



SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E EMPREENDEDORISMO

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESESTATIZAÇÃO E PARCERIAS

CONCORRÊNCIA NACIONAL Nº [●]

ANEXO III DO EDITAL – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA – CEC

EDITAL DE LICITAÇÃO DE CONCESSÃO PARA RECUPERAÇÃO, REFORMA, REQUALIFICAÇÃO, OPERAÇÃO, EXPLORAÇÃO E MANUTENÇÃO DO MERCADO MUNICIPAL DE SANTO AMARO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SP.

Sumário

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 2. | OBRIGAÇÕES GERAIS..... | 4 |
| 2.1 | Obrigações e Responsabilidades da Concessionária | 4 |
| 2.1.1 | <i>Obrigações Gerais</i> | 4 |
| 2.1.2 | <i>Obrigações relacionadas ao pessoal:</i> | 6 |
| 2.1.3 | <i>Obrigações relativas ao Gerenciamento dos Serviços</i> | 7 |
| 2.1.4 | <i>Obrigações quanto à Execução dos Serviços e ao Fornecimento de Equipamentos</i> | 7 |
| 2.1.5 | <i>Obrigações quanto ao Manual de Operações do Mercado</i> | 8 |
| 2.2 | PRERROGATIVAS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE | 9 |
| 3. | ESCOPO DE SERVIÇOS..... | 9 |
| 3.1 | Serviços Gerais | 9 |
| 3.2 | Projeto e Construção..... | 10 |
| 3.3 | Operação | 11 |
| 3.3.1 | <i>Serviços Operacionais</i> | 11 |
| 3.3.2 | <i>Sistemas de gestão</i> | 12 |
| 3.3.3 | <i>Infraestrutura</i> | 13 |
| 3.3.4 | <i>Documentação</i> | 15 |
| 3.3.5 | <i>Gestão do Mercado</i> | 16 |
| 3.4 | EXPLORAÇÃO COMERCIAL DOS ESPAÇOS | 18 |

| | | |
|------------|--|----|
| 3.5 | SERVIÇOS | 20 |
| 3.5.1 | <i>Manutenção</i> | 20 |
| 3.5.2 | <i>Limpeza</i> | 27 |
| 3.5.3 | <i>Segurança</i> | 29 |
| 3.5.3.1 | <i>Segurança Patrimonial</i> | 29 |
| 3.5.3.2 | <i>Acesso ao Mercado</i> | 30 |
| 3.5.3.3 | <i>Monitoramento e gerenciamento de imagens de segurança</i> | 31 |
| 3.6 | MARKETING | 32 |
| 3.7 | SUSTENTABILIDADE | 33 |

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo descrever as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA em relação a obras, operação, serviços, manutenção e outros encargos gerais durante o período de concessão regido pelo contrato.

Nos itens a seguir, apresenta-se os principais elementos do escopo do trabalho a ser desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA. Tais elementos pretendem nortear o trabalho e definir aspectos mínimos de aceitação dos SERVIÇOS, mas não têm a pretensão de esgotar o tema. Ao contrário, a CONCESSIONÁRIA poderá e deverá propor soluções e desenvolver atividades que ofereçam serviços adequados e satisfatórios aos usuários do MERCADO.

2. OBRIGAÇÕES GERAIS

A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE deverão observar as seguintes determinações durante a vigência da concessão.

2.1 Obrigações e Responsabilidades da Concessionária

Além das obrigações definidas no contrato a CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes determinações em relação aos serviços.

2.1.1 Obrigações Gerais

A CONCESSIONÁRIA estará sempre vinculada ao disposto neste documento, no contrato, no edital, à sua proposta e à legislação e regulamentação brasileiras vigentes e aplicáveis, nas esferas federal, estadual e municipal.

É obrigatório submeter à prévia autorização do PODER CONCEDENTE a realização de qualquer alteração no projeto arquitetônico, a qualquer momento da concessão, ou quaisquer ações que possam impedir ou dificultar a obtenção ou validade das licenças, alvarás e outras autorizações relacionadas à implantação e operação do MERCADO.

É obrigatório consultar e obter expressa autorização do PODER CONCEDENTE para, no decorrer da concessão, realizar qualquer alteração ou inclusão de serviços ao escopo da concessão.

É obrigatório também, para a CONCESSIONÁRIA, a manutenção, durante o prazo de 2 (dois) anos contados a partir do término da FASE I-B, do valor do aluguel cobrado dos atuais permissionários em montante não superior ao preço público vigente na data da CONCESSÃO, acrescido de correção monetária. Decorrido referido prazo, o valor do aluguel poderá ser repactuado para atingir os padrões usuais de mercado. Para o provimento dos serviços, fica garantido à CONCESSIONÁRIA a flexibilidade de meios e o direito de fornecer produtos e equipamentos de quaisquer fabricantes e modelos, desde que estes atendam às normas técnicas, à legislação vigente e aos requerimentos mínimos de desempenho e qualidade exigidos no contrato e seus anexos.

Estampar a logomarca padrão do PODER CONCEDENTE, em proporção equivalente à logomarca da CONCESSIONÁRIA em todas as instalações do MERCADO, nos uniformes dos empregados da CONCESSIONÁRIA ou terceiros por ela contratados, nos crachás de identificação, em sítios eletrônicos e demais elementos da concessão pertinentes, seguindo as regras de aplicação da logomarca do MERCADO e submetendo o material em que as logomarcas sejam aplicadas à aprovação do PODER CONCEDENTE antes de sua produção.

Desenvolver, com vistas à execução dos serviços, práticas e modelos de gestão conforme as normas e padrões internacionais de forma a assegurar que as necessidades de todos os usuários estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo serviços e produtos de forma consistente e com alto nível de qualidade.

2.1.2 Obrigações relacionadas ao pessoal:

Disponibilizar mão de obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de sua responsabilidade.

Disponibilizar equipe de profissionais em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos serviços especificados neste anexo.

Manter seu pessoal devidamente identificado através de uniformes e crachás com fotografia recente, incluindo logotipo da CONCESSIONÁRIA e o logotipo padrão do PODER CONCEDENTE.

Fornecer ao seu pessoal os equipamentos de proteção individual e coletiva (EPIs e EPCs) necessários para o desempenho de suas atividades.

Fornecer uniformes a todo o seu pessoal, de acordo com as funções de cada um, zelando para que os mesmos se apresentem sempre limpos e em bom estado de conservação.

