



CONCORRÊNCIA Nº [●]

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES MUNICIPAIS PREFEITO MÁRIO COVAS E TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON).

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

CONSULTA PÚBLICA

ÍNDICE

1. DIRETRIZES GERAIS.....	3
2. DIRETRIZES DE PROJETO E OBRA.....	4
3. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DOS PLANOS OPERACIONAIS	9
4. ENCARGOS DE OBRA	12
<i>ENCARGOS GERAIS.....</i>	<i>14</i>
5. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO.....	16
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	<i>16</i>
<i>ATENDIMENTO AO USUÁRIO</i>	<i>19</i>
<i>CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS</i>	<i>23</i>
<i>BEM ESTAR.....</i>	<i>26</i>
<i>ZELADORIA.....</i>	<i>29</i>
6. ATIVIDADES ASSOCIADAS.....	31
7. PRAZOS.....	32

APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO

APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1. O presente documento define as diretrizes e os encargos de obra, operação e gestão da ÁREA DA CONCESSÃO 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 e praça, tais como os recursos naturais e seu caráter de espaço público, conforme descritos no ANEXO III do EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA.

1.3.1. Os elementos vegetais e outras características ambientais presentes na ÁREA DA CONCESSÃO, 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 contará com o apoio do PODER CONCEDENTE para interlocução com outros órgãos e entidades da Administração Pública.

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

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. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar, ao longo da CONCESSÃO, a destinação dos PARQUES à sua convocação como espaços voltados ao incentivo da cultura e do lazer da população da cidade de São Paulo e de seus visitantes.

1.10. As atividades operacionais e de obras inerentes à execução do CONTRATO deverão ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso dos PARQUES e praça, 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).

1.11. A CONCESSIONÁRIA deverá observar as diretrizes dos PLANOS DIRETORES dos PARQUES.

1.11.1. A CONCESSIONÁRIA poderá participar da revisão dos PLANOS DIRETORES dos PARQUES e, quando cabível, sugerir alterações dos mesmos.

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 da ÁREA DA CONCESSÃO, observados os conceitos de sustentabilidade ambiental, o menor impacto ao meio ambiente e à paisagem dos PARQUES e praça, 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 dos PARQUES, 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 a ÁREA DA CONCESSÃO, de forma facultativa, para melhor atendimento dos USUÁRIOS.

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

2.6. 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, constante do item 4 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e das intervenções opcionais para a ÁREA DA CONCESSÃO, em meio digital, em formato editável, como *.doc*, e em versão *.pdf*, ou em outra forma previamente acordada entre as partes, em até 180 (cento e oitenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, nos termos do Contrato e conforme prazos estipulados abaixo e explicitados no item 7. PRAZOS.

2.6.1. Uma vez apresentado o PLANO DE INTERVENÇÕES, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar, aprovando-os ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

2.6.2. Se solicitadas correções ou complementações pelo PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal ao PLANO DE INTERVENÇÕES apresentado pela CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o PLANO DE INTERVENÇÕES no prazo de 30 (trinta) dias.

2.6.3. No caso de reapresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES pela CONCESSIONÁRIA nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-os ou solicitando nova reapresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

2.6.4. Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o PLANO DE INTERVENÇÕES.

2.7. Após a apresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES de que trata o item 2.6, a CONCESSIONÁRIA poderá, a qualquer momento, propor alterações, inclusões e retificações nos documentos apresentados, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.

2.8. A implantação do PLANO DE INTERVENÇÕES deverá ser precedida pela elaboração de PROJETOS BÁSICOS, incluindo todas as intervenções previstas, a serem aprovados pelo PODER CONCEDENTE e pelos demais órgãos competentes, em especial os órgãos de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico, quando aplicável.

2.8.1. Até o final de 12 (doze) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, os PROJETOS BÁSICOS de que trata o item anterior deverão ser apresentados de forma conjunta para os PARQUES e demais intervenções, para aprovação pelo PODER CONCEDENTE e pelos órgãos competentes de licenciamento.

2.8.2. Uma vez apresentados os PROJETOS BÁSICOS, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar, aprovando-os ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.

2.8.3. Se solicitadas correções ou complementações pelo PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal aos PROJETOS BÁSICOS apresentado pela CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar o PROJETOS BÁSICOS no prazo de 30 (trinta) dias.

2.8.4. No caso de reapresentação do PROJETOS BÁSICOS pela CONCESSIONÁRIA nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-os ou solicitando nova reapresentação do PROJETOS BÁSICOS, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

2.8.5. 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.

2.9. 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 normas de tombamento incidentes sobre os PARQUES ou outras que vierem a substituí-las.

2.10. A CONCESSIONÁRIA deverá ter cuidado especial com as reformas e com a manutenção de edificações protegidas, devendo as suas atividades e serviços estar em acordo com as exigências das normas de tombamento e de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico aplicáveis.

2.11. Os novos projetos, novas obras e novos serviços a serem realizados nos PARQUES deverão garantir a acessibilidade 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, observado o disposto no item 4.

2.12. A CONCESSIONÁRIA deverá executar todos os serviços e dispor de todos os itens e materiais necessários para o cumprimento do escopo do projeto e para a realização dos encargos de obra e intervenções opcionais na ÁREA DA CONCESSÃO.

2.13. 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.

2.14. 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 e praça.

2.15. São diretrizes específicas para os projetos e obras de novas edificações, para instalações de caráter não permanente e para reformas ou restauros de edificações e estruturas na ÁREA DA CONCESSÃO:

- 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.

2.16. A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverão considerar a obrigatoriedade de instalação de: (i) sanitários acessíveis em todas as unidades; e (ii) mictórios, fraldários e instalações sanitárias infantis, especialmente junto às áreas de maior concentração de crianças, tais como espaços lúdico infantis.

2.17. As novas instalações destinadas aos serviços de alimentação, sanitários e portarias 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 competentes, conforme estabelecido no item 2.8 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

2.18. A escolha dos materiais e do sistema construtivo de novas edificações, de instalações de caráter não permanente, de reformas, ou restauros de edificações e estruturas existentes deverá minimizar os impactos de obra no interior da ÁREA DA CONCESSÃO, visando uma obra seca, com diminuição de resíduos e que foque na rapidez na implantação da estrutura, sem prejudicar o funcionamento da ÁREA DA CONCESSÃO.

