



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
Sistema Estadual de Meio Ambiente
Instituto Estadual de Florestas

CONCORRÊNCIA Nº [●]/202[●]

Concorrência Pública que tem por finalidade selecionar a proposta mais vantajosa para celebração de contrato de concessão de uso de bem público para fins de exploração econômica de atividades de ecoturismo e visitação, bem como serviços de gestão e operação dos atrativos existentes e a serem implantados no Parque Estadual Do Ibitipoca e no Parque Estadual Do Itacolomi, no Estado De Minas Gerais.

ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS

SUMÁRIO

1	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	2
2	DOS ENCARGOS E SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS	19
3	DOS ENCARGOS DE OBRA	29
4	DOS ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO	44
5	DAS DIRETRIZES DE PROJETO	68
6	DAS DIRETRIZES PARA CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DE ATIVOS	74
7	DAS DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DOS PLANOS OPERACIONAIS	84
8	DOS ENCARGOS ACESSÓRIOS.....	93

1 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para celebração de CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO DE BEM PÚBLICO PARA FINS DE EXPLORAÇÃO ECONÔMICA DE ATIVIDADES DE ECOTURISMO E VISITAÇÃO, BEM COMO SERVIÇOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO DOS ATRATIVOS EXISTENTES E A SEREM IMPLANTADOS NO PARQUE ESTADUAL DO IBITIPOCA E NO PARQUE ESTADUAL DO ITACOLOMI, NO ESTADO DE MINAS GERAIS.
- 1.2. As diretrizes e encargos constantes neste ANEXO se aplicam a toda a ÁREA DA CONCESSÃO identificada no ANEXO A3 – ÁREA DA CONCESSÃO.
- 1.3. Os encargos definidos neste documento não esgotam as obrigações da CONCESSIONÁRIA, mas servirão para nortear as exigências mínimas utilizadas para a mensuração do seu desempenho, nos termos do ANEXO C - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os PARQUES em adequada condição de funcionamento durante toda a vigência do CONTRATO, de acordo com as exigências deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e demais ANEXOS do CONTRATO.
- 1.5. A ÁREA DA CONCESSÃO poderá ser expandida nos termos do CONTRATO, considerando as áreas que permitam o uso público e de acordo com o estabelecido no PLANO DE MANEJO vigente.
- 1.6. O cumprimento das diretrizes e encargos estabelecidos neste ANEXO se estendem a todas as empresas terceirizadas ou parceiros que venham a atuar nos PARQUES.
- 1.7. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos encargos estabelecidos neste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e nos demais ANEXOS

do CONTRATO, manifestar-se expressamente para que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários, sob pena de aplicação das penalidades previstas no CONTRATO.

- 1.8. Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação do PODER CONCEDENTE.
- 1.9. 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 cada um dos PARQUES, tais como seus recursos naturais e seu caráter de espaço público, conforme descritos nos PLANOS DE MANEJO dos PARQUES, além da legislação aplicável.
- 1.10. É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA qualquer eventual ajuste e/ou adequação necessária 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.
- 1.11. 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.
 - 1.11.1. 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.
- 1.12. 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.

- 1.13. As atividades operacionais e de obras inerentes à execução do CONTRATO deverão ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso do PARQUE, no seu entorno e na sua vizinhança.
- 1.14. A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, promover ações que a inclusão social de minorias e grupos sociais vulneráveis, visando ao combate a qualquer discriminação relacionada a gênero, identidade étnico-racial, orientação sexual, renda, idade, nacionalidade, pessoa com deficiência, entre outras.
- 1.15. A CONCESSIONÁRIA deverá fazer uso de ações que fomentem a sustentabilidade, a participação e inclusão social, buscando com essas ações gerar externalidades positivas que transcendam o perímetro do PARQUE, gerando benefícios sociais, econômicos e ambientais para as comunidades do entorno com:
 - a) Contratação de mão de obra local;
 - b) Parceria comercial com a comunidade;
 - c) Valorização da cultura local;
 - d) Parceria com entidades públicas, privadas e ONGs do entorno; e
 - e) Promoção de, no mínimo, 03 eventos por ano, que promovam a cultura local, educação ambiental, cidadania, saúde e/ou bem-estar às comunidades do entorno, no interior de cada PARQUE, sem ônus para os participantes, e em local previamente acordado com o PODER CONCEDENTE.

- 1.16. Para o processo de transferência de informações e adaptação da CONCESSIONÁRIA, junto aos PARQUES e ao PODER CONCEDENTE, será estabelecido uma Etapa de Transição que se iniciará na data da assinatura do CONTRATO e se estenderá por 90 (noventa) dias para o PE IBITIPOCA e, sucessivamente, 90 (noventa) dias para o PE ITACOLOMI.
- 1.16.1. Durante a Etapa de Transição a responsabilidade de operação dos PARQUES será mantida pelo PODER CONCEDENTE, bem como o recebimento de suas respectivas receitas.
- 1.16.2. O prazo da Etapa de Transição poderá ser prorrogado, a critério do PODER CONCEDENTE, desde que devidamente motivado.
- 1.16.3. A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar a antecipação do final da Etapa de Transição a qualquer tempo, desde que a comunicação ao PODER CONCEDENTE seja feita com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência da data final de sua vigência.
- 1.16.4. Tal antecipação não desobriga a CONCESSIONÁRIA de cumprir todos os itens previstos para a Etapa de Transição.
- 1.16.5. A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar, motivadamente, a prorrogação do prazo da Etapa de transição descrito no item 1.16, desde que a solicitação ao PODER CONCEDENTE seja feita com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência do término do prazo, devendo o PODER CONCEDENTE se manifestar acerca da solicitação da CONCESSIONÁRIA em até 15 (quinze) dias do recebimento do pedido.
- 1.16.6. Até o final da vigência da Etapa de Transição, caberá à CONCESSIONÁRIA elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE:
- a) Plano de Monitoramento Ambiental de Impactos de Visitação - PMAIV indicado no item 1.17 do ANEXO.

- b) Relatório de Vistoria indicado no item 1.18 deste ANEXO.
- c) *Website* indicado no item 1.24 deste ANEXO.
- d) Sistema de Gestão (SG) indicado no item 7.6 deste ANEXO.

1.17. Será necessário realizar o monitoramento e manejo dos impactos relativos à visitação e para tal, deverá ser elaborado um PMAIV. Este Plano deverá ser elaborado logo após a assinatura do CONTRATO, durante o período da Etapa de Transição, para um diagnóstico da situação dos PARQUES e que servirá como referência para o monitoramento dos impactos ao longo do período da CONCESSÃO. Este monitoramento deverá ser feito em caráter contínuo com a apresentação anual do Relatório de Monitoramento.