Supervisionar diariamente a higiene pessoal e a limpeza dos uniformes de seu pessoal.

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

Cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho.

Instruir o seu pessoal em boas práticas de segurança.

Fazer seguro de seu pessoal contra riscos de acidentes de trabalho.

Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito.

Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.

2.1.3 Obrigações relativas ao Gerenciamento dos Serviços

Executar e gerenciar permanentemente os serviços de forma adequada.

Garantir a elaboração, a constante revisão, melhoria e cumprimento do Manual de Operações do MERCADO de cada uma das categorias de serviços conforme indicado no item 2.1.5 deste documento.

Aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização do PODER CONCEDENTE e do apoio técnico especializado por ele indicado, fornecendo todas as informações solicitadas, bem como obedecer às determinações por eles estabelecidas.

Manter atualizadas a qualificação técnica e as licenças junto aos órgãos responsáveis.

2.1.4 Obrigações quanto à Execução dos Serviços e ao Fornecimento de Equipamentos

Prover os serviços e equipamentos na forma, qualidade e quantidade necessários para o bom andamento dos serviços no MERCADO.

Manter todos os equipamentos necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso.

Adquirir todo o material de consumo e peças de reposição que utilizar na execução dos serviços.

Manter limpos e conservados todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras.

Garantir a usabilidade, desempenho e as características funcionais e de qualidade originais de todos os equipamentos e sistemas do MERCADO, durante todo o período de

concessão, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários para isso.

2.1.5 Obrigações quanto ao Manual de Operações do MERCADO

Elaborar o Manual de Operações do MERCADO, incluindo todos os planos relativos à reforma, requalificação, manutenção, operação e exploração do MERCADO. O Manual deverá compreender as descrições das metodologias, procedimentos operacionais e tecnologias dos serviços relacionados à operação e conservação dos edifícios e estacionamento, considerando as seguintes categorias: manutenção, limpeza e segurança detalhadas no item 3.5 deste documento.

O Manual de Operações do MERCADO deverá informar os horários de funcionamento, detalhando inclusive a operação, caso aconteça, em finais de semana e feriados.

O Manual de Operações do MERCADO deverá informar os recursos humanos previstos para operação do MERCADO, suas funções, os turnos de trabalho em função dos horários de operação e o plano de cobertura de folgas e férias.

O Manual de Operações do MERCADO deverá conter o Plano de Manutenção que deverá ser elaborado de modo a garantir a disponibilidade integral de todas as estruturas, edificações, equipamentos e mobiliário do MERCADO e o cumprimento dos níveis de serviços exigidos. O plano deverá conter informações mínimas como: procedimentos, periodicidade, insumos necessários, tempo de execução e solução, e deverá estar em conformidade com as especificações de projeto e recomendações dos fabricantes considerando as características de cada Equipamento e Mobiliário.

Submeter ao PODER CONCEDENTE o Manual de Operações do MERCADO, o qual deverá ser avaliado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE como condição para operação dos mesmos, observado o prazo de 30 dias corridos da data da entrega.

2.2 PRERROGATIVAS E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE

Acompanhar o trabalho desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA na elaboração e especificação dos projetos necessários à reforma, requalificação, manutenção, operação e exploração do MERCADO, garantindo o cumprimento de todos os requerimentos elencados no edital, contrato e seus anexos:

- Orientar e prestar informações e esclarecimentos que venham a ser necessários para a reforma, requalificação, manutenção, operação e exploração do MERCADO;
- Exercer a fiscalização dos serviços por representantes especialmente designados;
- Comunicar por escrito qualquer falta ou deficiência, ou não conformidades na execução dos serviços, assim que identificados, para imediata correção pela CONCESSIONÁRIA;
- Comunicar por escrito qualquer solicitação de reparo ou reposição de infraestrutura, equipamentos ou qualquer solicitação/reclamação a respeito dos serviços;
- Ter acesso a qualquer dia e hora às dependências usadas pela CONCESSIONÁRIA para fiscalização rotineira dos serviços, da higienização e das normas referentes à segurança do trabalho;
- Acompanhar e avaliar a execução dos serviços, propondo melhorias e correções quando aplicável.

3. ESCOPO DE SERVIÇOS

3.1 Serviços Gerais

Caberá a CONCESSIONÁRIA a disponibilização de mão de obra treinada para execução dos serviços gerais detalhados em seguida. Com relação às Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação aos serviços gerais, esta deverá:

- Desenvolver atividades na área administrativa de suporte às atividades do MERCADO;
- Fiscalizar e manter a ordem nos ambientes;
- Coordenar e monitorar o bom desempenho dos serviços;

- Manter suporte local aos usuários;
- Zelar pela higiene, limpeza, conservação e boa utilização dos equipamentos, espaços e instrumentos utilizados sob sua responsabilidade;
- Sempre que necessário, abastecer os Edifícios e Estacionamentos de todos os insumos necessários para a normal operação;
- Manter seu pessoal, em dimensionamento adequado, durante o horário de funcionamento do MERCADO;
- Desenvolver outras atividades inerentes à CONCESSÃO.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação aos serviços gerais:

- Acompanhar e avaliar os serviços administrativos prestados na operação do MERCADO;
- Fiscalizar e indicar problemas nos serviços administrativos prestados na operação do MERCADO.

3.2 Projeto e Construção

Este item define os requisitos obrigatórios para realização dos projetos e a construção do MERCADO. As obrigações da CONCESSIONÁRIA cobrem integralmente o projeto executivo e a execução das obras civis referentes à ocupação do MERCADO. Com relação às Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação ao Projeto Executivo e Execução das Obras do MERCADO, esta deverá:

- A ocupação deverá ocorrer de acordo com as condições estabelecidas no edital, em conformidade com as especificações técnicas, exigências de operação e ambientais definidas nos documentos de licitação e obedecendo às disposições legais e regulamentares bem como as normas técnicas vigentes;
 - A ocupação, construção e operação dos equipamentos no MERCADO deverá ser feita de forma escalonada, conforme o Plano de Transferência Operacional – POT.