2.19. As obras e/ou serviços deverão respeitar as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, visando o mínimo impacto na visitação da ÁREA DA CONCESSÃO.

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

2.21. Os acessos para pedestres aos PARQUES deverão ser mantidos em perfeitas condições de tráfego durante todo o período de execução das obras.

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

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

2.22.2. Nas demolições deverão ser considerados pela CONCESSIONÁRIA, quando necessário, eventuais elementos a preservar, assim como a sua proteção, desmonte e relocação, e deverão ser previstos 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.

2.22.3. 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.

2.23. 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.

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

2.24.1. Sem prejuízo do disposto neste item, a iluminação interna e externa de edificações e instalações não permanentes da ÁREA DA CONCESSÃO são de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA, bem como a implantação de iluminação complementar, disposta no item 4.7.

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

3. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DOS PLANOS OPERACIONAIS

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, para a sua aprovação, 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;

3.1.2. Atendimento ao Usuário:

a) Plano de Atendimento e Experiência do Usuário.

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 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 de cada um dos serviços especificados no item 5 deste ANEXO, dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados na ÁREA DA

CONCESSÃO, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

3.3. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão observar o disposto pelo CONTRATO e seus ANEXOS, bem como as diretrizes dos PLANOS DIRETORES dos PARQUES.

3.4. 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, em até 30 (trinta) dias contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, nos termos do CONTRATO e conforme prazos estipulados abaixo e explicitados no item 7. PRAZOS.

3.4.1. Uma vez apresentado os PLANOS OPERACIONAIS, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar, aprovando-os ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 15 (quinze) dias.

3.4.2. Se solicitadas correções ou complementações pelo PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal aos PLANOS OPERACIONAIS apresentado pela CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar os PLANOS OPERACIONAIS no prazo de 15 (quinze) dias.

3.4.3. No caso de reapresentação dos PLANOS OPERACIONAIS pela CONCESSIONÁRIA nos termos do subitem anterior, com as devidas correções e complementações solicitadas, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-os ou solicitando nova reapresentação dos PLANOS OPERACIONAIS, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

3.4.4. Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar os PLANOS OPERACIONAIS.

3.5. Para fins de fiscalização e mensuração dos níveis de desempenho da CONCESSIONÁRIA, serão considerados vigentes os PLANOS OPERACIONAIS aprovados pelo PODER CONCEDENTE durante o respectivo período de mensuração de desempenho.

3.6. Os PLANOS OPERACIONAIS serão presumidos válidos para a consecução dos encargos operacionais neles contemplados, inclusive para o disposto no item 3.5, até a manifestação formal do PODER CONCEDENTE.

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

3.8. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar os PLANOS OPERACIONAIS conforme as diretrizes constantes nos termos do CONTRATO e no item 7. PRAZOS deste ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4. ENCARGOS DE OBRA

4.1 Os encargos de obra relativos ao PROGRAMA DE INTERVENÇÃO compreendem todos os investimentos que deverão ser impreterivelmente executados pela CONCESSIONÁRIA, de forma a melhorar e ampliar a infraestrutura dos PARQUES, seus CAMINHOS, a acessibilidade, seus MOBILIÁRIOS, a sinalização e a comunicação visual.

4.2 O PROGRAMA DE INTERVENÇÃO deverá ser implantado nos primeiros 48 (quarenta e oito) meses da CONCESSÃO, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, observados os marcos descritos nos subitens 4.2.1 até 4.2.4, e as identificações constantes no ANEXO III do EDITAL - MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA.

4.2.1 Em até 18 (dezoito) meses, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) aprovar os PROJETOS BÁSICOS.

4.2.2 Marco 1: Em até 24 (vinte e quatro) meses, a CONCESSIONÁRIA deverá:

4.2.2.1 No PARQUE PREFEITO MÁRIO COVAS:

a) reparar a parte danificada do muro;

b) reformar a edificação da Central de Informação Turística (CIT) e Administração;

c) reformar os Sanitários; e

d) implantar MOBILIÁRIO, e a sinalização e comunicação visual.

4.2.2.2 No PARQUE TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON):

a) reformar os Playgrounds #1 e #2 e suas áreas;

b) reformar e/ou restaurar os Sanitários, a fonte do parque e a Administração; e

c) implantar MOBILIÁRIO, e sinalização e comunicação visual.

4.2.3 Marco 2: Em até 36 meses, a CONCESSIONÁRIA deverá:

4.2.3.1 No PARQUE TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON):

a) garantir a acessibilidade no perímetro externo do parque (calçadas) e da Praça Alexandre de Gusmão.

4.2.4 Marco 3: Em até 48 meses, a CONCESSIONÁRIA deverá:

4.2.4.1 No PARQUE TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON):

a) garantir a acessibilidade interna do parque, incluindo os CAMINHOS internos primários e secundários.

4.2.5 Após a conclusão de cada um dos Marcos 1, 2 e 3 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a CONCESSIONÁRIA comunicará o PODER CONCEDENTE, e este verificará as intervenções concluídas e emitirá o Termo Definitivo de Aceitação de Obras ou solicitará revisão, conforme o caso.

4.3 Para as reformas exigidas deverão ser consideradas as intervenções que tornem as referidas edificações aptas ao uso, contendo, quando aplicável, no mínimo:

- a) reforma das instalações elétrica, hidráulica e de TI;
- b) reforma do piso e cobertura;
- c) reforma de caixilhos, esquadrias e portas;
- d) reforma e/ou nova instalação de louças, metais, maçanetas, fechaduras e portas;
- e) pintura interna e externa;
- f) impermeabilização;
- g) reforma da estrutura e cobertura dos telhados;
- h) reforma de calhas, rufos e elementos de captação de água;

- i) implantação das redes de água e esgoto; e
- j) reforma e/ou instalação de novos equipamentos e MOBILIÁRIO a depender do uso do espaço.