1.17.1. A apresentação do PMAIV ao PODER CONCEDENTE, para sua não objeção, deverá ocorrer até a data de conclusão da Etapa de Transição e caberá ao PODER CONCEDENTE aprovar o Plano Inicial do PMAIV apresentado pela CONCESSIONÁRIA, assim como supervisionar todo o processo de monitoramento.

1.17.2. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca do Plano Inicial do PMAIV no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo este prazo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.

1.17.3. Nas hipóteses do item 1.17.2, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o Plano Inicial do PMAIV revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 60 (sessenta) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

1.17.4. O PMAIV deverá conter minimamente:

- a) Metodologia;
- b) Pontos de monitoramento;
- c) Periodicidade dos monitoramentos;
- d) Definição dos indicadores e formas de verificação, considerando, minimamente, os seguintes aspectos:
 - (i) Situação das trilhas, contemplando variação de largura e existência de atalhos, pontos de erosão, eficiência e estado da sinalização educativa, problemas de drenagem, dentre outros;
 - (ii) Depredações ao patrimônio (pichações, vandalismos, etc.);
 - (iii) Presença de resíduos sólidos e sanitários em locais inapropriados;
 - (iv) Intervenção direta dos visitantes que impactem a vida silvestre (ex: alimentação da fauna, perturbação de aves em processo de nidificação, molestar animais, etc.);
 - (v) Intervenção direta dos visitantes que impactem a vegetação (ex: retirada de espécies da flora, ação que cause incêndio florestal, etc.);
 - (vi) Produção elevada de ruídos;
 - (vii) Outros danos aos recursos naturais existentes.
 - (viii) Plano de ação, metas e medidas mitigatórias.

1.17.5. O PMAIV deverá ser revisado a cada 2 (dois) anos e deverá ser submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE, seguindo o disposto nos itens 1.17.2 e 1.17.3 e sua entrega deverá ser feita em conjunto com o Relatório de Monitoramento Anual em questão.

1.17.6. O Relatório de Monitoramento deverá conter todos os dados obtidos e respectivas análises do monitoramento, conforme metodologia prevista no PMAIV vigente.

1.17.7. O modelo de Relatório de Monitoramento também deverá ser submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE e ser balizado pelo PLANO DE MANEJO de cada PARQUE. O relatório deverá conter, minimamente, os seguintes itens:

- a) Forma de verificação, incluindo período de coleta de dados;
- b) Pontos amostrados georreferenciados;
- c) Relatório fotográfico;
- d) Análise dos resultados das medições, com a indicação e descrição dos impactos observados;
- e) Análise conclusiva, incluindo a comparação dos resultados dos monitoramentos realizados com os períodos anteriores, evidenciando a evolução do ambiente monitorado e avaliação propositiva com lista de intervenções e atividades de manejo realizadas ou necessárias para a sustentabilidade das áreas impactadas;
- f) Particularidades ou observações importantes relacionadas aos resultados avaliados; e
- g) Responsável pela sua elaboração.

1.17.8. A partir dos resultados gerados anualmente, e da ampliação do conhecimento relacionado ao monitoramento e gestão dos impactos da visitação nos PARQUES, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão verificar a necessidade de inclusão de novos indicadores, estabelecer prioridades para os indicadores e impactos mais críticos, e adequar o PMAIV para um modelo que melhor atenda às necessidades dos PARQUES.

- 1.17.9. O monitoramento terá como objetivos a identificação e mensuração dos impactos de visitação, não só para ajustar os limites para o fluxo de visitantes, ou capacidade de carga, mas também para definição de outras ações de manejo relacionadas à conservação, restauração e visitação, bem como os riscos envolvidos por esta.
- 1.17.10. O monitoramento deverá ser realizado em todas as trilhas, atrativos e equipamentos visitados na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 1.17.11. Caso seja implementada nova atividade turística, ao longo do período da CONCESSÃO, deverá ser apresentado novo PMAIV, incluindo o novo atrativo. Tal complementação não deverá alterar a data de entrega do Relatório de Monitoramento Anual.
- 1.17.12. O monitoramento deverá ser balizado pelas medidas propostas nos PLANOS DE MANEJO e demais regulamentos específicos de cada PARQUE, observando-se as diretrizes do Roteiro metodológico para Manejo de Impactos da Visitação do ICMBIO, ou outro documento que vier a substituí-lo.
- 1.18. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar Relatório de Vistoria, até o final da vigência da Etapa de Transição, retratando detalhadamente a situação das ÁREAS DA CONCESSÃO, descritas no ANEXO A3 – ÁREAS DA CONCESSÃO, incluindo bens móveis e equipamentos concedidos, descrevendo todas as suas características, em especial seu estado de conservação e manutenção.
- 1.18.1. Tal vistoria deverá ser acompanhada e supervisionada por pelo menos 1 (um) profissional indicado pelo PODER CONCEDENTE.
- 1.18.2. O Relatório de Vistoria, deverá contemplar todas as edificações, instalações, equipamentos, máquinas, aparelhos, acessórios e estruturas de modo geral lá existentes, incluindo todos os bens móveis e imóveis descritos no ANEXO K – INVENTÁRIO DE BENS REVERSÍVEIS e a catalogação dos itens existentes nos PARQUES que não estiverem inventariados.

- 1.18.3. O Relatório de Vistoria, deverá conter laudo da CONCESSIONÁRIA, com registro fotográfico, localização e descrição detalhada de ações de vandalismo e depreciação existentes nas ÁREAS DE CONCESSÃO.
- 1.18.4. Eventual conflito de informações entre o ANEXO K – INVENTÁRIO DE BENS REVERSÍVEIS e o Relatório de Vistoria, deverá ser ajustado e detalhado, em um capítulo específico no Relatório de Vistoria.
- 1.18.5. O Relatório de Vistoria, e, se for o caso, contendo o conflito de informações a que se refere o subitem 1.18.4 deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, consubstanciando-se, a partir de sua aprovação, no rol definitivo de BENS REVERSÍVEIS e sendo considerados pelo PODER CONCEDENTE como marco zero para as ações de monitoramento da CONCESSIONÁRIA.
- 1.18.6. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca do Relatório de Vistoria no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 15 (quinze) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.
- 1.18.7. Nas hipóteses do item 1.18.6, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o Relatório de Vistoria revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 15 (quinze) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 1.19. Para o projeto a ser proposto para os PARQUES deverá ser elaborado um PLANO DE INTERVENÇÕES, que por sua vez, deverá ser apresentado inicialmente contendo projeto conceitual, para avaliação e não objeção do PODER CONCEDENTE. Posterior a esta aprovação, deverão ser elaborados e apresentados os demais projetos que também deverão ser submetidos à não objeção do PODER CONCEDENTE, conforme indicado nos itens 5.11.3 e 5.11.4 deste ANEXO.

