



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/SVMA/2018

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES IBIRAPUERA, JACINTHO ALBERTO, EUCALIPTOS, TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA, LAJEADO E JARDIM FELICIDADE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA.

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO III- CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
VERDE E MEIO AMBIENTE

ÍNDICE

1.DIRETRIZES GERAIS	3
2.DIRETRIZES DE PROJETO E OBRA.....	4
3.DIRETRIZES OPERACIONAIS	9
4.ENCARGOS DE OBRA	11
<i>ATRATIVOS.....</i>	<i>12</i>
<i>EDIFICAÇÕES DE SERVIÇO AO USUÁRIO</i>	<i>13</i>
<i>EDIFICAÇÕES DE APOIO OPERACIONAL</i>	<i>14</i>
<i>CAMINHOS.....</i>	<i>15</i>
<i>MOBILIÁRIO</i>	<i>15</i>
<i>SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL.....</i>	<i>16</i>
5.ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO	16
<i>ADMINISTRATIVO</i>	<i>16</i>
<i>ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....</i>	<i>22</i>
<i>CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS.....</i>	<i>25</i>
<i>BEM ESTAR.....</i>	<i>28</i>
<i>ZELADORIA.....</i>	<i>31</i>
APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO	
APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS	
APÊNDICE III – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DOS PARQUES	
APÊNDICE IV – QUADRO 01 – ENCARGOS DE OBRA PARQUE IBIRAPUERA	
APÊNDICE V – QUADRO 02 – PLANOS	
APÊNDICE VI – FLUXO PARA APRESENTAÇÃO DE PLANOS E PROJETOS DA CONCESSÃO	
APÊNDICE VII – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL DOS PARQUES	

APÊNDICE VIII – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL PARA O PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA PROFESSOR ARISTÓTELES ORSINI

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1. O presente documento define as diretrizes e os encargos de obra, operação e gestão dos PARQUES a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA.

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

1.3. Durante o PRAZO da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar todos os requisitos mínimos e específicos deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e preservar os elementos intrínsecos que caracterizam os PARQUES, tais como os recursos naturais, os bens tombados e seu caráter de espaço público, conforme descritos no ANEXO III - MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA, do EDITAL.

1.3.1. Os elementos vegetais e outras características ambientais presentes nos PARQUES, tais como árvores, maciços arbóreos, espaços abertos, gramados, arbustos, jardins e elementos hídricos são parte integrante de seu ecossistema, sua paisagem, e sua identidade, sendo importantes na relação dos PARQUES com a cidade, devendo ter suas características, bem como o seu patrimônio natural, mantidos pela CONCESSIONÁRIA.

1.4. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos encargos estabelecidos neste documento, manifestar-se expressamente no sentido de que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários.

1.5. É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA qualquer eventual ajuste e/ou adequação necessário para que as obras, a operação e a gestão dos PARQUES respeitem estritamente as diretrizes mínimas estabelecidas no EDITAL, no CONTRATO e em seus ANEXOS, em especial neste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e na legislação aplicável.

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, sendo todas as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.

1.6.1. A responsabilidade do PODER CONCEDENTE no âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias para a execução do OBJETO está limitada ao disposto no CONTRATO.

1.6.2. No âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias para a execução do OBJETO, a CONCESSIONÁRIA poderá contar com o apoio do PODER CONCEDENTE para interlocução com outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

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

1.8. A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, fazer uso de ações que fomentem a sustentabilidade, a participação e inclusão social e o respeito às minorias e grupos sociais vulneráveis, buscando com essas ações gerar externalidades positivas que transcendam o perímetro dos PARQUES.

1.9. As atividades operacionais e de obras inerentes à execução do CONTRATO deverão ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso dos PARQUES, no seu entorno e na sua vizinhança, observados, no que couber, os objetivos e diretrizes do Sistema de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres previstos no art. 267 da Lei Municipal nº 16.050, de 31 de julho de 2014 (Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo).

2. DIRETRIZES DE PROJETO E OBRA

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes constantes deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA para a realização dos encargos de obra e intervenções opcionais dos PARQUES, observados os conceitos de sustentabilidade ambiental, o menor impacto ao meio ambiente e à paisagem dos PARQUES, os parâmetros urbanísticos e as normativas relativas ao seu tombamento, quando aplicável.

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

2.3. Os encargos de obra compreendem o PROGRAMA DE INTERVENÇÃO do PARQUE IBIRAPUERA, contendo as intervenções de realização obrigatória, que deverão ser impreterivelmente realizadas sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

2.4. Intervenções opcionais dizem respeito aos serviços de engenharia que poderão ser propostos pela CONCESSIONÁRIA para todos os PARQUES, de forma facultativa, inclusive para o PARQUE IBIRAPUERA, para melhor atendimento dos USUÁRIOS.

2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a integração entre os equipamentos objeto da CONCESSÃO, incluindo novas áreas destinadas a provisão de serviços aos USUÁRIOS, com os espaços já existentes, como espaços de convivência, lazer, esporte e contemplação, assim como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.

2.6. No prazo definido no EDITAL, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, para sua aprovação, o PLANO DE INTERVENÇÕES, contendo a totalidade do planejamento para a execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO e das intervenções opcionais para cada um dos PARQUES.

2.6.1 No caso do PARQUE IBIRAPUERA, o PLANO DE INTERVENÇÕES deverá contemplar o planejamento para execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO constante da cláusula 4 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e as eventuais intervenções opcionais previstas de forma facultativa pela CONCESSIONÁRIA.

2.6.2 Para os demais PARQUES, o PLANO DE INTERVENÇÕES deverá conter as intervenções opcionais previstas de forma facultativa pela CONCESSIONÁRIA.

2.7. A implantação do PLANO DE INTERVENÇÕES deverá ser precedida pela elaboração de projetos, incluindo as demolições necessárias previstas, a serem aprovados pelos órgãos competentes, em especial os órgãos de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

2.7.1 Até o final do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, os projetos de que trata o item anterior deverão ser apresentados de forma conjunta para cada um dos PARQUES, para aprovação pelos órgãos competentes de licenciamento, em especial, no caso do PARQUE IBIRAPUERA, pelos órgãos de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

2.7.2 A apresentação de projetos para fins de licenciamento de forma segregada, em exceção à regra prevista no item anterior, poderá ser autorizada pelo PODER CONCEDENTE, mediante pedido motivado da CONCESSIONÁRIA.

2.8. 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, bem como para a instalação de equipamentos de caráter não permanente, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar os parâmetros urbanísticos vigentes e seguir todas as normas aplicáveis nos âmbitos federal, estadual e municipal, em especial as Leis Municipais nº 16.050/2014, 16.402/2016 e 16.642/2017 e, as Resoluções 01/92 do CONDEPHAAT, 06/1997 do CONPESP e 1429/1998 do IPHAN, ou outras que vierem a substituí-las.

