requeridos nesse ANEXO e na legislação aplicável;

**15.2.4.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à limpeza e conservação dos MERCADOS, contida nos respectivos Planos de Operação, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimento e periodicidade para limpeza de banheiros, áreas verdes, coberturas e demais áreas dos MERCADOS; e
- c) Comprovação dos documentos de licença/alvará para transporte, manuseio e aplicação de produtos químicos e saneantes domissanitários expedidos pelos órgãos competentes.

**15.2.5.** Os Planos de Operação devem conter uma Estratégia de Gestão de Riscos, especificando medidas preventivas e corretivas em caso da ocorrência de eventos que podem causar impacto negativo no funcionamento de cada um dos MERCADOS.

**a)** A Estratégia de Gestão de Riscos deve abranger não apenas riscos físicos de acidentes, mas também aos riscos financeiros, tecnológicos e operacionais, dando enfoque para o tratamento aos riscos que possam causar danos aos USUÁRIOS, aos ativos dos MERCADOS e ao meio ambiente.

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

**a)** Identificação dos riscos;

**b)** Avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos, incluindo a probabilidade de ocorrência e seus potenciais efeitos;

**c)** Resposta à emergência;

**d)** Treinamento, simulações e exercícios; e

**e)** Monitoramento de riscos.

**15.2.** A apresentação e aprovação dos Planos de Operação dos MERCADOS terão os seguintes prazos e procedimentos:

**a)** A Concessionária deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, em até 30 (trinta) dias contados a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, os Planos de Operação de cada um dos MERCADOS, com vistas à assunção de todas as atividades relacionadas ao MERCADO;

**b)** Os Planos de Operação serão analisados pelo PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta) dias. Em caso de não aprovação, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE deverão observar os mesmos prazos de entrega e aprovação de novos planos;

**c)** A não aceitação do PODER CONCEDENTE quanto aos Planos de Operação deverá ser fundamentada, com a indicação dos itens que demandam adequação, de modo a possibilitar a realização dos ajustes correspondentes;

**d)** Durante o período de análise, também é facultada ao PODER CONCEDENTE a convocação de reuniões para eventuais esclarecimentos e ajustes pontuais sobre os Planos de Operação.

## **16. RELATÓRIO TRIMESTRAL DE CONFORMIDADE OPERACIONAL**

**16.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Relatório de Conformidade Operacional, separadamente para cada mercado, com periodicidade trimestral, e composto, sem se limitar, por diversos elementos, dentre eles:

**a)** Planejamento de todos os serviços relacionados na concessão, incluindo cronograma de atividades, com horários e periodicidade conforme requerimentos mínimos especificados nos Planos de Operação definidos para cada Mercado;

**b)** Plano de ação em casos de incidentes e emergências;

**c)** Plano de mitigação gerado a partir do trabalho de gerenciamento de riscos;

**d)** Ocorrências e suas resoluções (livro de ocorrência);

**e)** Apresentação dos eventos de manutenção (trocas, reparos, etc.);

**f)** Gestão das ocorrências contendo análise sobre os chamados abertos (tendências, causas, relevância, reincidência) bem como plano de ação para minimização de ocorrências;

**g)** Apresentação das estatísticas de atendimento de ocorrências;

**h)** Apresentação das principais melhorias realizadas;

**i)** Apresentação dos principais elementos de conformidade com as normas relacionadas;

**j)** Plano de melhorias para recuperação de indicadores abaixo da nota máxima.

## **17. RELATÓRIO ANUAL DE CONFORMIDADE**



**17.1.** A CONCESSIONÁRIA deve enviar ao PODER CONCEDENTE, em até 30 dias contados do encerramento do ano contratual, um Relatório Anual de Conformidade que contemple a descrição:

- a) Das atividades realizadas;
- b) Das receitas auferidas no período;
- c) Dos investimentos e desembolsos realizados com as obras ou com os serviços;
- d) Do cumprimento de metas e indicadores de desempenho;
- e) Das obras de melhoria;
- f) Das atividades de manutenção preventiva e emergencial;
- g) Dos eventuais períodos de interrupção do serviço e suas justificativas;
- h) Do estado de conservação dos MERCADOS; e
- i) Dos demais dados.

## **CAPÍTULO VII - ESPAÇOS DESTINADOS AO PODER PÚBLICO**

### **18. REPRODUÇÃO DE FOTOS E FILMAGENS**

**18.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo nos MERCADOS, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO.

**18.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de fotos e filmagens pelo Poder Público para fins não comerciais, de interesse público, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO.

### **19. DELEGACIA ESPECIALIZADA EM ATENDIMENTO AO TURISTA**

**19.1.** Conforme previsto no ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO, atualmente a Delegacia Especializada em Atendimento ao Turista (DEATUR), da Polícia Civil do Estado de São Paulo, tem suas instalações localizadas na área do Mercado Municipal Paulistano.

**19.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá prover um espaço com tamanho mínimo de 261 m<sup>2</sup>, dentro da ÁREA DE CONCESSÃO ou na área interna delimitada pelo perímetro das ruas Barão de Duprat, Comendador Assad Abdalla, e avenidas do Estado, Mercúrio e Senador Queiróz, para utilização da DEATUR.

**19.3.** O espaço deverá possuir disposição arquitetônica (exemplo: divisórias, sanitários, etc) no mínimo similar à da área ocupada atualmente e estar localizado no piso térreo da edificação.

## **20. GUARDA CIVIL METROPOLITANA**

**20.1.** Conforme previsto no ANEXO III DO EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO, atualmente a Guarda Civil Metropolitana (GCM) tem instalações localizadas na área do Mercado Municipal Kinjo Yamato.

**20.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá prover um espaço com tamanho mínimo de 89 m<sup>2</sup>, dentro da ÁREA DE CONCESSÃO ou na área interna delimitada pelo perímetro das ruas Barão de Duprat, Comendador Assad Abdalla, e avenidas do Estado, Mercúrio e Senador Queiróz, para utilização da GCM.

**20.2.1.** O espaço deverá possuir disposição arquitetônica (exemplo: divisórias, sanitários, etc) no mínimo similar à da área ocupada atualmente e estar localizado no piso térreo da edificação.