- A CONCESSIONÁRIA poderá propor alterações no projeto arquitetônico – e submetê-los à aprovação do PODER CONCEDENTE. As alterações somente poderão ser levadas a cabo caso haja parecer favorável por parte do PODER CONCEDENTE;
- Durante a execução das obras civis é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento de todos os serviços de supervisão e engenharia; suprimento de mão de obra, canteiros de serviço, materiais, equipamentos, peças sobressalentes e acessórios; utilidades e suprimentos de construção; materiais temporários, estruturas e instalações; transporte (inclusive, sem limites, descarga e movimentação), armazenamento e quaisquer outros serviços necessários para a execução das obras dentro dos padrões de qualidade exigidos em contrato.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação ao Projeto Executivo e Execução das Obras do MERCADO:

- Analisar e aprovar os Projetos apresentados pela CONCESSIONÁRIA;
- Acompanhar e avaliar a execução das obras do MERCADO;
- Fiscalizar e indicar problemas nas obras da reforma, requalificação, manutenção, operação e exploração do MERCADO.

3.3 Operação

Este item define os requisitos obrigatórios para realização da operação do MERCADO. As obrigações da CONCESSIONÁRIA cobrem a disponibilização da infraestrutura necessária, bem como os serviços necessários para a operação do MERCADO.

3.3.1 Serviços Operacionais

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação aos Serviços Operacionais do MERCADO:

- A CONCESSIONÁRIA deve manter as instalações em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do contrato, devendo executar ou subcontratar, para tanto, todos os serviços necessários à plena operação do MERCADO;
- A CONCESSIONÁRIA deve operar o MERCADO em conformidade com os parâmetros constantes no Sistema Plano de Qualidade de Serviço;
- É obrigação da CONCESSIONÁRIA manter o PODER CONCEDENTE informado de todos os detalhes da prestação dos serviços que constituam objeto do contrato, respondendo a qualquer consulta por ele formulada num prazo de até 30 dias a contar da data do recebimento da consulta;
- A CONCESSIONÁRIA deve enviar ao PODER CONCEDENTE, em até 30 dias contados do encerramento do ano contratual, um relatório anual de conformidade que contemple a descrição das atividades realizadas, das receitas auferidas no período, dos investimentos e desembolsos realizados com as obras ou com os serviços, do cumprimento de metas e indicadores de desempenho, das obras de melhoria, das atividades de manutenção preventiva e emergencial, dos eventuais períodos de interrupção do serviço e suas justificativas, do estado de conservação do MERCADO e dos demais dados.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação aos Serviços Operacionais do MERCADO:

- Acompanhar e avaliar os serviços operacionais prestados na operação do MERCADO;
- Fiscalizar e indicar problemas nos serviços operacionais prestados na operação do MERCADO.

3.3.2 *Sistemas de gestão*

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à disponibilização e operação de Sistemas de Gestão do MERCADO:

- A CONCESSIONÁRIA deve possuir um sistema de gestão automatizado que integre todos os sistemas relacionados à operação do MERCADO sob

responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e que possa ser objeto de auditoria caso seja solicitado pelo PODER CONCEDENTE;

- Em relação aos indicadores de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deve instalar um sistema automatizado de medição dos indicadores integrantes do Plano de Qualidade de Serviço, que seja propício à realização de auditoria e que permita o acesso às informações que serviram de base para as análises e resultados de períodos anteriores (ao menos 5 anos de armazenamento);
- A CONCESSIONÁRIA deve possuir também um sistema de gestão de chamados de manutenção do MERCADO, que permita a localização de um chamado específico e apresente a sua situação, com: data de abertura, data de conclusão, descrição do chamado e solução endereçada. O objetivo deste sistema é criar e manter uma base de dados do controle de manutenção dos equipamentos do MERCADO.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à disponibilização e operação de Sistemas de Gestão do MERCADO:

- Acompanhar e avaliar os sistemas de gestão da CONCESSIONÁRIA, bem como realizar auditoria dos dados quando necessário;

3.3.3 Infraestrutura

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação às particularidades da infraestrutura de rede, energia, água e esgoto do MERCADO, entre outros. A CONCESSIONÁRIA deve fornecer completa infraestrutura de rede, água, saneamento, gás, e quaisquer outras necessárias ao bom funcionamento e com qualidade correspondente aos objetivos do MERCADO:

- Infraestrutura Interna Geral;
 - Telemática (recursos de telecomunicação e informática);
 - Sistema de compartilhamento de equipamentos do MERCADO;
 - Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio;
 - Sistema de Sonorização;
 - Sistema de Distribuição de Sinais de TV e FM;

- Sistema de Rádio Comunicação;
- Sistema de TV de Vigilância;
- Sistema de Controle de Acesso e Detecção de Intrusão;
- Sistema de Balanças Eletrônicas;
- Sistema de climatização;
- Serviço Médico de Emergência.
- Edificação
 - Acessos (entrada e saída do mercado), vias internas, pavimentos, estacionamentos de veículos, rampas, escadas, áreas livres, fechamentos (muros, grades) e proteções;
 - Telhas, canaletas, calhas, rufos, contra-rufos, terraços e lajes impermeabilizadas;
 - Equipamentos que permitam a acessibilidade dos usuários à todas as áreas do MERCADO.
- Central de Utilidades – CUT, incluindo, mas não se limitando a;
 - Instalações elétricas;
 - Instalações mecânicas;
 - Instalações hidráulicas e sanitárias;
 - Equipamentos para iluminação;
 - Equipamentos sanitários .
- Sistema de Docas e recebimento de mercadorias independente;
- Sistema de Apoio;
 - Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio – SESCINC, considerando a implantação da edificação e disponibilização dos respectivos equipamentos exigidos;
- Sistema Administrativo e de Manutenção;
 - Sala de Manutenção do MERCADO (do Operador e/ou empresas subcontratadas); e
 - Áreas para Administração.
- Sistema de Circulação;
 - Infraestrutura Básica para boxes destinados às atividades econômicas a serem realizadas pelos lojistas e comerciantes;
 - Acessos, circulações horizontais (corredores) e verticais (escadas, rampas e elevadores), vestibulos, salas, salões, sanitários e cozinhas.
- Sistema de Infraestrutura Básica;

- Manutenção e expansão do sistema de captação, tratamento, reserva e distribuição de água;
- Manutenção e expansão de sistema de tratamento de efluentes;
- Manutenção e expansão de sistema de energia elétrica;
- Manutenção e expansão de sistema de coleta e disposição final de resíduos sólidos; e
- Manutenção e expansão de sistema de telecomunicações.
- Sistema de Atendimento aos Usuários do MERCADO;
 - Jardins e parques (vegetação para ambientes exteriores e interiores, ornamentação, folhagens arbustivas, canteiros e hortas);
 - Mobiliário;
 - Incorporados em ambientes exteriores: bancos, jardineiras, vasos, corrimãos, marcos, mastros para bandeiras e suportes diversos;
 - Incorporados em ambientes interiores: corrimãos, bancos, bancadas, papeleiras, saboneteiras, cabides, porta- toalhas, prateleiras e guarda-corpos;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação às particularidades da infraestrutura de rede, energia, água e esgoto do MERCADO:

- Acompanhar e avaliar se a infraestrutura disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA atende os requisitos do edital, contrato e seus anexos.