2.9. A CONCESSIONÁRIA deverá ter cuidado especial com as reformas e com a manutenção de edificações protegidas no PARQUE IBIRAPUERA, devendo as suas atividades e serviços estar de acordo com as exigências das normas de tombamento e de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

2.10. Os projetos, obras e serviços a serem realizados nos PARQUES 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, a NBR ABNT 15599:2008, ou outras que vierem a substituí-las.

2.11. A CONCESSIONÁRIA deverá executar todos os serviços e fornecer todos os itens e materiais necessários para o cumprimento do escopo do projeto e para a realização dos encargos de obra e intervenções opcionais nos PARQUES.

2.12. Os projetos, obras e serviços deverão, sempre que possível, adotar práticas sustentáveis no desenho e na construção, a fim de promover eficiência energética e economia no uso da água e de outros materiais.

2.13. Os projetos deverão ter como base os princípios da arquitetura flexível e adaptável a diversos usos e atividades e utilizar materiais sustentáveis, visando à máxima integração com a natureza e o mínimo impacto ao meio ambiente e à paisagem dos PARQUES.

2.14. São diretrizes específicas para o projeto e obra de novas edificações, para instalações de caráter não permanente e para reforma ou restauro de edificações e estruturas nos PARQUES:

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

- b) a utilização de cores claras em áreas internas e externas e o sombreamento de fachadas, visando diminuir a carga térmica no verão e os gastos com ar condicionado;
- c) o uso de luminárias e lâmpadas com alta eficiência lumínica, resultando em baixa potência instalada e garantia de conforto aos USUÁRIOS;
- d) a priorização do uso de materiais recicláveis, que diminuam desperdícios e/ou resíduos na obra e possam ser reaproveitados;
- e) o dimensionamento eficiente de instalações elétricas e hidráulicas e de sistemas estruturais, para evitar danos a equipamentos e desperdícios de materiais;
- f) a utilização de iluminação, aquecedores, equipamentos e ar condicionado com selos de alta eficiência energética;
- g) a captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias;
- h) a instalação de equipamentos para economia de água nos banheiros; e
- i) o uso de mictórios secos, ou com válvulas de acionamento de baixa vazão, e fechamento automático.

2.15. A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de (i) sanitários acessíveis em todas as unidades; (ii) mictórios, fraldários e instalações sanitárias infantis, especialmente junto às áreas de maior concentração de crianças, tais como os *playgrounds*; e (iii) vestiários, especialmente junto às áreas de prática esportiva, tais como quadras e pistas de caminhada.

2.16. As novas instalações destinadas aos serviços de alimentação, sanitários e portarias (centros de apoio aos usuários) poderão ser concebidas como parte do MOBILIÁRIO dos PARQUES, de forma a garantir flexibilidade no atendimento aos USUÁRIOS durante o período da CONCESSÃO, mantida, no mínimo, a taxa de permeabilidade atual dos PARQUES, devendo ser aprovadas pelos órgãos de preservação do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico, conforme a cláusula 2.7 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

2.17. A escolha dos materiais e do sistema construtivo de novas edificações, de instalações de caráter não permanente, de reforma, ou restauro de edificações e de estruturas existentes deverá minimizar os impactos de obra no interior dos PARQUES, visando uma obra seca, com

diminuição de resíduos e que foque na rapidez na implantação da estrutura, sem prejudicar o funcionamento dos PARQUES.

2.18. Durante a fase de implantação dos encargos de obra e intervenções opcionais, as obras e/ou serviços deverão respeitar as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, visando o mínimo impacto na visita aos PARQUES.

2.19. A CONCESSIONÁRIA será responsável por todo tipo de passivo decorrente das obras e benfeitorias que realizar, sendo encarregada pela retirada de entulhos, realização e retiradas de canteiros de obras e adequada destinação de resíduos.

2.20. Os acessos para veículos e pedestres à obra deverão ser mantidos em perfeitas condições de tráfego durante todo o período de execução da mesma.

2.21. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas demolições necessárias à realização dos encargos de obra e intervenções opcionais, podendo propor outras demolições durante a CONCESSÃO, desde que sejam devidamente justificadas e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e pelos demais órgãos competentes.

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

2.23. As demolições deverão considerar, quando necessário, eventuais elementos a preservar, assim como a sua proteção, desmonte e relocação, e deverá prever meios para não gerar impactos ao meio ambiente e aos USUÁRIOS dos PARQUES. O material demolido e/ou retirado deverá ter a devida destinação nos termos da legislação vigente.

2.24. Todo elemento a preservar retirado por meio de demolição deve ser acondicionado e guardado 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 climáticos, de vandalismo e de roubo.

2.25. Ao final da obra, a CONCESSIONÁRIA deverá ter removido todas as instalações do acampamento e canteiro de obras como equipamentos, construções provisórias, detritos e restos de materiais, de modo a apresentar as áreas utilizadas totalmente limpas.

2.26. O PODER CONCEDENTE, por si ou mediante terceiros, responsabiliza-se pela iluminação dos PARQUES objeto desta CONCESSÃO, conforme a classificação de vias de pedestres em P1, P2, P3 e P4 que fizer das vias do PARQUE, nos termos da ABNT NBR 5101:2012.

2.26.1. Sem prejuízo do disposto neste item, a iluminação, interna e externa, de edificações, instalações não permanentes e marquises dos PARQUES é de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.

2.26.2. É facultado à CONCESSIONÁRIA implantar, às suas expensas, complementações à iluminação de responsabilidade do PODER CONCEDENTE de que trata este item.

3. DIRETRIZES OPERACIONAIS

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, para a sua aprovação, conforme prazo definido pelo EDITAL, os PLANOS OPERACIONAIS contendo a descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob sua responsabilidade e o resultado pretendido para os seguintes itens:

3.1.1 Administração:

- a) Plano de Administração e Gestão; e
- b) Plano de Transferência Operacional dos PARQUES.

3.1.2 Atendimento ao USUÁRIO:

- a) Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO; e
- b) Plano Educacional e Cultural para o Planetário e Escola Municipal de Astrofísica Professor Aristóteles Orsini.

3.1.3 Conservação de Recursos Naturais:

- a) Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais;
- b) Plano de Manejo e Conservação da Fauna; e
- c) Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

3.1.4 Bem-estar:

- a) Plano de Segurança;

- b) Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial;
- c) Plano de Conscientização e Inclusão; e
- d) Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas.

3.1.5 Zeladoria:

- a) Plano de Limpeza; e
- b) Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e MOBILIÁRIO.

3.2. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão conter o diagnóstico da situação atual de prestação dos serviços e dimensionar os serviços futuros considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados nos PARQUES.

3.3. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser apresentados ao PODER CONCEDENTE em meio digital, em formato editável, como *.doc*, e em versão *.pdf.*, ou em outra forma previamente acordada entre as partes.

3.4. Para fins de fiscalização e mensuração dos níveis de desempenho da CONCESSIONÁRIA, serão considerados somente os PLANOS OPERACIONAIS aprovados pelo PODER CONCEDENTE antes do respectivo período de mensuração de desempenho.