- 1.20. O Projeto de Comunicação Visual e Sinalização dos PARQUES também deverá fazer parte do PLANO DE INTERVENÇÕES e deverá ser elaborado em conjunto e conforme especificidades e projeto proposto para cada PARQUE e incluindo a indicação dos riscos existentes em um PARQUE natural.
- 1.21. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar a comercialização de *namings rights* de estruturas, equipamentos, espaços e atrativos artificiais dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, ficando vedada a alteração da denominação oficial dos PARQUES, conforme disposto na Cláusula 27.10 do CONTRATO.
- 1.22. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar o direito de imagem dos PARQUES, nos termos do CONTRATO e conforme norma de uso de imagem existente no âmbito do PODER CONCEDENTE e incluída no APÊNDICE do ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO
- 1.23. A CONCESSIONÁRIA deverá fazer uso adequado da marca de cada um dos PARQUES durante todo o período de CONCESSÃO e em todas as suas ações de comunicação e publicidade.
- 1.23.1. As marcas dos PARQUES são de propriedade do Estado de Minas Gerais e do Instituto Estadual de Florestas (IEF), cabendo à CONCESSIONÁRIA realizar a gestão e o uso de tais marcas, sob supervisão do PODER CONCEDENTE e durante a vigência do CONTRATO, para reforço da imagem e associação ao produto turístico junto ao público final, trade turístico, parceiros, instituições, investidores e comunidade.
- 1.23.2. Em caso de propostas de alteração das marcas, estas deverão ser aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e permanecerão de propriedade do Estado de Minas Gerais e do IEF.
- 1.23.3. As receitas fruto da gestão da marca e aplicadas a produtos comerciais comporão o faturamento líquido da CONCESSIONÁRIA e deverão ter registro contábil específico.

- 1.24. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e manter *website*, no mínimo, em português e inglês, para informação, agendamento e venda de ingressos *on line* e divulgação dos PARQUES com:
- 1.24.1. Apresentação dos atrativos turísticos e serviços disponíveis, como restaurante, estacionamento e hospedagem, horários de funcionamento, informações sobre acesso, canais de contato, fotos e vídeos, além da possibilidade de compra de ingresso online e agendamento de horário.
 - 1.24.2. Desenvolver e manter, aplicativo para *smartphones*, com as mesmas funcionalidades e serviços disponibilizados no *website* e com o objetivo de facilitar a comunicação e a utilização dos serviços dos PARQUES.
 - 1.24.3. Criação e gestão de perfil em redes sociais, com foco turístico e de divulgação para engajamento dos perfis.
 - 1.24.4. Deverá haver interface entre o *website* e o aplicativo para *smartphones*.
 - 1.24.5. A CONCESSIONÁRIA deverá ao longo da Etapa de Transição, desenvolver, testar, submeter ao PODER CONCEDENTE e entregar o *website*.
 - 1.24.6. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca do *website* no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 15 (quinze) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.
 - 1.24.7. Nas hipóteses do item 1.24.6, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o *website* revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 15 (quinze) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 1.25. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE espaços nos PARQUES, para uso exclusivo e contínuo de sua equipe, ou de uso compartilhado com a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE,

conforme indicado no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO e nos termos descritos a seguir:

1.25.1. As seguintes estruturas do PE IBITIPOCA serão de uso exclusivo do PODER CONCEDENTE para execução de suas atribuições de conservação e gestão:

- a) Área administrativa (localizada no 2º andar da edificação do centro de visitantes atual);
- b) Casas Funcionais 1,2 e 3;
- c) Casa de Hóspedes / Casa Funcional 5;
- d) Estrutura Funcional de Apoio entre as casas funcionais com área convivência, lavanderia e almoxarifado;
- e) Centro de Pesquisa;
- f) Alojamento 1 e 2;
- g) Almoxarifado; e
- h) Depósito (a ser adaptado para refeitório de funcionários).

1.25.2. As seguintes estruturas do PE IBITIPOCA poderão ter uso compartilhado entre o PODER CONCEDENTE E A CONCESSIONÁRIA nos termos previstos:

- a) Refeitórios e cozinha de funcionários;
- b) Centro de Visitantes atual (espaço a ser adaptado para Centro de Capacitação)
- A utilização do Centro de Capacitação / Auditório deverá contar com sistema

de agendamento integrado a ser disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, tendo uso prioritário para reuniões de equipes e ações de capacitação;

- c) Centro de Manutenção;
- d) Sanitários e vestiários de funcionários;
- e) Estacionamento para uso institucional; e
- f) Anfiteatro.

1.25.3. As seguintes estruturas do PE ITACOLOMI serão de uso exclusivo do PODER CONCEDENTE para suas finalidades de conservação e gestão:

- a) Sede administrativa (sala de trabalho da gerência e equipe do Parque localizada no prédio onde se localiza o Museu do Chá)
- b) Casa do Gerente
- c) Área de Antenas - A área onde estão localizadas as torres e antenas de telecomunicação no PE ITACOLOMI é de uso exclusivo do Poder Concedente cabendo à concessionária permitir o acesso de todos os prestadores de serviços relacionados para manutenção nas estruturas existentes, sempre mediante autorização prévia ao PODER CONCEDENTE.

1.25.4. As seguintes estruturas do PE ITACOLOMI poderão ter uso compartilhado entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA nos termos previstos:

- a) Oficina;
- b) Espaço de Manutenção;
- c) Estacionamento para uso institucional e de funcionários;

- d) Refeitórios e cozinhas de funcionários;
- e) Sanitários e vestiários de funcionários; e
- f) Auditório - A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar o espaço do auditório no PE ITACOLOMI para o IEF, quando necessário para realização de reuniões e atividades institucionais e mediante agendamento prévio.