4.3.1 Todas as intervenções citadas no item anterior deverão, sempre que necessário, ser pré-aprovadas pelos órgãos de tombamento correspondentes.

ENCARGOS GERAIS

4.4 Após aprovação e execução de quaisquer obras, a CONCESSIONÁRIA deve apresentar o projeto “As Built”, que represente fielmente as obras e instalações executadas, em conformidade com a Norma Brasileira ABNT NBR 14645.

4.5 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de novo MOBILIÁRIO em todos os PARQUES, como bebedouros e lixeiras, incluindo as de coleta seletiva, com linguagem visual padronizada e integrada, considerando os locais de maior concentração de pessoas.

4.5.1 O MOBILIÁRIO deverá contar com equipamentos acessíveis em todos os PARQUES e equipamentos específicos para crianças e animais de estimação, como bebedouros.

4.5.2 A implantação de paraciclos, quando cabível, deverá ser feita em áreas junto ou o mais próximo possível dos portões de acesso, em especial dos acessos conectados à rede cicloviária da cidade.

4.6 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de sinalização e elementos de comunicação visual bilíngue (português e inglês) nos PARQUES, 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 todas as edificações, instalações e os equipamentos dos PARQUES, bem como as distâncias dos CAMINHOS.

4.6.1 A sinalização acessível deverá contemplar a implantação de placas de sinalização tátil, mapas e pisos táteis, observados os critérios e parâmetros técnicos das NBR 9050:2015 e 16537:2016 da ABNT.

4.6.2 A proposta de sinalização e comunicação visual bilíngue e acessível dos PARQUES e a proposta de MOBILIÁRIO deverão ser consolidadas em um Projeto de Mobiliário, Sinalização e Comunicação, que deverá ser aprovado juntamente com os demais planos integrantes dos encargos de obra, conforme o item 2.6 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.7 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de iluminação complementar paisagística em todos os PARQUES e iluminação especial para o espelho d'água, observado o disposto no item 2.24 deste documento.

4.8 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar obras de adequação da acessibilidade das áreas dentro do perímetro dos PARQUES, observado o disposto no item 2.11 deste ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA .

4.9 A CONCESSIONÁRIA deverá, de acordo com os parâmetros dos PROJETOS BÁSICOS aprovados, realizar as intervenções constantes no item 4.2, de forma a tornar os espaços e equipamentos aptos ao uso.

4.10 As reformas que incluem edificações tombadas e/ou reformas e alterações em áreas que estão em áreas envoltórias de bens tombados, deverão respeitar os parâmetros urbanísticos e preservar as características arquitetônicas, de acordo com as diretrizes de cada tombamento.

4.10.1 Toda e qualquer intervenção arquitetônica deverá contar com a anuência prévia dos correspondentes órgãos de preservação do patrimônio.

4.10.2 No caso de alterações, devidamente justificadas, a CONCESSIONÁRIA deverá perseguir novamente a anuência de todos os órgãos envolvidos.

4.11 A CONCESSIONÁRIA poderá implantar novos usos nas edificações que abrigam atualmente as atividades administrativas e operacionais dos PARQUES, podendo instalar as atividades administrativas fora da ÁREA DA CONCESSÃO.

4.11.1 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir pelo menos 1 (um) posto de atendimento ao USUÁRIO nos PARQUES.

4.12 A CONCESSIONÁRIA deverá ceder aos domingos e feriados à Prefeitura Municipal de São Paulo, enquanto for solicitado, para utilização não onerosa, a área externa do PARQUE TRIANON, localizada na Avenida Paulista, onde ocorrem as Feiras de Arte, Artesanato, Cultura e Gastronomia.

4.13 A fonte d'água do PARQUE TRIANON deverá ser capaz de operar plenamente, podendo a CONCESSIONÁRIA definir horários específicos para o funcionamento da mesma.

4.14 A CONCESSIONÁRIA deverá preservar as estruturas presentes na Praça Alexandre de Gusmão, incluindo mas não se limitando ao busto de Alexandre de Gusmão e ao respirador do

túnel Nove de Julho, bem como deverá preservar as obras de arte do Museu de Arte de São Paulo (MASP) que se encontram na ÁREA DA CONCESSÃO.

4.14.1 Qualquer intervenção nas obras de arte do MASP presentes na ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser precedida da anuência deste, e o PODER CONCEDENTE deverá ser comunicado.

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. É de integral responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a observância dos encargos deste ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, independentemente se a execução dos mesmos se dê diretamente ou por meio de subcontratação.

5.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá impor o atendimento das regras e disposições do CONTRATO e seus ANEXOS a todas subcontratadas e exigir a apresentação dos documentos e informações necessários à demonstração de regularidade e capacidade de executar as respectivas obrigações.

5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá manter toda a ÁREA DA CONCESSÃO em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento do OBJETO, observando todos os encargos delegados, bem como os parâmetros de qualidade contidos do CONTRATO e seus ANEXOS.

ADMINISTRAÇÃO

5.4. A gestão da ÁREA DA CONCESSÃO deverá observar o Plano de Administração e Gestão, elaborado segundo as diretrizes dispostas nos subitens 5.5 até 5.22.

5.5. A CONCESSIONÁRIA e 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.

5.6. A CONCESSIONÁRIA é responsável 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 deverá munir seus prepostos ou empregados, inclusive os de suas subcontratadas, 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 deverá manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, inclusive os de suas subcontratadas, incluindo, no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento de identificação; e (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 possua um entendimento completo 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 com fins de se promover uma relação positiva entre as atividades e serviços executados e as demandas dos USUÁRIOS, sempre respeitando as atribuições conferidas aos Conselhos Gestores pela Lei Municipal nº 15.910/2013.

5.11. Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados no exercício de suas funções.

5.11.1. Todas as equipes, inclusive as equipes de segurança, deverão utilizar trajes condizentes ao exercício de suas atividades e às condições climáticas, visando a sua segurança e conforto na execução dos serviços bem como a identificação visual de suas funções.

5.12. Caberá à CONCESSIONÁRIA capacitar seus prepostos ou empregados, diretos ou subcontratados, para manter um relacionamento cordial, harmonioso e solícito com os USUÁRIOS dos PARQUES.