3.5. Os PLANOS OPERACIONAIS poderão ser revistos pela CONCESSIONÁRIA, caso em que deverão ser novamente submetidos ao PODER CONCEDENTE para aprovação.

3.6. O Plano de Transferência Operacional dos PARQUES deverá ser elaborado conforme as diretrizes constantes do APÊNDICE VII deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.7. O Plano Educacional e Cultural para o Planetário e Escola Municipal de Astrofísica Professor Aristóteles Orsini deverá ser elaborado conforme as diretrizes constantes do APÊNDICE VIII deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.8. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de responsável pela atualização ou elaboração do Plano Diretor de cada um dos PARQUES.

3.9. A contratação se dará por meio da submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data de ORDEM DE INÍCIO,

contendo a indicação de 3 (três) empresas comprovadamente capacitadas para elaboração do referido Plano Diretor.

3.10. O PODER CONCEDENTE irá selecionar a empresa responsável pela elaboração do Plano Diretor de cada um dos PARQUES em até 15 (quinze) dias da data de apresentação da indicação mencionada no item anterior.

3.10.1 Caso o PODER CONCEDENTE constate que alguma das empresas indicadas tenha integridade, imparcialidade ou capacidade técnica duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA.

3.10.2 Na hipótese prevista no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para reapresentar uma nova indicação ao PODER CONCEDENTE.

3.11. O Plano Diretor para cada um dos PARQUES deverá ser elaborado até o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO e definir as premissas e diretrizes norteadoras das intervenções e ações do PLANO DE INTERVENÇÕES e PLANOS OPERACIONAIS, compreendendo, no mínimo:

- a) a caracterização dos PARQUES, com dados e informações de sua situação atual, de seu patrimônio histórico e cultural, números e outros dados pertinentes sobre os USUÁRIOS, demandas dos USUÁRIOS sobre melhorias e intervenções, relação das edificações, instalações e equipamentos, usos e atividades predominantes e propostas de soluções para os conflitos identificados entre usos e atividades;
- b) a setorização da área dos PARQUES, com a definição das zonas e suas características;
- c) as intervenções e ações previstas e respectivos prazos de implantação, alinhadas aos encargos de obra, intervenções opcionais, operação e gestão previstos durante o período da CONCESSÃO; e
- d) a definição de metodologia, marcos e indicadores de controle e monitoramento.

3.12. No caso do PARQUE IBIRAPUERA deverá ser realizada a revisão da proposta do Plano Diretor de 2007, de autoria da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, que orienta as atuais ações neste parque, de forma alinhada com o PLANO DE INTERVENÇÕES.

4. ENCARGOS DE OBRA

4.1 Os encargos de obra relativos ao PROGRAMA DE INTERVENÇÃO do PARQUE IBIRAPUERA compreendem todos os investimentos que deverão ser impreterivelmente executados pela CONCESSIONÁRIA, conforme o APÊNDICE IV – QUADRO 01 – ENCARGOS DE OBRA PARQUE IBIRAPUERA deste ANEXO, de forma a melhorar e ampliar a infraestrutura do PARQUE, seus CAMINHOS, a acessibilidade, seu MOBILIÁRIO, a sinalização e a comunicação visual, as estruturas de serviço ao USUÁRIO e de apoio operacional.

4.2 O PROGRAMA DE INTERVENÇÃO do PARQUE IBIRAPUERA deverá ser implantado nos primeiros 3 (três) anos da CONCESSÃO, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO, observados os seguintes marcos: (i) conclusão da reforma das instalações de serviços de alimentação, conveniência, venda de souvenir e sanitários de que tratam os itens 4.11 a 4.14 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, até o final do segundo ano da CONCESSÃO; e (ii) conclusão da reforma do PACUBRA, de que trata o item 4.3 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, até o final do terceiro ano da CONCESSÃO.

ATRATIVOS

4.3 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma do pavimento térreo e a instalação de equipamentos como ar condicionado, elevadores, cabine primária, gerador e brises em todo o edifício do Pavilhão das Culturas Brasileiras (PACUBRA)^{1 2} no PARQUE IBIRAPUERA, além da reforma do calçamento externo da edificação, possibilitando o seu uso.

4.4 A CONCESSIONÁRIA poderá instalar outros usos e atividades no PACUBRA, como um novo ATRATIVO, nele explorando serviços de alimentação, conveniência e venda de souvenir, como intervenção opcional, desde que sejam reservados, no mínimo, 4.000 m² (quatro mil metros quadrados) de área de exposição e reserva técnica para o acervo do Museu do Folclore.

4.5 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias funcionais no PLANETÁRIO e na ESCOLA DE ASTROFÍSICA do PARQUE IBIRAPUERA, de forma a ampliar as atividades já desenvolvidas, como (i) melhorias nos sistemas de projeção e áudio das cúpulas; (ii) implantação de sistema de som no saguão; (iii) instalação de desumidificadores, geradores e *nobreaks*; (iv) substituição de poltronas; (v) sinalização e comunicação visual; e (vi) melhorias pontuais nas edificações e melhoria da rede de drenagem.

¹ A implantação do auditório e restaurante pela CONCESSIONÁRIA, previstos no pavimento térreo do PACUBRA, conforme projeto de reforma constante do ANEXO V – PLANO ARQUITETÔNICO REFERENCIAL, parte integrante do EDITAL, é facultativa.

² Novos projetos e atividades previstas para o PACUBRA deverão ser aprovados pelos órgãos de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

4.6 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias pontuais na MARQUISE do PARQUE IBIRAPUERA, incluindo: (i) impermeabilização da cobertura entre as juntas de dilatação do trecho onde se localiza o antigo restaurante “*The Green*”; (ii) conserto dos pontos de vazamento no restante da cobertura, exceto no trecho sobre o Museu de Arte Moderna de São Paulo - MAM; (iii) colocação de pastilhas em trechos da platibanda; (iv) reforma do depósito e instalação de mictórios nos sanitários.

4.7 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma da Praça Burle Marx e antiga Serraria do PARQUE IBIRAPUERA, com recuperação da fonte de água e substituição do piso impermeável atual por pavimento semipermeável ou permeável, respeitando o desenho existente.

4.8 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a recuperação das margens dos lagos e do Córrego Sapateiro no PARQUE IBIRAPUERA, por meio da implantação de paisagismo, CAMINHOS para pedestres e MOBILIÁRIO, como suporte para a aproximação do visitante a este ambiente do parque.

4.9 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a recuperação do piso de duas quadras secundárias do PARQUE IBIRAPUERA – uma localizada próxima à pista de bicicleta infantil e outra próxima à quadra de voleibol/badminton.