1.25.5. A CONCESSIONÁRIA poderá propor adaptação ou relocação das estruturas previstas para uso exclusivo do PODER CONCEDENTE, de forma diferente à prevista nos ANEXOS A1 e A2, desde que mantenha a disponibilidade de espaços adequados para atender as funções pertinentes e mediante prévia aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.25.6. Para utilização das estruturas de uso compartilhado deverão ser estabelecidas regras de uso em comum acordo entre as partes.

1.26. No PE ITACOLOMI existe a previsão de execução de obras de reforma, em parte das estruturas existentes, pela empresa Vale S.A. a título de compensação ambiental e segundo Termo de Compromisso de Projetos Complementares, estabelecido com o PODER CONCEDENTE e indicado no APÊNDICE do ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PARQUE E ENTORNO.

1.26.1. Tais obras consideram uma revisão geral em todas as edificações, contemplando: demolições, troca de esquadrias, substituição de revestimentos, louças, metais, instalações elétricas / SPDA, telefonia, implementação de CFTV, substituição das instalações hidrossanitárias, redimensionamento da rede de drenagem pluvial, impermeabilização e revisão geral dos telhados. Além disso, existe previsão de uma construção anexa ao Centro Receptivo para abrigar conjunto de sanitários, DML e Depósito de resíduos.

1.26.2. Os projetos executivos, memorial descritivo e cronogramas de execução de obras, referentes a estas obras no PE ITACOLOMI, estão indicados no APÊNDICE do ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO.

1.26.3. O cronograma de execução das obras propostas deverá ser compatibilizado com o cronograma de implantação da CONCESSIONÁRIA, para otimização, alinhamento e garantia de atendimento aos objetivos finalísticos do CONTRATO e do Termo de Compromisso, cabendo ao PODER CONCEDENTE fazer a interface deste processo junto a CONCESSIONÁRIA e a Vale S.A.

1.26.4. As estruturas abrangidas pelas obras da compensação são:

- a) Portaria;
- b) Credenciamento;
- c) Centro de Visitantes;
- d) Museu do Chá;
- e) Auditório;
- f) Casa Bandeirista e Sanitários;
- g) Capela São José;
- h) Restaurante;
- i) Vestiários *Camping*;
- j) Quiosque; e
- k) Alojamento.

1.27. No PE IBITIPOCA, a exploração turística das grutas é de caráter opcional pela CONCESSIONÁRIA, ficando vedada a possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro em caso de eventuais decisões judiciais ou

administrativas que suspendam, ainda que de maneira provisória, a possibilidade de visitação.

1.27.1. Até a aprovação do Plano de Manejo Espeleológico do PE IBITIPOCA, que está sendo elaborado pelo PODER CONCEDENTE, a visitação das grutas deverá permanecer limitada àquelas que estão abertas à visitação e seguindo o ordenamento atual, podendo a concessionária sugerir melhorias ao PODER CONCEDENTE.

1.27.2. As grutas atualmente abertas à visitação são:

- a) Gruta da Cruz
- b) Gruta dos Três Arcos
- c) Gruta dos Fugitivos
- d) Gruta dos Moreiras
- e) Gruta do Monjolinho
- f) Gruta do Pião
- g) Gruta dos Viajantes
- h) Gruta dos Gnomos
- i) Ponte de Pedra
- j) Gruta dos Coelhos

1.27.3. Após a conclusão e aprovação do Plano de Manejo Espeleológico do PE IBITIPOCA, a CONCESSIONÁRIA deverá seguir as normas e restrições previstas no documento para exploração turística das grutas.

- 1.27.4. A CONCESSIONÁRIA ficará responsável por executar os serviços de manutenção compatíveis com os usos admitidos no Plano de Manejo Espeleológico do PE IBITIPOCA.
- 1.27.5. Caberá à CONCESSIONÁRIA garantir que as grutas indicadas como não passíveis de exploração turística, tenham seu acesso restrito, exceto quando da autorização prévia do PODER CONCEDENTE para visitas com finalidades de pesquisa científica ou outra demanda institucional.
- 1.28. A CONCESSIONÁRIA poderá propor INVESTIMENTOS ADICIONAIS como atrativos, estruturas e trilhas não previstas no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO, desde que estejam de acordo com o estabelecido no PLANO DE MANEJO vigente e atendam os objetivos finalísticos da CONCESSÃO, além disso, deverão apresentar proposta para a não objeção do PODER CONCEDENTE, segundo prazos de aprovação constantes deste ANEXO.
- 1.29. A CONCESSIONÁRIA deverá tomar todas as precauções e cuidados inerentes à execução das INTERVENÇÕES no PARQUE, por se tratar de Unidade de Conservação de Proteção Integral, na forma da Lei Federal nº 9.985, de 18 de julho de 2000. Todos os funcionários da CONCESSIONÁRIA, inclusive terceiros, deverão ser informados e conscientizados sobre as normas e fragilidade do ambiente e das especificidades das trilhas e atrativos inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, por meio de um programa de treinamento continuado.
- 1.30. O incremento na visitação, a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários finais, a manutenção contínua dos SERVIÇOS TURÍSTICOS e a gestão profissional da visitação são resultados obrigatórios da CONCESSIONÁRIA.

2 DOS ENCARGOS E SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

- 2.1. Todos os encargos e serviços obrigatórios estão dispostos neste ANEXO, CONTRATO, EDITAL e demais ANEXOS, legislação e normas técnicas aplicáveis e ao PLANO DE MANEJO dos PARQUES. A CONCESSIONÁRIA estará sempre vinculada ao CONTRATO, EDITAL e seus ANEXOS, quanto à execução do objeto do CONTRATO.
- 2.2. São obrigações da CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste ANEXO, no CONTRATO, na legislação aplicável, nas diretrizes do PLANO DE MANEJO e nas demais normas que regulamentam os PARQUES, a partir dos encargos dispostos a seguir:
- 2.3. **DOS SERVIÇOS DE CONTROLE DE ACESSO E RECEPÇÃO DOS USUÁRIOS**
 - 2.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um Sistema de Gestão (SG) que fará o controle e monitoramento dos acessos e recepção dos USUÁRIOS nos PARQUES.
 - 2.3.2. Deverá garantir o controle de acesso dos USUÁRIOS, mediante a cobrança de ingressos, observadas as regras de isenções e descontos previstas no CONTRATO, com o apoio do SG.
 - 2.3.3. Controlar a entrada e da saída de veículos;
 - 2.3.4. Orientação dos USUÁRIOS a respeito das regras básicas de conduta da visitação.
 - 2.3.5. Sistema de Gestão considerando controle de acessos, emissão e cobrança de ingressos e integração com todo o processo de gestão do PARQUES.
 - 2.3.6. Serviços de atendimento ao USUÁRIO para apoio, controle e monitoramento da satisfação e dos serviços prestados.