5.13. 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, e desde que atendida a Lei Municipal nº 14.223/2006 – Cidade Limpa. As filmagens deverão ter anuência da SPCine para orientações dos procedimentos e atualização de banco de dados.

5.14. A CONCESSIONÁRIA deverá ceder, anualmente, para utilização não onerosa do PODER CONCEDENTE o uso dos PARQUES, considerando todas suas áreas abertas e os EQUIPAMENTOS DE USO COMUNITÁRIO, para a realização de eventos, em final de semana a ser indicado pelo PODER CONCEDENTE.

5.14.1. A cessão deverá incluir, também de maneira não onerosa, datas anteriores e posteriores da realização dos referidos eventos para a montagem e desmontagem da infraestrutura necessária.

5.14.2. O PODER CONCEDENTE deverá requerer a referida utilização não onerosa com no mínimo 12 (doze) meses de antecedência considerando a data de utilização dos PARQUES.

5.14.3. A realização de eventos pelo PODER CONCEDENTE deverá atender as obrigações e diretrizes previstas no CONTRATO, em especial neste ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, além de toda a legislação aplicável.

5.14.4. A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE realizarão vistorias conjuntas antes e após a realização dos eventos para verificar a situação das áreas utilizadas e eventuais avarias que possam ser imputadas aos eventos, e, por conseguinte, ao PODER CONCEDENTE.

5.14.5. A implantação de infraestrutura temporária para a realização dos eventos de que este item trata, tais como palcos, tapumes de isolamento, banheiros químicos, geradores de emergência, entre outros, será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

5.15. A CONCESSIONÁRIA poderá realizar eventos nos PARQUES e na Praça Alexandre de Gusmão em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição dos PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão por parte dos USUÁRIOS, observados os Planos Diretores dos PARQUES, bem como as normas regulamentares de uso do espaço.

5.16. A CONCESSIONÁRIA deverá fiscalizar os eventos que forem realizados na ÁREA DA CONCESSÃO, garantindo que zelem pela total integridade dos PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão, incluindo mas não se limitando ao patrimônio ambiental, tais como vegetação, nascentes, cursos d'água, fauna e flora, com rígidos controles de ruídos e luminosidade que possam causar qualquer dano ao ecossistema, nos termos da Lei Municipal nº 16.703/2017, do item 13.2, alínea "l)", do CONTRATO e dos Planos Diretores dos PARQUES.

5.17. Quando da instalação de infraestrutura temporária para a realização de eventos, tais como palcos, tapumes de isolamento, banheiros químicos, geradores de emergência, entre outros, estes deverão ser instalados de modo a se minimizar os impactos na fruição dos

PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão, visando permitir o uso dos espaços e/ou equipamentos enquanto não ocorram os eventos.

5.18. 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.

5.19. 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.

5.20. 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.

5.21. A operação necessária ao PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO deverá seguir as diretrizes constantes nos termos do CONTRATO e conforme prazos estipulados no item 7. PRAZOS.

5.22. No desenvolvimento dos PLANOS OPERACIONAIS, a CONCESSIONÁRIA deverá consultar todos os agentes interessados, entre eles a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente (SVMA), os respectivos Conselhos Gestores e os USUÁRIOS dos PARQUES.

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.23. O atendimento ao USUÁRIO deverá observar o 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, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.24 até 5.48.

5.24. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de relacionamento com o USUÁRIO, podendo optar por aplicativo móvel e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos nos PARQUES, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus equipamentos e serviços ao USUÁRIO, como lanchonetes e sanitários; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; (iv) calendário de eventos e atividades; (v) serviço de ouvidoria; e (vi) os relatórios e documentos relativos ao CONTRATO de domínio público.

5.24.1. O serviço de ouvidoria deverá, minimamente, receber críticas, elogios, sugestões, denúncias e reclamações que deverão ser respondidos pela CONCESSIONÁRIA e deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone.

5.24.2. Quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento do envio.

5.25. 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 oferecidos aos USUÁRIOS.

5.26. É vedada a cobrança de ingresso para acesso às áreas abertas da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo os PARQUES e a Praça Alexandre de Gusmão, nos termos da Lei Municipal nº 16.703 de 4 de outubro de 2017, e conforme disposto na subcláusula 13.2, alínea “f)”, do CONTRATO.

5.26.1. As áreas abertas dos PARQUES incluem, mas não se limitam, às áreas verdes, Academias da Terceira Idade, *playgrounds*, aos CAMINHOS e espaços lúdicos infantis.

5.27. Os EQUIPAMENTOS DE USO COMUNITÁRIO terão sua utilização destinada a atividades de acesso público e gratuito desenvolvidas pelos USUÁRIOS.

5.27.1. A governança do uso dos EQUIPAMENTOS DE USO COMUNITÁRIO será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, apoiada pelo respectivo Conselho Gestor.

5.28. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar ou promover atividades socioculturais e esportivas destinadas aos USUÁRIOS, de maneira gratuita, como aulas esportivas, de dança, música, artes marciais, entre outros, buscando intensificar o uso dos equipamentos e áreas integrantes da CONCESSÃO, considerando a simultaneidade de usos dos diversos espaços de forma a atrair um maior número de USUÁRIOS.

5.29. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar ampla divulgação da programação cultural e esportiva dos PARQUES, realizando sua divulgação tanto através de plataformas e mídias digitais bem como na ÁREA DA CONCESSÃO.

5.30. A CONCESSIONÁRIA deverá se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos USUÁRIOS.

5.31. A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões dos PARQUES, minimamente, entre as 6h e 20h, em quantidade adequada à comodidade e ao fluxo dos USUÁRIOS.

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

5.33. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de uso público conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

5.34. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contagem do número de USUÁRIOS, no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE, conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

5.35. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisas de satisfação do USUÁRIO conforme disposto no ANEXO V do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

5.35.1. A contratação de entidade responsável deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA com observância dos princípios da impessoalidade, isonomia e da publicidade, aplicando-se, como orientação e no que couber, os parâmetros de seleção previstos na Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas.