4.10 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e adequação dos *playgrounds* do PARQUE IBIRAPUERA, em atendimento às normas aplicáveis, considerando a integração dos equipamentos à paisagem do parque com a natureza, bem como o atendimento às normas de segurança da ABNT, com: (i) implantação de equipamentos lúdicos, incluindo equipamentos acessíveis, que fomentem a educação ambiental, estimulem a interação com o ambiente em que estará instalado e provoquem a percepção dos usuários sobre a flora e a fauna; (ii) implantação de equipamentos lúdicos que permitam a interação entre crianças de faixas etárias distintas, favoreçam a interação entre crianças e adultos, instiguem ações do brincar, trabalhem com habilidades motoras finas e brutas, habilidades sensoriais e sociais das crianças; (iii) ampliação e implantação de novas áreas reservadas para crianças de 0 (zero) a 7 (sete) anos; (iv) implantação de áreas de descanso com MOBILIÁRIO como bancos e bebedouros; (v) melhoria dos pisos.

EDIFICAÇÕES DE SERVIÇO AO USUÁRIO

4.11 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma, adequação e modernização das 3 (três) LANCHONETES existentes do PARQUE IBIRAPUERA, ou substituí-las por novas instalações de serviços de alimentação, conveniência e venda de souvenir, de forma a melhorar a área de atendimento e a qualidade dos espaços de alimentação no parque.

4.12 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma do antigo restaurante “The Green” na MARQUISE do PARQUE IBIRAPUERA, como suporte para uma nova instalação de serviços de alimentação, conveniência e venda de souvenir, com demolição das estruturas localizadas fora da MARQUISE, implantando uma nova estrutura leve, transparente e de baixo impacto visual, que permita a permeabilidade física e visual deste espaço.

4.13 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma de 4 (quatro) instalações de sanitários existentes no PARQUE IBIRAPUERA – sanitário 04 (Autorama), sanitário 05 (*Playground*), sanitário 06 (Portão 8) e sanitário 08 (MAM), ou substituí-los por novas instalações, de forma a aumentar sua capacidade de atendimento.

4.14 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar no mínimo 2 (duas) novas instalações de sanitários no PARQUE IBIRAPUERA, sendo uma na Praça Burle Marx/Serraria e outra próxima às quadras, que deverá estar associada à vestiários, como suporte para as atividades deste setor do parque.

4.15 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma das portarias dos portões 01/02 e 10, incluindo as marquises existentes, e implantar 7 (sete) novas estruturas de portaria nos demais portões do PARQUE IBIRAPUERA – 03/04, 5, 6, 7, 8, 9 e 9A –, considerando a instalação de um módulo replicável. Além de controlar o acesso ao parque, as portarias deverão se consolidar como áreas de apoio aos USUÁRIOS, de forma a agregar outras atividades, tais como a disponibilização de informações turísticas e da programação do parque, a venda de ingressos e tíquetes para eventos e serviços de alimentação.

4.16 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a instalação de equipamentos nos estacionamentos, tais como cancelas, sinalização horizontal e vertical, e câmeras de segurança, necessários para o controle e organização do serviço prestado.

4.16.1 A CONCESSIONÁRIA poderá realizar a substituição dos pisos dos estacionamentos por pavimentos permeáveis, de forma a ampliar a área permeável do parque, inclusive como compensação para a instalação de novos atrativos e instalações de serviços de apoio aos USUÁRIOS.

EDIFICAÇÕES DE APOIO OPERACIONAL

4.17 A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar as edificações inseridas no PARQUE IBIRAPUERA a exemplo das edificações ocupadas pela GCM, pela Vigilância do Parque, pela Manutenção do Parque e pela antiga Administração do Parque para instalação de outros usos, incluindo, mas não se limitando a serviços de apoio aos USUÁRIOS como alimentação, conveniência, venda de souvenir e sanitários.

4.17.1 As edificações citadas no item anterior, bem como outras edificações existentes no PARQUE IBIRAPUERA, poderão ser realocadas para instalação de outros usos e, caso não sejam realocadas, estas edificações deverão ser reformadas.

4.17.2 Excetua-se do disposto neste item a edificação ocupada pelo CECCO, que deverá permanecer em sua área ocupada atualmente, próxima ao portão 5 do PARQUE IBIRAPUERA.

4.18 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar um Centro de Controle Operacional (CCO) do PARQUE IBIRAPUERA, no qual será possível controlar de forma automatizada o acompanhamento de sistemas, tal como controle de acesso e o monitoramento virtual.

CAMINHOS

4.19 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias na pavimentação das pistas de caminhada principais do PARQUE IBIRAPUERA e sinalizar todo o percurso.

4.20 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a substituição dos pisos das pistas de caminhada secundárias do PARQUE IBIRAPUERA por pavimentos permeáveis, de forma a aumentar a área permeável do parque, e sinalizar todo o percurso.

4.21 A CONCESSIONÁRIA deverá permeabilizar a área da antiga pista de bicicleta infantil e calçadas internas junto às pistas de caminhada do PARQUE IBIRAPUERA, com implantação de paisagismo e drenagem de águas pluviais.

MOBILIÁRIO

4.22 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e/ou implantação de novo MOBILIÁRIO em todo o PARQUE IBIRAPUERA, com linguagem visual padronizada e integrada, considerando os locais de maior concentração de pessoas, como equipamentos culturais, ATRATIVOS, áreas esportivas e *playgrounds*, totalizando, no mínimo, 700 (setecentos) bancos, 20 (vinte) bebedouros e 500 (quinhentas) lixeiras, incluindo as de coleta seletiva, e 200 (duzentos) paraciclos.

4.22.1 O MOBILIÁRIO deverá contar com equipamentos acessíveis em todo o parque e equipamentos específicos para crianças e cachorros, como bebedouros.

4.22.2 O projeto de MOBILIÁRIO para todo o parque poderá ajustar as quantidades mínimas estabelecidas neste item, mantido o atendimento de todo o parque e desde que devidamente justificadas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL

4.23 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de sinalização e elementos de comunicação visual em todo o PARQUE IBIRAPUERA, com linguagem visual padronizada, integrada e acessível, de forma a valorizar a paisagem e promover a educação ambiental, com instalação de elementos como mapas, painéis de notícias, eventos e esquemas interpretativos, placas de sinalização, advertência e direcionais, identificando todos os equipamentos e ATRATIVOS do parque, inclusive os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.

4.24 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias na sinalização horizontal do sistema viário interno ao PARQUE IBIRAPUERA com implantação de medidas de moderação do tráfego (*traffic calming*) como quebra-molas, diferenciação de pavimento e ordenamento de fluxos de tráfego, visando a aumentar a segurança dos deslocamentos de pedestres.

4.25 A proposta de sinalização e comunicação visual bilíngue (português e inglês) e acessível do PARQUE IBIRAPUERA deverá ser consolidada em um Projeto de Comunicação, que deverá ser aprovado juntamente com os demais projetos integrantes dos encargos de obra, conforme o item 2.7 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO

5.1 Os encargos de operação e gestão são divididos nas seguintes categorias: (i) administrativo, (ii) atendimento e orientação ao USUÁRIO; (iii) bem-estar; (iv) conservação de recursos naturais; e (v) zeladoria.