2.3.7. Os espaços de recepção de USUÁRIOS, tais como Centros Receptivos e Centro de Visitantes, têm como objetivo recepcionar, informar e orientar os USUÁRIOS a respeito da visitação nos PARQUES, podendo oferecer serviços de apoio, tais como alimentação e comércio, e devendo desenvolver ações de comunicação e educação ambiental para os USUÁRIOS, voltadas ao conhecimento a respeito da importância da proteção e conservação ambiental dos PARQUES.

2.3.8. Treinamento e capacitação contínua das equipes da CONCESSIONÁRIA para garantir a qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS, a conscientização sobre as normas que regem o PARQUE e as condutas esperadas em UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, além de manutenção e preservação dos ativos.

2.4. DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO

2.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover as melhorias e ampliações nas áreas de estacionamento nos termos previstos neste ANEXO, contemplando áreas e vagas destinadas à ocupação do PODER CONCEDENTE.

2.4.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão dos estacionamentos da ÁREA DA CONCESSÃO, pelo monitoramento dos veículos e pela organização dos fluxos de veículos por meio de sinalização e demarcação de vagas, indicando as áreas permitidas, proibidas e especiais.

2.4.3. Os veículos de operadores e de prestadores de serviço deverão ser cadastrados e possuir autorização prévia para entrar na ÁREA DA CONCESSÃO.

2.4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá orientar os condutores a estacionar, obrigatoriamente, nos locais de estacionamento da ÁREA DA CONCESSÃO.

2.4.5. O número de veículos a acessar a ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser controlado, observando os limites máximos de vagas disponíveis nos estacionamentos.

2.4.6. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar o serviço de estacionamento, cobrando por sua utilização valores definidos pela CONCESSIONÁRIA e conforme o CONTRATO.

2.4.7. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os recursos necessários para realizar a gestão dos estacionamentos, como catracas, cancelas, barreiras eletrônicas com leitores, caixas registradoras, terminais de autoatendimento, sistemas informatizados, redes de comunicação e outros que se fizerem necessários.

2.4.8. Não será permitido o estacionamento de veículo da CONCESSIONÁRIA, para qualquer finalidade, no platô localizado próximo ao atual restaurante do PE IBITIPOCA a partir de onde se tem acesso aos circuitos de trilhas.

2.5. DOS CENTROS DE VISITANTES E ESPAÇOS EXPOSITIVOS

2.5.1. No PE ITACOLOMI, deverá prever a manutenção e inovação das 03 (três) exposições interpretativas existentes no Centro de Visitante, Museu do Chá e na Casa Bandeirista e garantir uma logística de recepção, movimentação e permanência de pessoas nesses espaços visando uma experiência voltada ao conhecimento a respeito da importância da proteção e preservação ambiental e histórico-cultural.

2.5.2. No PE IBITIPOCA, deverá transferir a exposição interpretativa existente no Centro de Visitantes atual, para o novo Centro de Visitantes a ser construído, bem como realizar sua manutenção e inovação além de garantir uma logística de recepção, movimentação e permanência de pessoas no novo espaço visando uma experiência voltada ao conhecimento a respeito da importância da proteção e preservação ambiental e histórico-cultural.

2.5.3. As exposições existentes somente poderão ser transferidas para outras estruturas que não sejam as indicadas, referencialmente, no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO, mediante aprovação

prévia do PODER CONCEDENTE, e desde que não prejudique o acesso à informação e a experiência da visita.

2.6. DOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

2.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover, no mínimo, 01 (um) espaço no PE ITACOLOMI e 02 (dois) espaços no PE IBITIPOCA destinados a oferta de serviços de alimentos e bebidas para os USUÁRIOS, incluindo a preparação, montagem e comercialização de refeições, lanches e bebidas diversos.

2.6.2. Os serviços de alimentação e bebidas devem funcionar durante todo o período de funcionamento do PARQUE e atender também os hóspedes e campistas.

2.6.3. Os serviços de alimentação e bebidas devem contar com opções variadas no cardápio ofertadas em todos os dias de funcionamento do PARQUE, incluindo ao menos uma opção de alimento saudável.

2.6.4. Deve priorizar, quando possível, a aquisição de produtos de produtores e fornecedores locais/regionais, de forma a favorecer a integração econômica do PARQUE com as comunidades do entorno e enriquecer a experiência do USUÁRIO com os valores sociais e culturais da região.

2.6.5. Deverá utilizar copos e utensílios feitos de materiais laváveis, reutilizáveis ou não descartáveis. Caso não o sejam, estes materiais devem ser recicláveis, compostáveis e/ou biodegradáveis.

2.6.6. A CONCESSIONÁRIA poderá ampliar, a seu critério e mediante aprovação pelo PODER CONCEDENTE, o serviço de alimentação mínimo exigido, inclusive por meio de sistema de venda ambulante, desde que com uso de estruturas padronizadas a serem propostas no Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO e que não prejudiquem a fruição das atividades de visitação, dentro dos limites da ÁREA DA CONCESSÃO.

2.7. DOS SERVIÇOS DE COMÉRCIO / LOJAS

2.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e gerir, no mínimo, 01 (um) espaço dedicado ao serviço de venda de *souvenirs* e produtos de conveniência aos USUÁRIOS de cada PARQUE, podendo escolher a localização e a estrutura para implantar tal atividade, tendo como referência o ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e o ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO.

2.7.2. Poderão ser comercializados produtos relacionados a atividades em contato com a natureza e atrativos naturais, como camisetas, bonés, pelúcia, produtos de papelaria, chaveiros, mochilas, botas, capas de chuva, toalhas, protetor solar, repelente, bem como produtos de higiene pessoal, artesanatos locais, mapas, guias, livros de fotos e afins.

2.7.3. A CONCESSIONÁRIA poderá também explorar linha de produtos com a marca dos PARQUES, contemplando peças de vestuário e lembranças, tais como canecas, chaveiros, adesivos, entre outros.

2.7.4. A CONCESSIONÁRIA poderá comercializar outros produtos nas lojas, desde que previamente autorizado pelo PODER CONCEDENTE.

2.7.5. A CONCESSIONÁRIA poderá ampliar, a seu critério, o serviço de comércio mínimo exigido, inclusive por meio de sistema de venda ambulante, desde que com uso de estruturas padronizadas a serem propostas no Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO e que não prejudiquem a fruição das atividades de visitação, dentro dos limites da ÁREA DA CONCESSÃO.