5.35.2. O processo de contratação de entidade responsável será acompanhado em sua integralidade pelo PODER CONCEDENTE, que terá acesso aos instrumentos de seleção e à minuta do contrato a ser firmado com referida entidade previamente à sua seleção e contratação.

5.35.3. A entidade responsável deverá ser empresa ou organização social, em conjunto ou individualmente, com experiência em elaboração de pesquisas de satisfação de usuário.

5.35.4. Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação da entidade responsável, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

5.35.5. Caso haja, por parte da entidade responsável pela elaboração da Pesquisa com Usuários o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de nova entidade responsável.

5.36. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações aos visitantes 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).

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

5.38. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço, pago ou gratuito, de acesso sem fio à internet aos USUÁRIOS.

5.39. 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 dos PARQUES ao aluguel destes equipamentos.

5.40. Caso haja o provimento de serviços de alimentação, a CONCESSIONÁRIA deverá oferecer serviços variados, em distintas categorias de preços, incluindo alimentos naturais e frescos, atrelando qualidade e agilidade ao serviço prestado.

5.41. A CONCESSIONÁRIA deverá regular e organizar os serviços de assessoria esportiva na ÁREA DA CONCESSÃO, evitando que a consecução de suas atividades prejudique o uso e a fruição pública dos PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão.

5.42. A CONCESSIONÁRIA deverá regular o uso do espaço da ÁREA DA CONCESSÃO pelas atividades de serviços de alimentação, conveniência e souvenir realizadas por meio de estruturas móveis sem prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e a sua fruição pública.

5.43. A CONCESSIONÁRIA poderá propor revisões ou novos regramentos de uso para os PARQUES, que deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

5.44. 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.

5.45. A CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas não poderão adotar posturas discriminatórias contra qualquer USUÁRIO dentro dos PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão, bem como deverão agir para evitar tais posturas também de terceiros.

5.46. 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.

5.47. 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.

5.48. A CONCESSIONÁRIA poderá promover visitas guiadas nos PARQUES, contemplando informações como fatos históricos relativos à sua arquitetura e eventos relevantes, de forma gratuita ou paga, devendo ser realizadas por profissionais treinados e capacitados.

CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

5.49. A operação necessária à conservação das áreas verdes, jardins, gramados e recursos hídricos e demais recursos naturais da ÁREA DA CONCESSÃO deverá observar o Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.50 até 5.58.

5.49.1. A conservação dos recursos naturais dos PARQUES também deverá observar as diretrizes dos respectivos Planos Diretores.

5.50. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir em seu quadro de prepostos profissional ou profissionais de formação superior na área de Engenharia Agrônoma ou Florestal, e/ou de Ciências Biológicas, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprove a experiência mínima de 3 (três) anos na atividade de manejo e conservação de áreas verdes, com registro no Conselho de Classe competente.

5.51. A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os elementos vegetais, componentes das áreas verdes da ÁREA DA CONCESSÃO 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.

5.52. 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.

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

5.52.2. 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.

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

5.54. 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.

5.55. A CONCESSIONÁRIA deverá criar e atualizar anualmente um banco de dados da flora presente na ÁREA DA CONCESSÃO, e em cada um dos PARQUES, a ser compartilhado com o PODER CONCEDENTE.

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

5.55.2. As informações produzidas deverão ser suficientes para a avaliação do impacto do uso e ocupação dos PARQUES 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.

5.56. 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.

5.57. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar laudos técnicos de recuperação de passivos ambientais ocorridos anteriormente à data de início da CONCESSÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, a ser realizado por responsáveis técnicos devidamente habilitados.

5.58. 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 possam oferecer riscos à flora, fauna, aos USUÁRIOS e aos equipamentos dos PARQUES.

5.59. A operação necessária à conservação da fauna da ÁREA DA CONCESSÃO deve observar o Plano de Manejo e Conservação da Fauna, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.60 até 5.64.

5.60. 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.

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

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

5.61.2. As informações produzidas deverão ser suficientes para a avaliação do impacto do uso e ocupação dos PARQUES 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.

5.62. 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.

5.63. A CONCESSIONÁRIA deverá evitar que os animais silvestres e ornamentais presentes nos PARQUES sejam alimentados pelos USUÁRIOS, advertindo-os por meio de sinalização, nos termos do item 4.6.

5.64. Os espécimes que apresentarem doença e/ou comportamento fora do padrão deverão ser retirados pela CONCESSIONÁRIA e colocados em quarentena para os procedimentos veterinários de diagnóstico e tratamento.

5.65. A operação necessária à gestão de resíduos sólidos da ÁREA DA CONCESSÃO deverá observar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.66 até 5.72.

5.66. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências dos PARQUES e na Praça Alexandre de Gusmão, oriundos da visitação, de eventos e das atividades administrativas e operacionais, desde sua coleta e armazenamento até a sua disposição final.

5.67. 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.

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

5.69. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as lixeiras da ÁREA DA CONCESSÃO 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.

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

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

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

BEM ESTAR

5.73. A operação necessária à segurança dos USUÁRIOS observará o Plano de Segurança, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.74 até 5.91.

5.74. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a segurança dos USUÁRIOS e atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural dos PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão, 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.

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

5.76. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um sistema de monitoramento remoto, incluindo a geração de imagens, para o controle efetivo e em tempo real dos acessos, áreas críticas e de grande circulação de pessoas dos PARQUES, bem como monitorar as imagens e outras informações geradas, integrando-o ao Programa City Câmeras, ou outro que vier a substituí-lo.

5.76.1. As imagens e outras informações deverão ser capturadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, armazenadas por, no mínimo, 60 (sessenta) dias e compartilhadas em tempo real com o PODER CONCEDENTE.

5.76.2. Deverá ser feito *backup* das imagens e outras informações de todas as ocorrências.

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

5.78. Toda a ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser monitorada por prepostos executando atividades de segurança desarmada, por meio de rondas e/ou postos estacionários.

5.79. As ações de segurança deverão ser planejadas 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 como maneira de se evitar o emprego de ações coercitivas.

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

5.81. 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 da equipe em ações de orientação.