5.2 As regras deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA que envolverem as empresas subcontratadas ou parcerias travadas pela CONCESSIONÁRIA são de sua integral responsabilidade. Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA deverá impor o atendimento das regras e disposições do CONTRATO às referidas empresas e delas exigir a apresentação dos documentos e informações necessários à demonstração de regularidade.

5.3 A CONCESSIONÁRIA deverá manter os PARQUES em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento do OBJETO e do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, ANEXO V do CONTRATO e este CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

ADMINISTRATIVO

5.4 A operação necessária à gestão dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Administração e Gestão.

5.5 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão ter, ao longo de todo o período de CONCESSÃO, um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do OBJETO, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços que serão prestados aos PARQUES.

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

5.7 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança.

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

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

5.10 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões dos Conselhos Gestores dos PARQUES, prestando eventuais esclarecimentos solicitados, colhendo sugestões e colaborando com as discussões em pauta.

5.11 A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, sempre que necessário, profissional e/ou empresa especializada na manutenção de bens tombados.

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

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

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

5.15 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 PARQUES, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO.

5.16 A CONCESSIONÁRIA deverá considerar os atuais 169 (cento e sessenta e nove) vendedores autônomos do PARQUE IBIRAPUERA, conforme lista a ser disponibilizada pelo PODER CONCEDENTE, de forma a realizar o seu cadastro, regularização e/ou integração.

5.17 Os atuais 6 (seis) PERMISSIONÁRIOS do PARQUE IBIRAPUERA terão o direito de permanecer na condição de PERMISSIONÁRIOS, nas condições de seus TERMOS DE PERMISSÃO DE USO, pelo prazo do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

5.17.1 Sem prejuízo da oferta de serviços similares em outros pontos ou da não continuação das atividades desenvolvidas atualmente, aos PERMISSIONÁRIOS será conferido o direito de preferência na continuidade do exercício de suas atividades nos pontos que atualmente ocupam, após o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, nas mesmas condições que forem oferecidas a terceiros.

5.17.2 Para efetivação da preferência, o PERMISSIONÁRIO deverá manifestar seu interesse, de maneira inequívoca, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data em que for notificado pela CONCESSIONÁRIA.

5.18 A CONCESSIONÁRIA deverá regular o uso do espaço dos PARQUES pelas atividades de serviços de alimentação, conveniência e souvenir realizadas por meio de estruturas móveis, dispondo-as fora dos CAMINHOS, de forma a não prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e a sua fruição pública.

5.19 A CONCESSIONÁRIA poderá rever ou elaborar novos regulamentos de uso para os PARQUES, que deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

5.20 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a interlocução com os responsáveis pelos demais EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS para coordenar o calendário de programação e eventos, de forma a minimizar os impactos no PARQUE IBIRAPUERA e seu entorno e para o cumprimento das diretrizes do regulamento de uso.

5.21 Com vistas à manutenção de uma governança apropriada de todo o PARQUE IBIRAPUERA, a CONCESSIONÁRIA deverá zelar por um relacionamento adequado com os responsáveis pelos EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, dentre eles, Museu de Arte Moderna, Museu Afro Brasileiro, Bienal, Pavilhão Japonês, Monumento em Homenagem aos Pioneiros da

Imigração Japonesa Falecidos, UMAPAZ, Viveiro Manequinho Lopes, e por outras atividades relacionadas ao parque, tais como Guarda Civil Metropolitana, Polícia Militar, Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), Sabesp, Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB), Museu de Arte Contemporânea, Museu do Folclore, e Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO).

5.22 A CONCESSIONÁRIA deverá ceder para utilização não onerosa do PODER CONCEDENTE o uso do Pavilhão Lucas Nogueira Garcez (Oca), localizado no PARQUE IBIRAPUERA, por até 90 (noventa) dias por ano, conforme calendário de eventos referente ao ano subsequente, enviado pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA todo mês de janeiro.

5.23 A CONCESSIONÁRIA deverá, adicionalmente, ceder o espaço em conformidade com a programação de áreas de exposições já agendadas para o Pavilhão Lucas Nogueira Garcez (Oca), conforme o seguinte quadro:

EXPOSIÇÃO	LOCAL	DATA MONTAGEM	EVENTO FECHADO	EVENTO ABERTO	DESMONTAGEM
O Brasil dos Dinossauros	Todos	01/05/2018 até 07/05/2018	08/05/2018	09/05/2018 até 30/09/2018	01/10/2018 a 07/10/2018
Ai Weiwei	Subsolo e Auditório	08/10/2018 até 18/10/2018	19/10/2018	20/10/2018 até 21/01/2019	21/01/2018 até 31/01/2019

5.23.1 A CONCESSIONÁRIA poderá explorar as receitas no Pavilhão Lucas Nogueira Garcez (Oca) durante a realização da programação do PODER CONCEDENTE, exceto em relação à programação e áreas de exposições já agendadas, conforme o item anterior.

5.24 Em relação ao Pavilhão das Culturas Brasileiras, caberá integralmente ao PODER CONCEDENTE a definição das exposições na área em que lhe couber, conforme o item 4.4 deste documento, devendo a CONCESSIONÁRIA disponibilizar acesso livre e gratuito à área destinada ao PODER CONCEDENTE.

5.25 A CONCESSIONÁRIA poderá realizar eventos nos PARQUES em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição do parque por parte dos USUÁRIOS, observadas as normas regulamentares de uso do espaço.

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

5.27 A CONCESSIONÁRIA deverá prestar informações por meio de relatórios periódicos ao PODER CONCEDENTE para conferência e auditoria, de forma a garantir a transparência da gestão da CONCESSÃO e o cumprimento do CONTRATO, conforme disposto no APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO, integrante deste documento.

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

5.28.1 Os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação, tais como tarifa de água, telefonia, internet e energia elétrica dos EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, serão de responsabilidade de seus respectivos operadores.

5.28.2 A iluminação pública das áreas livres dos PARQUES, de que trata o item 2.26 deste documento, será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, que arcará com seu custo.