2.8. DAS TRILHAS

2.8.1. As seguintes trilhas e atrativos deverão ser obrigatoriamente disponibilizadas aos usuários do PE ITACOLOMI durante todo o período de abertura do PARQUE:

- a) Trilha do Pico do Itacolomi
- b) Trilha dos Sentidos;
- c) Trilha do Forno;
- d) Trilha da Lagoa;
- e) Trilha da Capela.

2.8.2. As seguintes trilhas e atrativos são de uso e exploração opcional pela CONCESSIONÁRIA no PE ITACOLOMI:

- a) Trilha Pico do Itacolomi até Serrinha;
- b) Trilha do Mirante do Custódio;
- c) Trilha Cachoeira dos Prazeres;
- d) Trilha alternativa de acesso ao Pico do Itacolomi;
- e) Trilha proposta 01.

2.8.3. As seguintes trilhas e atrativos deverão ser obrigatoriamente disponibilizadas aos usuários do PE IBITIPOCA durante todo o período de abertura do PARQUE:

- a) Trilha Circuito da Janela;
- b) Trilha Circuito das Águas;
- c) Trilha Circuito do Pião;
- d) Trilha Circuito da Janela 2;
- e) Trilha Circuito das Águas / Pião;

- f) Trilha Lagoa das Miragens;
- g) Circuito das Águas de Baixo;
- h) Trilha Pedra Furada;
- i) Trilha proposta de acesso Grotas dos Pinheiros;
- j) Trilha proposta 03;
- k) Trilha proposta 04 (Acessível);

2.8.4. As seguintes trilhas e atrativos são de uso e exploração opcional pela CONCESSIONÁRIA no PE IBITIPOCA:

- a) Trilha proposta 01;
- b) Trilha proposta 02.

2.8.5. Todas as trilhas obrigatórias deverão oferecer condições adequadas de sinalização e segurança permitindo a possibilidade de serem autoguiadas.

2.8.6. Os serviços de contratação de condutores para acompanhamento nas trilhas do PE IBITIPOCA, é ofertado de forma opcional aos usuários e é regido por regulamento específico do Instituto Estadual de Florestas (IEF), não estando no escopo dos serviços passíveis de serem comercializados pela CONCESSIONÁRIA.

2.8.7. No PE ITACOLOMI, as trilhas já consolidadas que extrapolam a área da concessão, caso sejam utilizadas pelos visitantes do PARQUE, deverão contemplar todas as obrigações de manejo e limpeza descritas nesse anexo, cabendo à concessionária a garantia da segurança do USUÁRIO, do cumprimento das normas do PARQUE e a manutenção das condições ambientais do percurso, baseadas no PMAIV vigente.

2.8.8. As trilhas já consolidadas e não obrigatórias que não sejam utilizadas pela concessionária deverão ter seu acesso controlado por meio de estratégias adequadas de controle e monitoramento da CONCESSIONÁRIA.

2.8.9. As trilhas ofertadas aos USUÁRIOS deverão contar com adequado sistema de drenagem superficial, conforme a tipologia e pavimentação da trilha e, nos trechos em que forem necessários, elementos facilitadores de proteção e de segurança para os USUÁRIOS, tais como guarda-corpo, corrimão, escadas, rampas e outros.

2.8.10. Novas trilhas e atrativos poderão ser propostos pela CONCESSIONÁRIA para análise do PODER CONCEDENTE, observando-se a conformidade com o PLANO DE MANEJO vigente.

2.9. DA REALIZAÇÃO DE EVENTOS

2.9.1. Fica autorizada a realização de eventos pela CONCESSIONÁRIA, com finalidade esportiva, religiosa, educacional, cultural, turística ou de negócios, objetivando divulgar o PARQUE, sempre que as atividades não comprometerem os atributos ambientais e culturais protegidos, mediante solicitação prévia ao PODER CONCEDENTE.

2.9.2. A solicitação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes informações: caracterização do evento, devendo conter o tipo de evento, objetivo, área/espço utilizado para realização, estimativa do número de participantes, perfil dos participantes, equipamentos sonoros a serem utilizados e outros; data e horário; plano de mobilização e desmobilização do evento, quando couber, incluindo, estratégia de mitigação de impactos que envolvam a adequação de áreas antes e depois do evento, gerenciamento de resíduos, dentre outras pertinentes; e croqui do evento, em caso de eventos de grande porte.

2.9.3. A solicitação de autorização poderá ser encaminhada anualmente para eventos programados, ou individualmente para cada evento, cabendo ao PODER CONCEDENTE emitir resposta em um prazo de até 30 (trinta) dias.

2.9.4. Fica vedada a realização de eventos que comprometam a integridade dos atributos ambientais e culturais protegidos e sejam prejudiciais à segurança, ao sossego e à saúde da fauna e flora do PARQUE, com gritaria ou algazarra, exercendo atividade incômoda ou ruidosa, abusando de instrumentos sonoros ou sinais acústicos, em desacordo com o PLANO DE MANEJO e com as prescrições legais.

2.9.5. Caberá à CONCESSIONÁRIA providenciar a autorização e licenciamento para realização dos eventos junto aos órgãos competentes, como Prefeitura Municipal, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar, dentre outros que se fizerem necessários.

2.9.6. Eventuais contratos de locação da área da unidade de conservação para realização de eventos por terceiros deverão prever as condições de sua realização em conformidade com as normas do PARQUE, cabendo à CONCESSIONÁRIA a responsabilidade pelo cumprimento das regras estabelecidas e pelo adequado uso dos espaços.

2.10. DAS NORMAS DE VISITAÇÃO

2.10.1. O consumo de bebidas alcoólicas nos PARQUES está limitado e restrito às áreas de alimentação, ficando vedada esta prática nos atrativos naturais, trilhas e demais infraestruturas do PARQUE.

2.10.2. O consumo de bebidas alcoólicas nos PARQUES também será permitido nas áreas de alimentação com sistema de venda ambulante, quando existente.

2.11. DO APOIO À PESQUISA NO PE ITACOLOMI

2.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar até 36 (trinta e seis) diárias por ano nas estruturas de hospedagem do PE ITACOLOMI para atendimento de grupos de pesquisadores com pesquisas cadastradas pelo PODER CONCEDENTE, durante realização de seus trabalhos de campo.

2.11.2. A reserva de hospedagem pelos pesquisadores deverá ser feita com antecedência, somente em dias úteis e fica condicionada à existência de disponibilidade das estruturas.