5.82. 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 aos PARQUES e à cidade.

5.83. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior dos PARQUES e na Praça Alexandre de Gusmão.

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

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

5.86. 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 e entorno imediato dos PARQUES.

5.87. 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.

5.88. 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.

5.89. A CONCESSIONÁRIA deverá manter perímetro dos PARQUES integralmente cercado, de forma a realizar o efetivo controle de acesso aos PARQUES.

5.89.1. É vedada a instalação de grades, cercas ou qualquer forma de isolamento da área da Praça Alexandre de Gusmão.

5.90. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão dos acessos dos PARQUES, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acessos.

5.91. É vedado à CONCESSIONÁRIA o compartilhamento dos registros de ocorrências e imagens a qualquer parte sem a anuência formal do PODER CONCEDENTE, exceto no caso de ordem judicial.

5.92. A operação necessária para a prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, incluindo outras situações emergenciais, deverá observar o Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.93 até 5.96.

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

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

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

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

5.97. A operação necessária para a remoção emergencial de USUÁRIOS devido a ocorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro da ÁREA DA CONCESSÃO deverá observar o Plano de Remoção Emergencial, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas no subitem 5.98.

5.98. Em dias de intenso uso da ÁREA DA CONCESSÃO, como em eventos, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer serviço ambulatorial, nos termos da legislação vigente.

5.99. As ações plurais e inclusivas, direcionadas ao público dos PARQUES, voltadas para a prevenção do uso de entorpecentes e para a educação sexual, por exemplo, deverão observar o Plano de Conscientização e Inclusão, do qual trata a alínea “c)” do item 3.1.4.

ZELADORIA

5.100. A operação necessária à limpeza da ÁREA DA CONCESSÃO deverá observar o Plano de Limpeza, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.101 até 5.110.

5.101. 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, à limpeza de sanitários, caixas d’água, CAMINHOS, áreas de alimentação, áreas de eventos (antes, durante e após a realização dos mesmos), interior de edificações, fontes e MOBILIÁRIO, oferecendo uma condição saudável para o uso dos PARQUES e da Praça Alexandre de Gusmão.

5.102. A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, de modo que estas áreas sejam mantidas limpas.

5.103. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar inspeção nas tampas de drenagem dos PARQUES pelo menos duas vezes por mês, e/ou antes e após as chuvas, assim como a remoção de detritos orgânicos das tampas e canaletas de drenagem imediatamente após as chuvas, e realizar a manutenção nos dispositivos de drenagem mantendo-os desimpedidos.

5.104. A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar os eventos realizados nos espaços livres e nos equipamentos inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, de forma a prevenir e corrigir eventuais impactos causados aos PARQUES e na Praça Alexandre de Gusmão e ao seu uso no menor

tempo possível, adotando medidas como colocação de lixeiras e sanitários químicos temporários, para atendimento a eventos específicos.

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

5.106. 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.

5.107. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a zeladoria das instalações sanitárias, 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.

5.108. 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.

5.109. 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.

5.110. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza e conservação da ÁREA DA CONCESSÃO.

5.111. A operação necessária à conservação da ÁREA DA CONCESSÃO deverá observar o Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.112 até 5.118.

5.112. A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, MOBILIÁRIO 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.

5.113. A CONCESSIONÁRIA deverá otimizar a utilização de edificações, instalações, infraestruturas, MOBILIÁRIO e equipamentos, buscando alcançar a adequada manutenção da ÁREA DA CONCESSÃO, devendo mantê-los em boas condições de uso e conservação, de modo a prolongar a vida útil dos mesmos.

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

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

5.116. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão.

5.117. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais que englobem pinturas, MOBILIÁRIOS, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, dentre outros, dos equipamentos da ÁREA DA CONCESSÃO.

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

6. ATIVIDADES ASSOCIADAS

6.1. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar atividades econômicas, conforme seu exclusivo interesse, diretamente, mediante a constituição de subsidiárias integrais, ou mediante terceiros, por meio de ATIVIDADES ASSOCIADAS na ÁREA DA CONCESSÃO, observando-se o CONTRATO e a regulamentação vigente.

6.2. As atividades econômicas a serem exploradas por meio de ATIVIDADES ASSOCIADAS deverão promover sinergia e complementariedade aos PARQUES, de forma a ampliar e intensificar os usos atuais e introduzir novos usos, incluindo, mas não se limitando a:

6.2.1. Instalação e operação de serviços relacionados a:

- a) atividades financeiras, como caixas eletrônicos;
- b) alimentação e bebida, em distintas categorias econômicas;
- c) atividades relacionadas à saúde e bem-estar;

- d) atividades educacionais;
 - e) áreas de feiras e exposição;
 - f) locação de espaços de trabalho, equipados ou não, inclusive espaços de produção compartilhados como *coworking* e *makerspace*; e
 - g) recreação, entretenimento, esporte e lazer como exibição de filmes, realização de peças de teatro, espetáculos, eventos, inclusive esportivos, feiras culturais e exposições diversas.
- 6.2.2. Instalação e operação de atividades comerciais, incluindo gastronomia, conveniência e souvenir.
- 6.3. São vedadas atividades econômicas que explorem os recursos naturais dos PARQUES, como exploração madeireira ou mineral.
- 6.4. São vedadas atividades econômicas que impliquem a redução da permeabilidade do solo dos PARQUES.
- 6.5. As novas edificações e espaços livres implantados para exploração de atividades econômicas por meio de ATIVIDADES ASSOCIADAS serão considerados como BENS REVERSÍVEIS ao final da CONCESSÃO, nos termos do CONTRATO, sendo vedada a sua alienação.