5.29 Os termos de cooperação e convênios vigentes no PARQUE IBIRAPUERA que deverão ser respeitados pela CONCESSIONÁRIA, durante o período de suas respectivas vigências, são os listados no seguinte quadro:

Termo de Cooperação/C onvênio	Objeto	Cooperador/ Convênio	Valor da cooperação/ Convênio	Contrapartida pública	Início do termo/ convênio	Prazo da contrapartida
001/SVMA/20 17	Reforma, benfeitorias e recuperação das 7 quadras esportivas	AMBEV S.A.	R\$ 229.106,53	1 placa por etapa e por quadra durante o período de obras	13/03/2017	Máx. 3 anos
003/SVMA/20 17	Limpeza e conservação dos banheiros por 12 meses	JANI-KING DO BRASIL	R\$ 147.530,00	N/A	13/04/2017	12 meses
004/SVMA/20 17	Execução de (a) reforma completa do campo de futebol, incluindo doação de infraestrutura; e (b) melhorias na infraestrutura de sinalização das 3 (três) pistas de corrida/caminhada e nas entradas	NIKE DO BRASIL COMÉRCIO E PARTICIPAÇÕES LTDA	R\$ 750.469,20	Placas indicativas e eventos	20/07/2017	Máx. 3 anos



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
VERDE E MEIO AMBIENTE

	principais do parque					
Convênio 02/2011- SMC/G Termo de Aditamento 03/2017	Gestão Conjunta do Auditório Ibirapuera Oscar Niemeyer	Instituto Itaú Cultural	N/A	Pagamento para realização de eventos além do previsto, cobrança por ingressos, exibição de vídeos e realização de ações de natureza mercadológica/mar keting e institucionais, disponibilizar sinal de wi-fi gratuito e instalar estação de bicicletas no entorno do Auditório.	01/08/2011	31/12/2019

5.30 As áreas e equipamentos objeto dos termos de cooperação e convênios acima descritos somente poderão ser assumidos pela CONCESSIONÁRIA após seus respectivos termos.

5.31 A operação necessária à transferência operacional dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Transferência Operacional.

5.32 Na elaboração do Plano de Transferência Operacional, a CONCESSIONÁRIA deverá consultar todos os agentes interessados, entre eles a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente (SVMA) e os USUÁRIOS.

5.32.1 Na elaboração do Plano de Transferência Operacional do PARQUE IBIRAPUERA, a CONCESSIONÁRIA deverá consultar, além da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e os USUÁRIOS, os responsáveis pelos EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, dentre eles o Museu de Arte Moderna, Museu Afro Brasileiro, Bienal, Pavilhão Japonês, Monumento em Homenagem aos Pioneiros da Imigração Japonesa Falecidos, UMAPAZ, Viveiro Manequinho Lopes, e por outras atividades relacionadas ao parque como Guarda Civil Metropolitana, Polícia Militar, Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), Sabesp, Companhia

Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB), Museu de Arte Contemporânea, Museu do Folclore, e Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO).

5.33 Aprovado o Plano De Transferência Operacional pelo PODER CONCEDENTE, conforme detalhado no EDITAL, caberá à CONCESSIONÁRIA a obrigação de executar as atividades previstas neste plano, em especial, constituir o comitê de transição, que atuará durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

5.34 O PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO terá prazo de duração de 3 (três) meses, contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

5.34.1 No caso do PARQUE IBIRAPUERA, o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO terá prazo de duração de 8 (oito) meses, contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.35 O atendimento ao USUÁRIO deverá ser realizado a partir das diretrizes do Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO, com foco na maximização da experiência do USUÁRIO, nas boas relações entre USUÁRIOS e funcionários e no respeito à pluralidade social que compõe a totalidade dos USUÁRIOS.

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

5.36.1 O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone. Quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado.

5.37 A CONCESSIONÁRIA deverá fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro dos PARQUES, como atividades de voluntariado, estabelecendo estratégias de articulação com os USUÁRIOS e entidades representativas dos PARQUES, para a melhoria dos serviços prestados.

5.38 A CONCESSIONÁRIA deverá se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos USUÁRIOS, tal como venda

antecipada e descentralizada de ingressos e tíquetes para serviços de alimentação e acesso a ATRATIVOS.

5.38.1 Fica vedada à CONCESSIONÁRIA a venda de produtos de alimentação exclusivamente através de tíquetes.

5.39 A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões dos PARQUES conforme o APÊNDICE III – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DOS PARQUES, integrante deste documento.

5.40 Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os PARQUES estiverem abertos.

5.41 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de uso público de cada um dos PARQUES conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

5.42 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contagem do número de USUÁRIOS de cada um dos PARQUES, no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE de maneira desagregada, conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

5.43 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisas de satisfação em cada um dos PARQUES conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, do CONTRATO, e APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

5.44 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante dos PARQUES, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos USUÁRIOS. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).

5.45 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento de água potável para os USUÁRIOS em todos os bebedouros dos PARQUES.

5.46 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, bem como telefones públicos, aos USUÁRIOS.

5.47 A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer serviços de aluguel de equipamentos, como bicicletas, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura do parque ao aluguel destes equipamentos.

5.48 Nos PARQUES em que houver o provimento de serviços de alimentação, a CONCESSIONÁRIA deverá oferecer serviços variados, em distintas categorias econômicas, incluindo alimentos naturais e frescos, atrelando qualidade e agilidade ao serviço prestado.

5.49 A CONCESSIONÁRIA deverá regular e organizar os serviços de assessoria esportiva nos PARQUES, evitando que a consecução de suas atividades prejudique o uso e a fruição pública do parque.

5.50 A CONCESSIONÁRIA deverá isentar o pagamento de taxa de estacionamento de veículos com permanência inferior a 20 (vinte) minutos.

5.51 O sistema de cobrança do estacionamento deverá permitir o pagamento por meio de diversos modos, tais como o modo automático, como *transponder*, *tag* (sistema RFID) ou tecnologia superior e o modo de retirada e pagamento de tíquete.

5.52 Os serviços de carga e descarga e embarque e desembarque de passageiros nas áreas de acesso aos PARQUES deverão causar o mínimo de impacto dentro dos PARQUES.

5.53 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas não poderão adotar posturas discriminatórias dentro dos PARQUES.

5.54 A operação necessária à gestão do Planetário e Escola Municipal de Astrofísica Professor Aristóteles Orsini deverá seguir as diretrizes do APÊNDICE VIII – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL PARA O PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA PROFESSOR ARISTÓTELES ORSINI.

5.55 A CONCESSIONÁRIA deverá promover ações de Educação Ambiental, visando à disseminação de práticas sustentáveis e de bom convívio, de preservação do meio ambiente e dos recursos naturais, com elaboração de material paradidático sobre educação ambiental e comportamento cidadão aplicado aos PARQUES, a ser disponibilizado de forma online e/ou impressa.

5.56 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos PARQUES, como parte integrante do Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO, identificando CAMINHOS e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência dos USUÁRIOS portadores de deficiência, ou de mobilidade reduzida.

5.57 A CONCESSIONÁRIA deverá promover visitas guiadas ao PARQUE IBIRAPUERA contemplando informações como fatos históricos relativos à sua arquitetura e eventos

relevantes, de forma gratuita ou paga, devendo ser realizada por profissionais treinados e capacitados.

CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

5.58 A operação necessária à conservação das áreas verdes, jardins, gramados e recursos hídricos dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais.

5.59 A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os elementos vegetais, componentes das áreas verdes dos PARQUES em excelente estado de conservação, devendo efetuar adubação, cortes, podas, supressão, replantio, transplantes e demais ações necessárias para a manutenção e conservação destes elementos, conforme legislação vigente.