2.12. DA VIGILÂNCIA E DOS POSTOS DE TRABALHO

2.12.1. Caberá a CONCESSIONÁRIA prover solução adequada para o serviço de monitoria e atendimento de visitantes na ÁREA DA CONCESSÃO devendo prover postos fixos em todos os centros de visitantes e locais de exposição interpretativa como o Museu do Chá e Casa Bandeirista, bem como equipe de ronda nas trilhas em quantidade suficiente para o bom atendimento, orientação e segurança dos USUÁRIOS, bem como a garantia do respeito às normas dos PARQUES.

2.13. VEDAÇÕES DE USO

2.13.1. À CONCESSIONÁRIA é vedada a exploração no PE IBITIPOCA e no PE ITACOLOMI, direta ou indiretamente, das seguintes atividades:

- a) Motocross nas trilhas;
- b) Turismo equestre.

2.13.2. À CONCESSIONÁRIA é vedada a exploração no PE IBITIPOCA, direta ou indiretamente, de meios de hospedagem, exceto àqueles previstos no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO, tal como área de *camping* e *motorhome*.

2.13.3. As casas existentes e disponibilizadas para a CONCESSIONÁRIA no PE IBITIPOCA, deverão ter uso exclusivo para atender as demandas de operação e gestão da concessão, ficando vedada a possibilidade de locação para qualquer fim.

3 DOS ENCARGOS DE OBRA

- 3.1. Os encargos de obra relativos ao PLANO DE INTERVENÇÕES do PARQUE compreendem todos os investimentos que deverão ser impreterivelmente executados pela CONCESSIONÁRIA, de forma a melhorar e ampliar a infraestrutura do PARQUE, seus caminhos, a acessibilidade, seu mobiliário, sua preservação ambiental, a sinalização e a comunicação visual.
- 3.2. O PLANO DE INTERVENÇÕES proposto por PARQUE deverá ser implementado nos primeiros 4 (quatro) anos da CONCESSÃO, contados a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO.
- 3.2.1. O PLANO DE INTERVENÇÕES relativamente à ÁREA DA CONCESSÃO de cada PARQUE está refletido no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO e neste ANEXO. O documento deverá apresentar a proposta dos investimentos e dos serviços que a CONCESSIONÁRIA pretender implantar na ÁREA DA CONCESSÃO, considerando, minimamente, os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS descritos no item 3.3 deste ANEXO, contendo minimamente:
- a) Plano de exploração do uso público da ÁREA DA CONCESSÃO, detalhando os serviços a serem operacionalizados, sempre observando as diretrizes e restrições dispostas no PLANO DE MANEJO dos PARQUES e as disposições deste ANEXO;
 - b) Projeto conceitual de execução dos investimentos, para indicação do uso, implantação e soluções de arquitetura e engenharia propostos pela CONCESSIONÁRIA; e
 - c) Cronograma de implantação das intervenções, detalhando os prazos para elaboração e aprovação dos projetos de arquitetura e engenharia e os prazos de implantação das intervenções, observados os prazos para conclusão de investimentos dispostos neste ANEXO.

- 3.2.2. O PLANO DE INTERVENÇÕES deverá ser revisto periodicamente, no mínimo a cada 5 (cinco) anos, ou quando forem propostos novos ajustes, atividades, tecnologias e inovações, sempre submetendo a não objeção do PODER CONCEDENTE e no caso das intervenções antes dos prazos de revisão, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar as propostas pontualmente.
- 3.2.3. Após a conclusão do PLANO DE INTERVENÇÕES de que trata o item 3.2.1, a CONCESSIONÁRIA comunicará o PODER CONCEDENTE, que em prazo razoável, verificará as intervenções concluídas e emitirá o Termo Definitivo de Aceitação de Obras ou solicitará revisão, conforme o caso.
- 3.2.4. A entrega dos projetos “Como Construído – *As Built*”, de todas as intervenções, é condicionante para a emissão do Termo Definitivo de Aceitação de Obras.
- 3.2.5. As obras a serem executadas pela empresa Vale S.A. a título de compensação ambiental, indicadas no item 1.26 deste ANEXO, deverá ter seu cronograma compatibilizado com o PLANO DE INTERVENÇÕES da CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no item 1.26.3 deste ANEXO.
- 3.2.6. As intervenções obrigatórias deverão levar em consideração que parte das estruturas existentes e propostas serão de uso exclusivo da CONCESSIONÁRIA, outras de uso exclusivo do PODER CONCEDENTE, havendo ainda estruturas compartilhadas pelo PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, cabendo em todos os casos, à CONCESSIONÁRIA a responsabilidade pela manutenção e conservação de todas essas estruturas.
- 3.3. Deverão ser consideradas as intervenções listadas a seguir, como obrigatórias por serem necessárias para tornarem os espaços e equipamentos aptos e seguros para o uso conforme propostas no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO, sem prejuízo ou duplicidade em relação às obras a serem executadas pela empresa Vale S.A.

3.3.1. Intervenções Obrigatórias PE IBITIPOCA:

Intervenção	Ano de Execução	Categoria	Tipo de Intervenção	Uso
Restaurante / Quiosques	1	Alimentação	Melhorias Pontuais	Concessionária
Observatório da Mata	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Estruturação <i>Camping</i> / Quiosques	1	Atrativos	Reforma	Concessionária
Estacionamento <i>Camping</i>	1	Estacionamento	Reforma	Concessionária
Estacionamento Centro de Visitantes	1	Estacionamento	Reforma	Concessionária
Estacionamento do Parque	1	Estacionamento	Nova Intervenção	Concessionária
Estacionamento Funcionários	1	Estacionamento	Reforma	Compartilhado
Centro de Visitantes / Centro de Capacitação	1	Operacional	Reforma	Compartilhado
Refeitório Portaria	1	Operacional	Reforma	Concessionária
P1 - Portaria Principal	1	Portaria	Reforma	Concessionária
P2 - Portaria Norte	1	Portaria	Nova Intervenção	Concessionária
TI, WI-FI, CFTV, Automação	1	Operacional	Reforma	Concessionária
Posto de Controle e Triagem	1	Serviços ao usuário	Nova Intervenção	Concessionária
Vestiário <i>Camping</i>	1	Serviços ao usuário	Reforma	Concessionária
Complexo e Novo Centro de Visitantes	1	Serviços ao usuário	Nova Intervenção	Concessionária
Trilha de Acesso Grota dos Pinheiros	1	Transporte	Nova Intervenção	Concessionária
Trilha 05 - Acesso Portaria Norte	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Curva do pôr do Sol	1	Transporte	Nova Intervenção	Concessionária
Almoxarifado	2	Operacional	Reforma	Poder Concedente
Alojamento 1 e 2	2	Operacional	Reforma	Poder Concedente
Alojamento 3 e 4 / Ponto de Apoio ao <i>Camping</i>	2	Operacional	Reforma	Concessionária
Casa Funcional 1	2	Operacional	Reforma	Poder Concedente
Casa Funcional 2	2	Operacional	Reforma	Poder Concedente
Casa Funcional 3	2	Operacional	Reforma	Poder Concedente
Casa Funcional 4	2	Operacional	Reforma	Concessionária
Estrutural Funcional de Apoio	2	Operacional	Melhorias Pontuais	Poder Concedente