7. PRAZOS

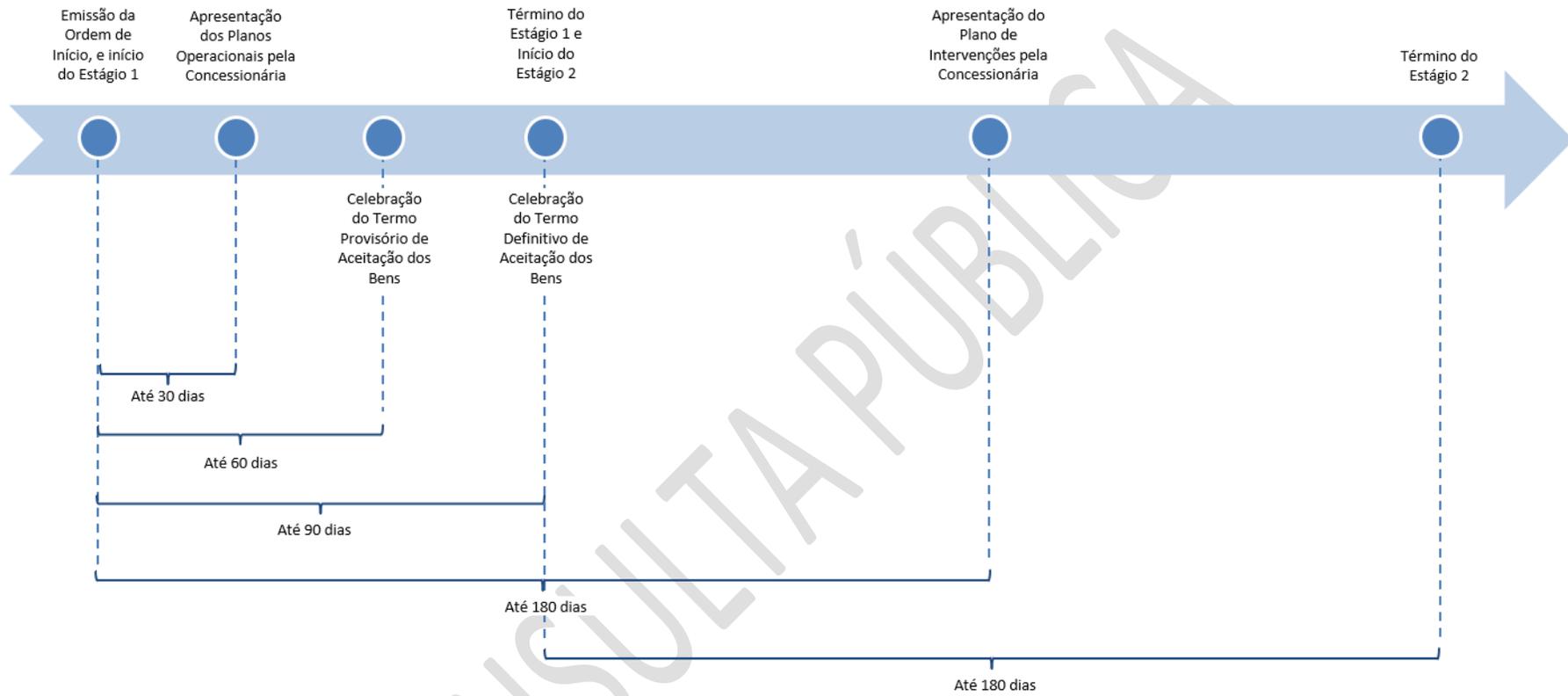
- 7.1. A CONCESSIONÁRIA deve seguir os prazos definidos abaixo para as entregas de planos e demais obrigações definidas neste ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e nos termos do CONTRATO.

ASSUNÇÃO DA ÁREA DA CONCESSÃO	
Atividade	Prazo

Início do ESTÁGIO 1 - Operação por parte do PODER CONCEDENTE assistida pela CONCESSIONÁRIA	Na DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Apresentação dos PLANOS OPERACIONAIS pela CONCESSIONÁRIA	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Análise e aprovação dos PLANOS OPERACIONAIS pelo PODER CONCEDENTE	Até 15 (quinze) dias da apresentação dos PLANOS OPERACIONAIS pela CONCESSIONÁRIA
Reapresentação dos PLANOS OPERACIONAIS pela CONCESSIONÁRIA	Até 15 (quinze) dias da solicitação de alterações dos PLANOS OPERACIONAIS pelo PODER CONCEDENTE
Celebração do Termo Provisório de Aceitação dos Bens	Até 60 (sessenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Celebração do Termo Definitivo de Aceitação dos Bens	Até 90 (noventa) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Término do ESTÁGIO 1 - Operação por parte do PODER CONCEDENTE assistida pela CONCESSIONÁRIA	Até 90 (noventa) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Início do ESTÁGIO 2 - Operação por parte da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE	Início imediatamente subsequente ao término do ESTÁGIO 1
Apresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES pela CONCESSIONÁRIA	Até 180 (cento e oitenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Análise e aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES pelo PODER CONCEDENTE	Até 30 (trinta) dias da apresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES pela CONCESSIONÁRIA

Reapresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES pela CONCESSIONÁRIA	Até 15 (quinze) dias da solicitação de alterações do PLANO DE INTERVENÇÕES pelo PODER CONCEDENTE
Apresentação dos PROJETOS BÁSICOS pela CONCESSIONÁRIA	Até 12 (doze) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Análise e aprovação dos PROJETOS BÁSICOS pelo PODER CONCEDENTE	Até 30 (trinta) dias da apresentação do PROJETOS BÁSICOS pela CONCESSIONÁRIA
Aprovação dos PROJETOS BÁSICOS pelos órgãos competentes	Até 18 (doze) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização do Marco 1 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO	Até 24 (vinte e quatro) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização do Marco 2 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO	Até 36 (trinta e seis) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização do Marco 3 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO	Até 48 (quarenta e oito) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Reapresentação dos PROJETOS BÁSICOS pela CONCESSIONÁRIA	Até 15 (quinze) dias da solicitação de alterações do dos PROJETOS BÁSICOS pelo PODER CONCEDENTE
Fim do ESTÁGIO 2 - Operação por parte da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE	Até 180 (cento e oitenta) dias da data do término do ESTÁGIO 1