5.60 A CONCESSIONÁRIA será responsável por observar os indivíduos arbóreos que necessitem de podas ou supressões, e deverá emitir laudo técnico atestando a necessidade de ação, que deverá ser submetido à análise e aprovação do PODER CONCEDENTE, de forma a evitar riscos de queda e/ou acidentes na ÁREA DA CONCESSÃO ou em suas imediações.

5.60.1 Situações emergenciais deverão ser comunicadas de forma imediata ao PODER CONCEDENTE, para que a solução seja prontamente executada.

5.60.2 Quando ocorrer a supressão de um indivíduo arbóreo, a CONCESSIONÁRIA deverá, preferencialmente, substituí-lo, após consulta ao PODER CONCEDENTE, por espécie nativa da Mata Atlântica, exceto para os PARQUES cujas resoluções de tombamento disponham distintamente.

5.61 A CONCESSIONÁRIA deverá adotar práticas que minimizem o uso de insumos agressivos ao meio ambiente para a conservação dos elementos vegetais dos PARQUES estritamente de acordo com a legislação vigente.

5.62 A qualidade das águas dos recursos hídricos dos PARQUES é de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, cabendo à CONCESSIONÁRIA impedir que as atividades inerentes à sua operação causem impacto nestes recursos.

5.63 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a análise da qualidade das águas dos lagos e córregos inseridos nos PARQUES trimestralmente, realizando a coleta em distintos pontos, de forma a monitorar de maneira permanente sua qualidade, bem como comunicar oficialmente o PODER CONCEDENTE para as providências cabíveis.

5.64 A CONCESSIONÁRIA poderá adotar medidas que melhorem a qualidade das águas, dos lagos e córregos dos PARQUES, como a utilização de plantas fitorremediadoras e soluções biotecnológicas, desde que aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

5.65 A CONCESSIONÁRIA deverá ser responsável pelos custos e trabalho de descontaminação de lagos, caso seja necessário, quando queira utilizá-lo para atividades recreativas.

5.66 A CONCESSIONÁRIA deverá atualizar anualmente um banco de dados da flora presentes nos PARQUES, a ser compartilhado com o PODER CONCEDENTE.

5.66.1 O banco de dados deverá conter informações sobre variáveis biológicas como espécies, tamanho populacional e distribuição na área dos PARQUES.

5.66.2 As informações produzidas deverão ser suficientes para a avaliação do impacto do uso e ocupação do PARQUE na flora, sua relação com as variáveis físicas do ambiente e para subsidiar o desenho de estratégias de conservação e manejo destas espécies e seu habitat.

5.67 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a verificação da presença de espécies invasoras nos PARQUES e adotar medidas para controlá-las e/ou erradicá-las, mediante autorização do PODER CONCEDENTE e dos órgãos responsáveis.

5.68 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar laudos técnicos de recuperação de passivos ambientais ocorridos anteriormente à data de início da concessão nos PARQUES, a ser realizado por responsáveis técnicos devidamente habilitados.

5.69 A operação necessária à conservação da fauna dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Manejo e Conservação da Fauna.

5.70 A CONCESSIONÁRIA deverá zelar pela fauna silvestre presente nos PARQUES, monitorando sua relação com o uso e ocupação destas áreas, de forma a minimizar os impactos das atividades humanas.

5.71 A CONCESSIONÁRIA deverá atualizar anualmente um banco de dados da fauna presente em toda a área dos PARQUES, a ser compartilhado com o PODER CONCEDENTE.

5.71.1 O banco de dados deverá conter informações sobre variáveis biológicas como espécies, tamanho populacional e distribuição na área dos PARQUES.

5.71.2 As informações produzidas deverão ser suficientes para a avaliação do impacto do uso e ocupação do PARQUE na fauna, sua relação com as variáveis físicas do ambiente e para subsidiar o desenho de estratégias de conservação e manejo destas espécies e seu habitat.

5.72 A CONCESSIONÁRIA deverá manter e cuidar do acervo ornamental de anatídeos presentes nos PARQUES, zelando por sua saúde e bem-estar, sendo responsável por sua alimentação, atendimento médico e outros cuidados que se fizerem necessários.

5.73 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle do número de indivíduos integrantes do acervo ornamental de anatídeos de modo que não gerem impactos negativos no ecossistema e no uso dos PARQUES.

5.74 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle de zoonoses e população de animais domésticos abandonados nos PARQUES, de maneira a não prejudicar a fauna silvestre, a experiência dos USUÁRIOS e os animais domésticos acompanhados, nos termos da legislação vigente, podendo firmar, para tanto, parcerias com entidades que promovam ações de adoção e castração.

5.75 A CONCESSIONÁRIA deverá manter atualizados laudos técnicos, emitidos por prestador de serviço qualificado e reconhecido, que atestem que toda a ÁREA DA CONCESSÃO se encontra livre de infestações de pragas como ratos, baratas, insetos danosos e outros que podem oferecer riscos à flora, fauna, aos USUÁRIOS e aos equipamentos dos PARQUES.

5.76 A operação necessária à gestão de resíduos sólidos dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

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

5.78 A CONCESSIONÁRIA deverá adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos, como a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, compostagem, biodigestão, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e preferência pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos.

5.79 A CONCESSIONÁRIA poderá reaproveitar os resíduos arbóreos para outros usos, como MOBILIÁRIO dos PARQUES.

5.80 A CONCESSIONÁRIA deverá manter as lixeiras dos PARQUES disponíveis para receberem novos resíduos, impedindo o acesso de animais silvestres e domésticos a estes

dispositivos, seja por meio de constante esvaziamento, ou da utilização de tecnologias existentes para esse fim.

5.81 Quando da implantação de novas lixeiras, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar sistema de coleta seletiva, sendo responsável pela correta destinação dos resíduos.

5.82 A CONCESSIONÁRIA deverá implementar campanhas de conscientização para a correta destinação de resíduos sólidos, visando a melhorar a relação entre os USUÁRIOS e os resíduos por eles produzidos.

5.83 A CONCESSIONÁRIA deverá manter registro quantitativo dos resíduos gerados nos PARQUES, informando sua origem, tipo e destinação final, devendo atualiza-lo a cada prestação de informações da CONCESSÃO.

BEM ESTAR

5.84 A operação necessária à segurança dos USUÁRIOS deverá seguir as diretrizes do Plano de Segurança.

5.85 A CONCESSIONÁRIA deverá atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural dos PARQUES, e desenvolver todas as estratégias visando o cumprimento de seu regulamento de uso e sua integridade, utilizando-se de recursos tecnológicos e humanos, durante todo o período da CONCESSÃO.

5.86 A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e em tempo real das áreas críticas e de grande circulação de pessoas dos PARQUES, integrando-o ao Centro de Controle Operacional e ao Programa City Câmeras, ou outro que vier a substituí-lo.

5.86.1 As imagens deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias e compartilhadas em tempo real com o PODER CONCEDENTE.

5.86.2 Deverá ser feito *backup* das imagens de todas as ocorrências.

5.87 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer o dimensionamento das equipes de segurança e sua integração com o sistema de monitoramento virtual e outros recursos tecnológicos empregados nesta operação.