3.3.4 Documentação

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação às documentações necessárias para a implantação do MERCADO:

- A CONCESSIONÁRIA é responsável pela obtenção, perante os órgãos públicos municipais, estaduais e federais competentes, de todas as licenças, alvarás e autorizações necessárias ao regular desenvolvimento de suas atividades, arcando com todas as despesas relacionadas à implementação das providências determinadas pelas entidades estatais;
- A CONCESSIONÁRIA deve manter atualizadas as licenças junto aos órgãos responsáveis;

- A CONCESSIONÁRIA deve providenciar a emissão e a manutenção das licenças ambientais, autorizações, alvarás e demais documentos necessários para o início da operação do MERCADO;
- A CONCESSIONÁRIA é responsável pela elaboração de um Estudo de Impacto de Vizinhança;
- Após a obtenção da licença de operação, a CONCESSIONÁRIA também deve providenciar a expedição dos documentos relativos ao “Habite-se”, ao alvará de funcionamento e às respectivas renovações desses atos autorizativos quando vencidos.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação às documentações necessárias para a implantação do MERCADO:

- Acompanhar e auxiliar a CONCESSIONÁRIA na obtenção dos documentos necessários à implantação e operação do MERCADO.

3.3.5 Gestão do MERCADO

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à gestão e governança do MERCADO:

- A proponente vencedora da licitação deverá constituir uma Sociedade de Propósito Específico (SPE), que será responsável pela gestão da construção e da operação do MERCADO;
 - Para a operação do MERCADO a SPE terá liberdade de se estruturar de forma verticalizada, por consórcio ou com terceirização das seguintes operações:
 - *Facilities* e gestão de condomínio;
 - A gestão do condomínio deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA embasando-se em um Estatuto do Condomínio;
 - Este documento deverá ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE até 60 dias antes do início da operação do 1º edifício.

- O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar no prazo máximo de 30 dias e os ajustes devem ser feitos pela CONCESSIONÁRIA em até 10 dias.
- Após a finalização do documento, a CONCESSIONÁRIA deverá registrá-lo no cartório do registro de imóveis onde se encontrar registrado o imóvel.
 - As demais alterações também somente prevalecerão contra terceiros depois de averbadas no registro imobiliário.
- Gestão imobiliária;
- Gestão de espaço comercial;
- Operação de estacionamento
- A aferição do desempenho da SPE será feita por apoio técnico especializado, a ser contratado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

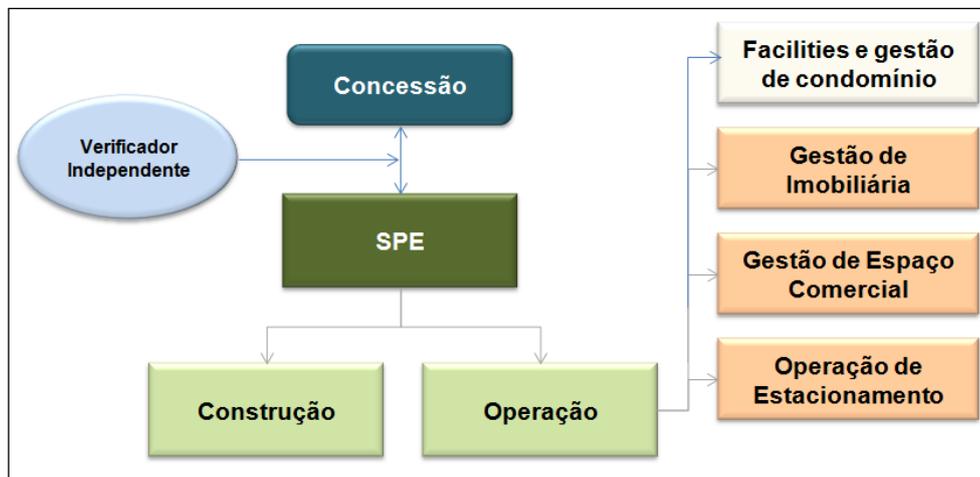


Figura 1 - Estrutura de gestão do MERCADO

- A CONCESSIONÁRIA deverá atentar-se para que o Estatuto da SPE seja totalmente alinhado aos objetivos do MERCADO e suas diretrizes devem ser subordinadas aos níveis de serviço e encargos definidos neste documento e no Plano de Qualidade de Serviço. É necessário que o documento contenha, sem se limitar:
 - Modo de utilização dos espaços e serviços comuns;
 - Definição da natureza gratuita ou remunerada dos serviços e espaços do MERCADO;

- Definição da forma de pagamento do valor de aluguel dos boxes;
- Direitos e deveres dos inquilinos das empresas;
- Modo de operação dos serviços prestados;
- Penalidades.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à gestão e governança do MERCADO:

- Avaliar e acompanhar a gestão do MERCADO;
- Avaliar e aprovar o Estatuto da SPE proposto pela CONCESSIONÁRIA.