Figura 1- Prazos



Fonte: Elaboração própria

APÊNDICE I - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO

1. Este documento tem por objetivo apresentar as diretrizes para a prestação de contas da CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
2. A CONCESSIONÁRIA emitirá, trimestral e anualmente, relatório de operação e gestão ao PODER CONCEDENTE que comprove a execução dos encargos previstos no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
3. Os relatórios de operação e gestão deverão ser elaborados especificamente para o PODER CONCEDENTE, devendo conter a totalidade de dados e informações disponíveis em sua estrutura, abordando, no mínimo:
 - i. atividades executadas de acordo com os planos previstos no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, inclusive quanto aos resultados pretendidos;
 - ii. resultado da análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos PLANOS OPERACIONAIS pactuados com o PODER CONCEDENTE;
 - iii. relação das críticas, elogios, sugestões, denúncias e reclamações recebidas no âmbito da ouvidoria disposta no item 5.25.1 do ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, contendo breve descrição das críticas, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, data e as medidas tomadas em relação a elas;
 - iv. resumo das constatações de ocorrências contendo breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas;
 - v. lista de eventos realizados contendo breve descrição, data, registro fotográfico, o público estimado e efetivo, e impactos gerados e ações mitigadoras;
 - vi. lista das atividades socioculturais e esportivas oferecidas aos USUÁRIOS, de maneira gratuita, contendo número de horas disponibilizadas, número de participantes, local e horários das atividades;
 - vii. resumo das ocorrências relacionadas aos equipamentos subcontratados e outros executores de atividades nos PARQUES; e
 - viii. atas das reuniões e descrição de encaminhamentos com o Conselho Gestor.

4. Os relatórios trimestrais deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE em até 15 (quinze) dias contados do fim de cada trimestre.
5. Os relatórios serão utilizados para verificação do cumprimento dos encargos previstos, inclusive para fins de mensuração de desempenho.
6. O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, realizar inspeções em todas as áreas e equipamentos objeto da CONCESSÃO a fim de realizar uma análise de conformidade entre o relatório apresentado e a situação real dos PARQUES, podendo, para tanto, contar com o apoio de terceiros.
7. O PODER CONCEDENTE deverá emitir um relatório atestando o nível de conformidade entre o relatório apresentado pela CONCESSIONÁRIA e as informações coletadas in loco, conteúdo, inclusive, o registro fotográfico das inspeções, justificando o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos níveis (i) pouco satisfatório, (ii) satisfatório e (iii) muito satisfatório, sem prejuízo às informações coletadas e analisadas no âmbito do ANEXO V do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
8. Os relatórios, tanto emitidos pelo PODER CONCEDENTE quanto pela CONCESSIONÁRIA, serão passíveis de análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
9. O relatório anual deverá ser elaborado com vistas a uma ampla comunicação de toda operação dos PARQUES no período. Considerando as informações contidas no relatório trimestral, o relatório anual também deverá conter, no mínimo:
 - i. sumário executivo;
 - ii. resumo das ações e campanhas executadas, como de desenvolvimento social e comunitário;
 - iii. resumo das melhorias implementadas;
 - iv. resultados das pesquisas de uso público (nos anos em que for realizada), pesquisa de satisfação do usuário e contagem de USUÁRIOS, bem como a evolução histórica dos dados coletados;
 - v. demonstrações financeiras nos termos da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, das Normas Contábeis emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, da Lei Federal nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007, se aplicável, e, no caso de sociedade por ações, da Lei Federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976; e

- vi. ações previstas e expectativas para o ano seguinte.
10. O relatório anual deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE até 90 (noventa) dias contados do encerramento do exercício social ao qual ele se refere.
11. O relatório anual deverá, no mínimo, ser disponibilizado na plataforma de comunicação com o USUÁRIO criada para a CONCESSÃO, após a devida aprovação do PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
12. O relatório anual deverá ser elaborado em formato que siga as boas práticas de companhias abertas ou sociedades limitadas.

CONSULTA PÚBLICA

APÊNDICE II - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO

1. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE USO PÚBLICO

1.1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário; e (ii) Pesquisa de Uso Público.

1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público.

1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA no âmbito do APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO.

1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

1.6. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

1.7. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.

1.8. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;

ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;

iii. Deverão ser previstos, no mínimo, 30% (trinta por cento) de entrevistadores bilíngues para que seja traçado o perfil de turistas estrangeiros que visitam os parques.

1.9. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

1.10. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro dos PARQUES, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

1.10.1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.10, para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos, como equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas *in loco*, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.

1.11. A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e balanceada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

2.1. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência nos PARQUES e deverá ser realizada observado o disposto no ANEXO V do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, inclusive quanto à contratação do instituto de pesquisa responsável pela realização das atividades desta pesquisa.

3. PESQUISA DE USO PÚBLICO

3.1. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS.

3.2. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada, pela primeira vez, em até 1 (um) ano contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

3.3. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS nos PARQUES, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de USUÁRIOS presentes nos PARQUES.

3.4. As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos USUÁRIOS, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

3.5. A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS dos PARQUES, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- i. Idade;
- ii. Escolaridade;
- iii. Identidade étnico-racial;
- iv. Gênero;
- v. Deficiência física;
- vi. Origem; e
- vii. Renda domiciliar per capita.

3.6. Para o levantamento do item “Origem”, a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

3.7. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas nos PARQUES, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

3.8. A Pesquisa de Uso Público deverá ser estruturada em “usos agregados” e “usos específicos”, no qual cada um dos “usos agregados” deverá ser composto em sua totalidade por “usos específicos” de maneira a contemplar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.

3.9. Os “usos agregados” deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área dos PARQUES, as seguintes atividades:

- i. Atividades culturais;

- ii. Contemplação;
 - iii. Eventos;
 - iv. Práticas esportivas;
 - v. Serviços de alimentação; e
 - vi. Outros.
- 3.10. Ademais, o levantamento deverá também incluir informações variadas, tais como:
- i. Acompanhamento por animais de estimação;
 - ii. Acompanhamento por crianças;
 - iii. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;
 - iv. Dispêndio financeiro nos PARQUES;
 - v. Meio de transporte utilizado;
 - vi. Número de pessoas acompanhando o USUÁRIO na visita;
 - vii. Percepção de necessidade de melhoria; e
 - viii. Tempo que os USUÁRIOS permaneceram nos PARQUES.
- 3.11. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.