



**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/SEME/2018**

CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE MODERNIZAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO DO PACAEMBU.

**MINUTA DE CONTRATO**

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

**APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO**

## **PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO**

1.1. Este documento tem por objetivo apresentar às diretrizes para a prestação de contas da CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.2. 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.

1.3. Os relatórios de operação e gestão trimestrais deverão ser elaborados especificamente para o PODER CONCEDENTE, e deve conter a totalidade de dados e informações disponíveis em sua estrutura. Deve abordar, no mínimo:

- i. Atividades executadas de acordo com os planos previstos no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- ii. Resultado da análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos PLANOS OPERACIONAIS pactuados com o PODER CONCEDENTE.
- iii. Relação das reclamações de USUÁRIOS contendo: identificação do USUÁRIO, breve descrição, 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. e
- vi. Atas das reuniões e encaminhamentos com o Conselho Gestor.

1.4. Os relatórios trimestrais deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE em até 15 (quinze) dias contados do fim de cada trimestre.

1.5. Os relatórios trimestrais serão utilizados para verificação do cumprimento dos encargos previstos, inclusive para fins de mensuração de desempenho.

1.6. 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 do COMPLEXO.

1.7. 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.

1.8. Os relatórios, tanto emitidos pelo PODER CONCEDENTE quanto pela CONCESSIONÁRIA, serão passíveis de verificação independente pelo agente de apoio a fiscalização previamente designado.

1.9. O relatório anual deverá ser elaborado com vistas a uma ampla comunicação de toda operação do COMPLEXO no período. Considerando as informações contidas no relatório trimestral, o relatório anual também deverá conter, no mínimo:

- i. Sumário executivo;
- ii. Resumo dos eventos, aulas e atividades executadas;
- iii. Resumo das melhorias implementadas;
- iv. Resultados das pesquisas de perfil e satisfação e contagem de usuários e sua evolução histórica; e
- v. Ações previstas e expectativas para o ano seguinte.

1.10. O relatório deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE até 90 (noventa) dias contados do encerramento do ao qual ele se refere.

1.11. O relatório anual deverá, obrigatoriamente, ser disponibilizado após a devida aprovação do PODER CONCEDENTE, na plataforma de comunicação com o usuário criada para a CONCESSÃO, nos termos do CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.12. O relatório anual deverá ser elaborado em formato que siga as boas práticas de companhias abertas.