3.4 EXPLORAÇÃO COMERCIAL DOS ESPAÇOS

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à exploração comercial dos espaços do MERCADO:

- É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a exploração comercial dos espaços do MERCADO, a saber:
 - Centros Comerciais (boxes e lojas)
 - O concessionário deverá garantir a continuidade do trabalho dos comerciantes regulares cadastrados pelo PODER CONCEDENTE, detentores de termo de permissão de uso na data da concessão;
 - É de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a ocupação dos centros comerciais por meio de locação das lojas;
 - O portfólio de produtos e serviços a ser disponibilizado nos centros comerciais do MERCADO deve ser definido pela CONCESSIONÁRIA de modo a incluir serviços de alimentação, serviços de utilidade, serviços de cultura e lazer, serviços comerciais, serviços de apoio às empresas, respeitando as restrições legais.
 - São exemplos das possíveis lojas que poderão compor os centros comerciais do MERCADO: restaurantes, lanchonetes, cafés, farmácias, agências bancárias, caixas eletrônicos, papelarias, livrarias, gráficas, salões de beleza, creches, berçários, academias de ginástica, bibliotecas;

- Pela característica do empreendimento, são exemplos de serviços de apoio: escritório de administração e gerenciamento financeiro, assessoria jurídica, manutenção de informática, contabilidade, entre outros serviços, conforme as necessidades das empresas instaladas no MERCADO.
- Estacionamento:
 - É de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a exploração e gestão do estacionamento, sendo-lhe permitida a terceirização da operação a uma empresa com conhecimento específico do tema;
 - É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA garantir que a fila de veículos não ultrapasse os limites internos dos estacionamentos evitando qualquer tipo de transtorno no tráfego das vias do MERCADO e também que o tempo de espera na fila de entrada e de saída de veículos não ultrapasse 10 (dez) minutos;
 - A CONCESSIONÁRIA deve adotar um sistema de cobrança do estacionamento, que deverá conter informações sobre a operação do estacionamento, seus mecanismos de controle e auditoria, formas de pagamento, mecanismos de proteção para evitar fraudes e os relatórios operacionais que serão emitidos;
 - A CONCESSIONÁRIA deve garantir que o tempo de espera na fila para pagamento da quantia devida pelo serviço de estacionamento não ultrapasse 15 (quinze) minutos;
 - Em relação aos sistemas de orientação do estacionamento, a CONCESSIONÁRIA deve gerenciar e controlar o fluxo de veículos dentro do estacionamento, com o suporte de um sistema informatizado de orientação de pátio, garantindo que os motoristas identifiquem as vagas disponíveis o mais rápido possível e evitem deslocamentos desnecessários;
 - No que diz respeito à segurança do estacionamento, compete à CONCESSIONÁRIA zelar pela segurança dos usuários, funcionários, veículos (e bens guardados em seu interior) e demais bens situados nos estacionamentos, sendo seu dever protegê-los, especialmente contra furtos e roubos, sem prejuízo do dever de ressarcimento de terceiros pelas perdas e danos eventualmente verificados.
- Possibilidade de exploração de novos espaços:

- É aberta à CONCESSIONÁRIA a possibilidade de explorar novos espaços ou equipamentos, não previstos inicialmente na concessão e no contrato, desde que previamente aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à exploração comercial dos espaços do MERCADO:

- Avaliar e acompanhar a exploração comercial do MERCADO.

3.5 SERVIÇOS

A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços operacionais do MERCADO, a saber, manutenção, limpeza e segurança. Sendo-lhe permitida a terceirização desses serviços a uma empresa com conhecimento específico do tema.

A CONCESSIONÁRIA deverá prover os serviços na forma, qualidade e quantidade necessárias ao bom andamento dos serviços no MERCADO.

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

Cabe à CONCESSIONÁRIA identificar os equipamentos de sua propriedade de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do PODER CONCEDENTE.

3.5.1 Manutenção

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à manutenção do MERCADO:

- É dever da CONCESSIONÁRIA manter íntegros e conservar todos os bens, equipamentos e instalações do MERCADO sob sua responsabilidade, que deverão estar em perfeitas condições de funcionamento, bem como reparar e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função de desgaste ou

superação tecnológica, ou, ainda, promover os reparos e modernizações necessários à boa execução e à manutenção das condições adequadas das atividades e serviços, conforme determinado no contrato;

- O serviço de manutenção e conservação das diversas instalações e equipamentos do MERCADO englobam a manutenção e conservação predial e de ativos, a jardinagem e o controle de pragas.
 - Manutenção e conservação predial e de ativos:
 - É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção e prevenção de falhas de todos os sistemas e infraestrutura presentes no mercado, englobando, mas não se limitando a:
 - Sistema predial (obra civil, pintura, acabamento, pisos, forros etc.);
 - Instalações elétricas;
 - Instalações hidráulicas;
 - Rede de fibra ótica;
 - Sistema de combate a incêndio
 - Marcenaria e serralheria;
 - Vidros;
 - Pavimentação;
 - Elevadores;
 - Circuito Fechado de Televisão – CFTV;
 - Equipamentos e mobiliários;
 - Em relação ao item “Equipamentos e mobiliários”, a obrigatoriedade de manutenção desses itens por parte da CONCESSIONÁRIA se restringe àqueles adquiridos por esta e devidamente identificados, não abarcando os itens obtidos pelas empresas inquilinas, ainda que instalados no MERCADO;
 - Os serviços de manutenção de equipamentos como elevadores, ar-condicionado e links de comunicação devem ser realizados por empresas especializadas e profissionais devidamente capacitados, cabendo à CONCESSIONÁRIA obter e preservar atualizados os laudos técnicos dessas empresas atestando as boas condições de uso desses equipamentos;
 - Para efeitos de manutenção corretiva, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar para aprovação do PODER CONCEDENTE, antes do início da operação da concessão, uma matriz de

priorização e nível de serviço esperado para cada tipo de sistema e manutenção corretiva necessária, conforme quadro ilustrativo abaixo:

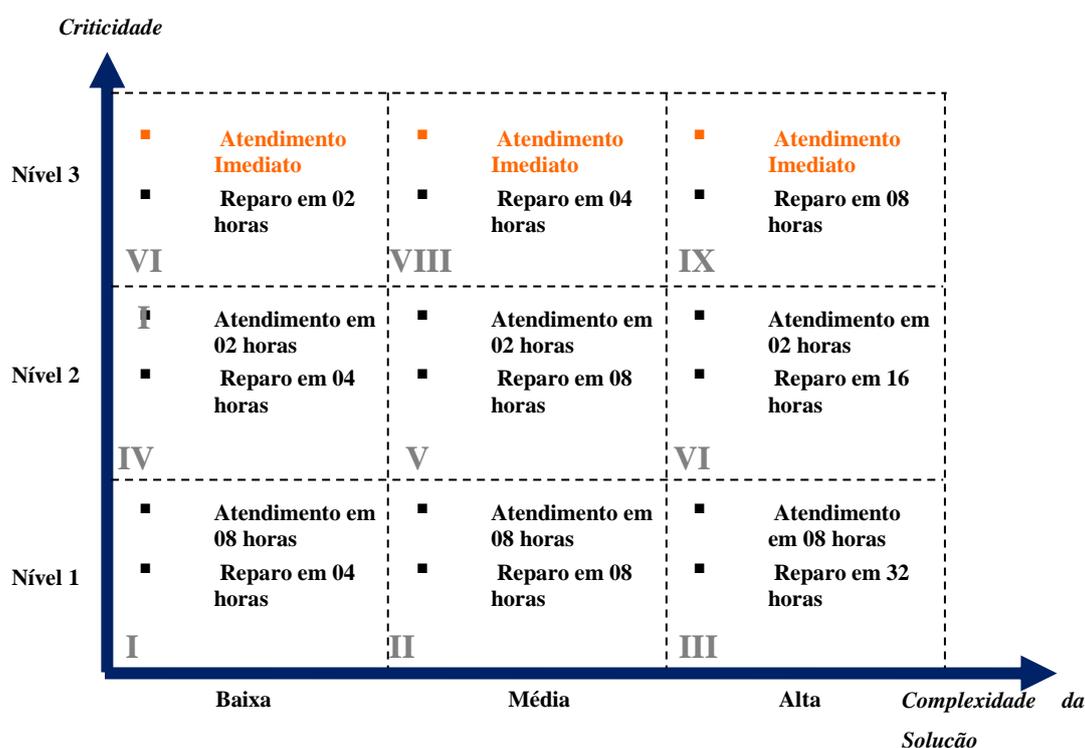


Figura 2 - Matriz de Priorização e Nível de Serviço

- Os prazos apresentados acima devem ser dados em horas úteis;
- Entende-se por “Atendimento” o tempo decorrido entre a abertura do chamado e a chegada do técnico ao local da solicitação, e por “Reparo” o tempo gasto, após o atendimento, para realizar a manutenção para a qual foi solicitado e fechar o chamado;
- Entende-se por atendimento imediato o atendimento realizado dentro de 40 minutos da abertura do chamado;
- Os níveis de criticidade devem ser definidos conforme abaixo:

- Criticidade 3 (Alta Criticidade) – O produto/serviço é crítico ao funcionamento do MERCADO - sua falha ou baixo desempenho interrompe o funcionamento das empresas inquilinas, podendo causar grande dano ou prejuízo à operação, pessoas, etc.;
 - Criticidade 2 (Média Criticidade) - O produto/serviço afeta o desempenho das atividades nos centros comerciais do MERCADO - sua falha ou baixo desempenho provoca perdas de funcionalidade, perda pontual de desempenho, sem prejuízo à operação das empresas inquilinas;
 - Criticidade 1 (Baixa Criticidade) - O produto/serviço é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto no trabalho e produtividade das empresas inquilinas.
- Portanto, em relação à manutenção e conservação predial e de ativos a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - Registrar, evoluir e fechar os chamados de manutenção mediante Sistema informatizado de Gestão de Chamados, conforme item 3.3.2 deste documento contendo as seguintes funcionalidades básicas:
 - Disparar Notificação de Serviço automaticamente à equipe de manutenção;
 - Controlar cronograma de manutenções preventivas;
 - Controlar chamados de manutenção corretiva;
 - Descrição da solução dada ao problema;
 - Acompanhamento de pendências;
 - Gerenciamento do material utilizado;
 - Gerenciamento do tempo de realização do serviço;
 - Geração de relatórios técnico-gerenciais;
 - Registrar histórico detalhado de intervenções realizadas nos bens.
 - Realizar as manutenções corretivas e/ou substituições que se façam necessárias para o bom funcionamento do MERCADO nos prazos e condições definidos;

- Programar as manutenções em data e horário de modo a não interferir nas atividades de funcionamento das empresas inquilinas e do MERCADO;
 - Atender prontamente as manutenções corretivas, para que não haja dano ao perfeito funcionamento do MERCADO;
 - Registrar e controlar por meio de Registro de Ocorrência, todas as ocorrências de manutenção;
 - Elaborar, em conjunto com o PODER CONCEDENTE, procedimento para a classificação das manutenções de acordo com sua complexidade de solução e criticidade de atendimento;
 - Providenciar todo material necessário a realização das manutenções, como peças de reposição, lâmpadas, produtos, dentre outros, com a finalidade de manter o perfeito funcionamento das áreas citadas acima.
- Jardinagem:
 - Cabe à CONCESSIONÁRIA a manutenção das áreas verdes do MERCADO. Desse modo, a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - Manter todas as áreas verdes da concessão, incluindo as áreas gramadas, árvores, plantas e arbustos, procedendo à sua poda, adubagem, plantio e reposição;
 - Manter as áreas da concessão livres de ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos;
 - Realizar substituição de espécies mortas ou insalubres;
 - Atentar para os requisitos de urbanidade;
 - Respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas, técnica e ambientalmente recomendadas, quando da realização de atividades com produtos, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação.
 - Controle de pragas:
 - Compete à CONCESSIONÁRIA o controle integrado de pragas no MERCADO, incluindo áreas internas e externas, para insetos (baratas; cupins; formigas; lagartas; moscas, mosquitos; pernilongos (*Aedes aegypti*)); aracnídeos (aranhas; carrapatos; escorpiões); determinados mamíferos (camundongos, ratos,

ratazanas, morcegos) e outras pragas que possam causar danos ou risco à saúde dos usuários do MERCADO;

- A CONCESSIONÁRIA deverá:
 - Realizar a dedetização, preferencialmente, nos horários em que não haja funcionários no MERCADO;
 - Submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE as definições das datas e horários das aplicações;
 - Prestar, no mínimo, semestralmente os serviços de controle de pragas (desinsetização, descupinização e desratização);
 - Realizar atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação;
 - Tomar as devidas providências em até 2 (duas) horas, nos casos de ocorrências pontuais e urgentes (p.ex., surgimento de ratos) comunicadas por funcionários, pelo PODER CONCEDENTE ou pelas empresas inquilinas;
 - Realizar a primeira desinsetização de modo geral e completa, abrangendo áreas internas e externas do MERCADO, inclusive as caixas de passagem de esgoto, caixas de passagem fluviais, e caixas de rede elétrica;
 - Executar o serviço de controle de vetores e pragas urbanas com empresa especializada que detenha licenciamento junto à autoridade sanitária e ambiental competente;
 - Fornecer ao PODER CONCEDENTE o comprovante de execução de serviço contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - Local (área do MERCADO) onde foi realizado o serviço;
 - Praga(s) alvo;
 - Data de execução dos serviços;
 - Prazo de assistência técnica, escrito por extenso, dos serviços por praga(s) alvo;
 - Grupo(s) químico(s) do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);