5.88 Toda a ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser monitorada por segurança preventiva desarmada, por meio de rondas ou postos estacionários.

5.89 Toda a ação de segurança deverá ser realizada a partir dos princípios da prevenção e inibição de ações impróprias e da mediação e resolução pacífica de conflitos, adotando-se medidas preventivas às ocorrências em detrimento de ações coercitivas.

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

5.91 As equipes de segurança deverão possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os USUÁRIOS e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.

5.92 A CONCESSIONÁRIA deverá zelar para que as relações e interações entre as equipes de segurança e os USUÁRIOS sejam estabelecidas de maneira a fortalecer o respeito mútuo e o sentimento de pertencimento em relação ao parque e à cidade.

5.93 A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior dos PARQUES.

5.94 A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de modo coordenado com a Guarda Civil Metropolitana (GCM) e Polícia Militar (PM), conforme o Plano de Segurança.

5.95 O plano de ação coordenada entre a CONCESSIONÁRIA, GCM e PM deverá se inserir no âmbito do Plano de Segurança.

5.96 A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar de maneira imediata o PODER CONCEDENTE e outras autoridades competentes sobre todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas ocorridas no interior dos PARQUES.

5.97 A CONCESSIONÁRIA deverá manter, atualizar e compartilhar com o PODER CONCEDENTE um sistema de registro com todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas, com sua descrição e localização detalhada e indicação das medidas tomadas.

5.98 A CONCESSIONÁRIA deverá manter as áreas dos PARQUES integralmente cercadas, com gradis em bom estado de conservação, de forma a realizar o efetivo controle de acesso aos PARQUES, exceto as áreas inacessíveis devido a obstáculos naturais.

5.99 Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá promover ações que busquem tornar o entorno imediato dos PARQUES em um ambiente espacialmente agradável e seguro, promovendo, por exemplo, o contato visual entre esses espaços e os USUÁRIOS.

5.100 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão das portarias e/ou acessos dos PARQUES, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acessos.

5.101 Os acessos aos PARQUES deverão ser monitorados virtualmente, de forma permanente.

5.102 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o registro digital de todos os veículos que adentrem a ÁREA DA CONCESSÃO e dela saiam, mantendo esse registro armazenado e disponível.

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

5.104 A operação necessária para a prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, incluindo outras situações emergenciais, deverá seguir as diretrizes do Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas.

5.105 A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelos PARQUES em boas condições de uso, efetuar testes e recargas dentro da legislação vigente.

5.106 A CONCESSIONÁRIA deverá manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.

5.107 A CONCESSIONÁRIA deverá manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes e placas que indiquem as rotas de fuga.

5.108 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um mapeamento das áreas suscetíveis a descargas atmosféricas e ações de mitigação em toda a ÁREA DA CONCESSÃO.

5.109 A operação necessária para o pronto atendimento dos USUÁRIOS devido a ocorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro da ÁREA DA CONCESSÃO e a execução de atividades preventivas e educativas deverá seguir as diretrizes do Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial.

5.110 A CONCESSIONÁRIA deverá manter serviço ambulatorial de pronto atendimento emergencial e de primeiros socorros destinado aos casos que ocorram com os USUÁRIOS dentro do PARQUE IBIRAPUERA.

5.111 Em dias de intenso uso do PARQUE IBIRAPUERA, principalmente nos finais de semana, feriados, férias e festividades, a CONCESSIONÁRIA deverá incorporar ao serviço ambulatorial o serviço de remoção emergencial.

5.112 A CONCESSIONÁRIA deverá promover ações plurais e inclusivas, direcionadas ao público dos PARQUES, voltada para a prevenção ao uso de entorpecentes e de educação sexual, consolidadas no Plano de Conscientização e Inclusão.

ZELADORIA

5.113 A operação necessária à limpeza dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Limpeza.

5.114 A CONCESSIONÁRIA deverá manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos, instalações, áreas livres e infraestruturas integrantes da ÁREA DA CONCESSÃO, compreendendo, mas não se limitando a limpeza de sanitários, CAMINHOS, áreas de alimentação, áreas de eventos (antes, durante e após a realização dos mesmos), interior de edificações, margens e espelhos d'água, e MOBILIÁRIO, oferecendo uma condição saudável para o uso dos PARQUES.

5.115 A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, bem como das calçadas perimetrais, de modo que estas áreas sejam mantidas limpas.

5.116 A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar os eventos realizados nos espaços livres e nos equipamentos inseridos nos PARQUES, de forma a prevenir e corrigir eventuais impactos causados ao PARQUE e ao seu uso no menor tempo possível, adotando medidas como colocação de lixeiras e sanitários químicos temporários, para atendimento a eventos específicos.

5.117 Os sanitários e vestiários deverão ser permanentemente higienizados e mantidos limpos e livres de odores indesejados, de forma a atender à constante demanda dos USUÁRIOS, sobretudo nos dias e períodos de maior fluxo de pessoas.

5.118 A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a remoção dos resíduos dos cestos, bem como a limpeza do piso e dos vasos sanitários, com aplicação de produtos desinfetantes e outras ações adequadas ao cumprimento dos encargos, na frequência necessária para tanto.

5.119 A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a zeladoria das instalações sanitárias e vestiários, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes, mantendo seu bom estado de conservação e protegendo-os de todo e qualquer ato que caracterize mau uso ou depredação.

5.120 A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem.

5.121 A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, efetuar uma limpeza ecológica, com utilização de produtos e métodos de limpeza que não sejam nocivos ou que possam reduzir impactos ao meio ambiente e à saúde humana e da fauna.

5.122 A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza e conservação dos PARQUES.

5.123 A operação necessária à conservação integral dos PARQUES deverá seguir as diretrizes do Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e MOBILIÁRIO.

5.124 A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos integrantes da CONCESSÃO, mantendo-os atualizados e em perfeitas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil, de acordo com o princípio da razoabilidade.

5.125 A CONCESSIONÁRIA deverá otimizar a utilização de edificações, instalações, infraestruturas, MOBILIÁRIO e equipamentos, buscando alcançar a adequada manutenção dos PARQUES, devendo conserva-los em boas condições de uso e conservação, de modo a prolongar a vida útil dos mesmos.

5.126 A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento e execução da manutenção e/ou recuperação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, MOBILIÁRIO e equipamentos dos PARQUES sob sua responsabilidade, visando a garantir sua disponibilidade de forma ininterrupta e segura para os USUÁRIOS, visitantes e funcionários.

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



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
VERDE E MEIO AMBIENTE

5.128 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos dos PARQUES, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão.

5.129 A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais que englobem pinturas mobiliários, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, dentre outros, dos equipamentos dos PARQUES.

5.130 Em casos de ocorrências que coloquem em risco a integridade física de USUÁRIOS, funcionários, flora, fauna ou do patrimônio preservado do PARQUE, o atendimento deverá ser realizado de forma imediata, com o adequado isolamento da área.