- Nome e concentração de uso do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
- Orientações pertinentes ao serviço executado;
- Nome do responsável técnico com o número do seu registro no conselho profissional correspondente;
- Número do telefone do Centro de Informação Toxicológica;
- Identificação da empresa especializada prestadora do serviço com: razão social, nome fantasia, endereço, telefone e números das licenças sanitária e ambiental com seus respectivos prazos de validade.
- Com a antecedência devida, afixar cartazes informando a realização da desinfestação, com a data da aplicação, o nome do produto, grupo químico, telefone do Centro de Informação Toxicológica e números das licenças sanitárias e ambientais;
- Retornar as embalagens vazias ao seu estabelecimento operacional logo após o seu uso, para inutilização e descarte.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à manutenção do MERCADO:

- Elaborar em conjunto com a CONCESSIONÁRIA procedimento para a classificação das manutenções de modo a manter o perfeito funcionamento das instalações do MERCADO;
- Avaliar e aprovar o planejamento dos serviços relacionados à manutenção e à prevenção de todos os ambientes, sistemas, infraestruturas e bens presentes no MERCADO descritos no Manual de Operações do MERCADO;
- Avaliar e indicar problemas nos serviços relacionados à conservação e manutenção dos ambientes, sistemas, infraestruturas e bens do MERCADO;
- Acompanhar e avaliar os serviços relacionados à conservação e manutenção dos ambientes, sistemas, infraestruturas e bens do MERCADO;

- Apoiar a condução dos serviços de controle de pragas, sinalizando melhorias, sempre que necessário;
- Acompanhar e avaliar o trabalho de dedetização e o cumprimento das normas de segurança estabelecidos para o ambiente do MERCADO;
- Apoiar a condução dos serviços de jardinagem, sinalizando melhorias, sempre que necessário;
- Acompanhar e avaliar o trabalho de jardinagem e o cumprimento das normas de segurança estabelecidos para o ambiente do MERCADO.

3.5.2 Limpeza

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à limpeza do MERCADO:

- Compete à CONCESSIONÁRIA a execução de serviços de limpeza das áreas internas e externas do MERCADO, durante o horário de funcionamento do mesmo, incluindo neste serviço a gestão de resíduos, por meio de política de segregação e coleta seletiva;
- A execução de serviços de limpeza pela CONCESSIONÁRIA abrange as seguintes atividades:
 - Limpeza, por meio de lavagem, higienização e desinfecção de todos os ambientes e superfícies fixas, de forma a promover a remoção de sujidades visíveis, tais como poeira, manchas, lodo, líquidos e resíduos. Os serviços serão executados em todas as instalações do MERCADO em superfícies, tais como: mobiliários, portas, pisos, paredes, armários, corredores, parapeitos, rodapés, janelas, ventiladores, luminárias em geral (inclusive externas), parte interna e externa do prédio, escadas, cortinas, persianas, grades, balcões, maçanetas, mesas, cadeiras, instalações sanitárias, extintores de incêndio, telefones, lixeiras, espelhos, dispensadores, saboneteiras (limpeza das faces interna e externa), papelarias, elevadores, escadarias, circulações, vidros, vidraças, tetos, placas de comunicação visual, filtros e bebedouros, tapetes, e outros destacados no Plano de Qualidade de Serviço;
 - Manter limpos e conservados todos os espaços internos e externos de uso, inclusive as lixeiras;

- Limpeza e polimento de metais tais como: válvulas, registros, sifões, fechaduras e etc.;
 - Limpeza de caixa d'água;
 - Abastecimento, sempre que necessário, de dispensadores, saboneteiras, papel higiênico e papel toalha;
 - Limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, inclusive seu desentupimento quando necessário, desde que isto não implique em mão de obra de bombeiro ou pedreiro;
 - Limpeza interna de bebedouros;
 - Recolhimento e entrega de materiais perdidos para o responsável do PODER CONCEDENTE;
 - Varredura e lavagem de áreas internas e externas, calçadas, entrada e saída do MERCADO;
 - Remoção de lixo das lixeiras;
 - Segregação, acondicionamento e transporte interno dos resíduos, até o local de sua coleta.
- A CONCESSIONÁRIA deve executar os serviços em horários que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento das empresas inquilinas;
 - Todos os produtos utilizados para limpeza e desinfecção deverão estar registrados no Ministério da Saúde;
 - Em relação à coleta seletiva de resíduos, a CONCESSIONÁRIA deve promover campanhas, capacitações e outras atividades em conjunto com o PODER CONCEDENTE para garantir a correta segregação dos resíduos.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à limpeza do MERCADO:

- Avaliar e aprovar o planejamento dos serviços de limpeza e higienização das áreas internas e externas do MERCADO descritos no Manual de Operações do MERCADO;
- Avaliar e indicar problemas nos serviços de limpeza e higienização das áreas internas e externas do MERCADO;
- Acompanhar e avaliar os serviços de limpeza e higienização das áreas internas do MERCADO.

3.5.3 Segurança

É encargo da CONCESSIONÁRIA adotar as providências necessárias para garantir aos usuários adequadas condições de acesso, circulação e segurança nas dependências do MERCADO.

Os encargos da CONCESSIONÁRIA relacionados ao acesso e segurança do MERCADO podem ser divididos em segurança patrimonial, acesso e monitoramento e gerenciamento de imagens de segurança.

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

3.5.3.1 Segurança Patrimonial

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação à Segurança Patrimonial do MERCADO:

- A CONCESSIONÁRIA é responsável pela segurança dos bens e pessoas que estejam no MERCADO cabendo a ela executar, por meio de vigilantes treinados, rondas frequentes na área de sua responsabilidade adotando os cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da ordem;
- Compete à CONCESSIONÁRIA comunicar ao PODER CONCEDENTE e demais autoridades de segurança pública todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio ou contra as pessoas no ambiente do MERCADO;
- A CONCESSIONÁRIA deve observar movimentações suspeitas nas imediações do MERCADO e comunicar quando necessário às Polícias Civil, Militar e Municipal;
- A CONCESSIONÁRIA precisa registrar e controlar diariamente as ocorrências relativas à segurança do MERCADO, que remetam a sua área de responsabilidade;
- Realizar o monitoramento das imagens de CFTV;

- Colaborar nos casos de emergência nas instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- A CONCESSIONÁRIA deve restringir suas ações aos limites das instalações do MERCADO e do escopo da concessão;
- Comunicar às autoridades de segurança pública a presença de aglomerações de pessoas junto ao MERCADO, bem como toda e qualquer situação que potencial ou efetivamente traga risco à segurança do MERCADO.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à Segurança Patrimonial do MERCADO:

- Avaliar e aprovar o planejamento dos serviços relacionados à Segurança Patrimonial do MERCADO descritos no Manual de Operações do MERCADO;
- Avaliar e indicar problemas nos serviços relacionados à Segurança Patrimonial do MERCADO;
- Acompanhar e avaliar os serviços relacionados à Segurança Patrimonial do MERCADO.

3.5.3.2 Acesso ao MERCADO

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação ao Controle de Acesso ao MERCADO:

- A CONCESSIONÁRIA deve manter disponíveis funcionários nas entradas do MERCADO de modo a controlar a entrada e a saída de veículos, empregados e visitantes nas instalações do MERCADO;
- Fica também a cargo da CONCESSIONÁRIA a fiscalização da entrada e saída de materiais mediante conferência física e documental, ou de controles próprios do PODER CONCEDENTE;
- Deve ser gratuito o acesso do público às instalações do MERCADO;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação ao Controle de Acesso ao MERCADO:

- Avaliar e aprovar o planejamento dos serviços relacionados ao controle de acesso dos usuários ao MERCADO descritos no Manual de Operações do MERCADO;
- Avaliar e indicar problemas nos serviços relacionados ao controle de acesso dos usuários ao MERCADO;
- Acompanhar e avaliar os serviços relacionados ao controle de acesso dos usuários ao MERCADO.

3.5.3.3 Monitoramento e gerenciamento de imagens de segurança

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA com relação ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança do MERCADO:

- A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e operar Circuito Fechado de Televisão (CFTV). O equipamento será destinado ao uso em regime contínuo, durante 24 horas por dia, nos 365 dias do ano, devendo ser adequado a esta finalidade;
- A CONCESSIONÁRIA deverá possuir armazenamento das imagens pelo período mínimo de 01 (um) mês;
- É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA que as câmeras do CFTV estejam distribuídas por toda a área do MERCADO, prioritariamente nas edificações, ou locais que necessitem maior controle;
- Deve ser preparada pela CONCESSIONÁRIA uma central de controle computadorizada, em sala específica para tal atividade, localizada em lugar estratégico, vinculada a todo o sistema de segurança do MERCADO. Todos os equipamentos de uso comum e todos os sistemas gerais serão monitorados a partir daí por profissionais da CONCESSIONÁRIA lotados nesse espaço;
- Os vigias, quando não estiverem em atividades de ronda presencial, deverão atentar-se a:
 - Imagens captadas e transmitidas pelas câmeras aos monitores, de maneira a detectar possíveis modificações na área protegida e tomar as providências cabíveis previamente especificadas, podendo, caso necessário, acionar a Polícia Militar ou Guarda Municipal, de acordo com o Manual de Operações do MERCADO previamente definido;
 - Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas áreas monitoradas, adotando medidas de segurança conforme orientação recebida da administração do MERCADO;

- Efetuar rondas virtuais;
- Efetuar todos os procedimentos cabíveis quando detectar uma ocorrência, identificando o local de origem e tomando as providências necessárias;
- Garantir o efetivo repasse de todas as orientações recebidas e vigentes, bem como eventual anomalia observada ou ocorrências em andamento no MERCADO, entre os profissionais que assumirão o posto, quando houver troca de turno;
- Os postos de trabalho deverão estar preenchidos durante o horário padrão de funcionamento do MERCADO.

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança do MERCADO:

- Avaliar e aprovar o planejamento dos serviços relacionados ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança do MERCADO descritos no Manual de Operações do MERCADO;
- Avaliar e indicar problemas nos serviços relacionados ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança do MERCADO;
- Acompanhar e avaliar os serviços relacionados ao Monitoramento e Gerenciamento de Imagens de Segurança do MERCADO.

3.6 MARKETING

Caberá a CONCESSIONÁRIA realizar serviços de marketing do MERCADO, através de propagandas, promoções e eventos que promovam positivamente a imagem do MERCADO e que auxiliem a atração de empresas inquilinas e investidores.

É necessário desenvolver uma marca de excelência para o MERCADO de forma a agregar valor aos seus usuários.

Todos os serviços de marketing prestados pela CONCESSIONÁRIA devem garantir que os objetivos do MERCADO sejam cumpridos.

O plano de marketing deve divulgar produtos e serviços nas mídias adequadas, considerando a missão social do MERCADO e fortalecendo sua marca de inovação.

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

3.7 SUSTENTABILIDADE

É importante que um empreendimento voltado para a inovação seja também caracterizado como um local que visa à sustentabilidade e o atendimento de preceitos de responsabilidade social.

Os projetos arquitetônicos para o conjunto de edificações deverão refletir os princípios que norteiam a própria existência do MERCADO. Devendo, portanto, trazer no seu bojo todos os modernos conceitos de sustentabilidade, traduzidos na alta performance tecnológica, na eficiência do sistema construtivo, no correto uso dos materiais, na racionalidade e economia dos recursos energéticos e do uso e reaproveitamento de água, propiciando todas as condições de conforto e bem-estar dos usuários.

A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar-se nos princípios da sustentabilidade e flexibilidade da ocupação, devendo, sempre que possível, direcionar seus projetos e ações guiados pela certificação LEED – ou similar.

Neste contexto os sistemas infraestruturais devem estar concebidos de modo a otimizar os processos de construção, operação e manutenção, visando à redução do consumo de energia e de matérias-primas virgens (buscando substituí-las por recicladas) e a minimização da geração de resíduos.

O MERCADO deverá contar com sistemas de aproveitamento de água de reuso, proveniente do tratamento de esgoto sanitário, e da coleta de águas pluviais.



A CONCESSIONÁRIA deverá buscar a permanente redução da geração de resíduos, realizando programas de reeducação do consumo e utilizando sistemas de coleta seletiva.