Centro de Manutenção	2	Operacional	Melhorias Pontuais	Compartilhado
Depósito / Refeitório Funcionários	2	Operacional	Melhorias Pontuais	Poder Concedente
Sanitários Restaurante	2	Serviços ao usuário	Reforma	Concessionária
Trilha 04 - Acessível	3	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Morro do Monjolinho	3	Transporte	Reforma	Concessionária
Acesso à Pedra Quadrada	4	Serviços ao usuário	Nova Intervenção	Concessionária
Centro de Pesquisa	4	Operacional	Melhorias Pontuais	Poder Concedente
Casa de Hóspedes / Casa Funcional 5	4	Operacional	Reforma	Poder Concedente

3.3.2. Intervenções Obrigatórias PE ITACOLOMI:

Intervenção	Ano de Execução	Categoria	Tipo de Intervenção	Uso
Lanchonete / Almojarifado	1	Operacional	Melhorias Pontuais	Compartilhado
Casa de Hóspedes	1	Atrativos	Melhorias Pontuais	Concessionária
Centro de Apoio Turístico	1	Serviços ao usuário	Reforma	Concessionária
TI, WI-FI, CFTV, Automação	1	TI, WI-FI, CFTV, Automação	Reforma	Concessionária
Guarita	1	Operacional	Melhorias Pontuais	Concessionária
Trilha 06 - Circuito Motain Bike	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
<i>Camping</i>	1	Atrativos	Reforma	Concessionária
Estrada Acesso Parque Itacolomi - Entrada	1	Transporte	Reforma	Concessionária
Estrada Acesso Parque Itacolomi - Saída	1	Transporte	Reforma	Concessionária
Cozinha Funcionários / Administração	2	Operacional	Reforma	Compartilhado
Estacionamento Centro Receptivo	2	Estacionamento	Reforma	Concessionária
Casa do Pesquisador	2	Atrativos	Reforma	Concessionária

Sanitários / Casa Funcional / Casa Guarda <i>Camping</i>	2	Operacional	Reforma	Concessionária
Waterfront Lagoa da Curva	3	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Quiosque das Lagoas	3	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Estacionamento Capela São José	3	Estacionamento	Nova Intervenção	Concessionária
Estacionamento Casa de Hóspedes	4	Estacionamento	Reforma	Concessionária
Estacionamento Acesso	4	Estacionamento	Reforma	Concessionária
Estacionamento Estalagens	4	Estacionamento	Reforma	Concessionária

3.4. As intervenções listadas a seguir como opcionais são de caráter facultativo e visam potencializar o PARQUE e melhorar o atendimento aos USUÁRIOS. Estas intervenções constam no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO:

3.4.1. Intervenções Opcionais PE IBITIOCA:

Intervenção	Ano de Execução	Categoria	Tipo de Intervenção	Uso
Playground	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Tirolesa	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
<i>Motorhome</i> Park	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Passarela Suspensa	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Slackline Prainha	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Posto de Controle e Apoio Passarela Suspensa	1	Operacional	Nova Intervenção	Concessionária
Ponto de Controle e Apoio Circuito Janela do Céu	1	Serviços ao usuário	Nova Intervenção	Concessionária

Janelas instagramáveis	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Mirante da Mata	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Ninho Instagramável	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Trilha 01	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Trilha 02	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Cachoeira das Fadas	3	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Estrada Circuito do Pião 1	3	Transporte	Reforma	Concessionária
Mirante da Morraria	4	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária

3.4.2. Intervenções Opcionais PE ITACOLOMI:

Intervenção	Ano de Execução	Categoria	Tipo de Intervenção	Uso
Tirolesa	1	Atrativos	Reforma	Concessionária
Ruínas do Forno - Casa de Chá	1	Atrativos	Nova intervenção	Concessionária
Via de Escalada	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Glamping Heliponto	1	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Mirante do Eco	2	Atrativos	Reforma	Concessionária
Trilha 04	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Brinquedos Aquáticos	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Capela São José - Área para eventos	2	Atrativos	Nova intervenção	Concessionária
Trilha 02	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Arvorismo	2	Atrativos	Nova Intervenção	Concessionária
Trilha 01	4	Atrativos	Nova intervenção	Concessionária

- 3.4.3. Caso a CONCESSIONÁRIA opte pela implantação de Glamping na área do heliponto, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em comum acordo com o PODER CONDEDENTE, sua relocação para o campo gramado entre as duas vias do *camping*, como já utilizado atualmente para operacionalidade das ações de combate aos incêndios florestais.
- 3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de mobiliário em todo o PARQUE, como bancos, bebedouros, paraciclos e lixeiras, incluindo as de coleta seletiva, com linguagem visual padronizada e integrada, considerando os locais de maior concentração de pessoas.
- 3.5.1. O mobiliário deverá contar com equipamentos acessíveis em todo o PARQUE.
- 3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de sinalização e elementos de comunicação visual em todo o PARQUE, seguindo o padrão existente, 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 direcional confirmatória, calmante, indutiva e de destino, identificando todas as edificações, instalações e os equipamentos do PARQUE, bem como as distâncias entre atrações
- 3.6.1. A proposta de sinalização e comunicação visual, no mínimo bilíngue (português e inglês) e acessível do PARQUE e a proposta de mobiliário deverão ser consolidadas em um Projeto de Comunicação Visual e Sinalização, que deverá ser aprovado juntamente com os demais projetos integrantes dos encargos de obra, conforme indicado no item 1.20 deste ANEXO e que terá como referência o ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO.
- 3.6.2. O PE ITACOLOMI apresenta projeto recente de sinalização do PARQUE, que poderá ser utilizado pela CONCESSIONÁRIA e que está indicado no APÊNDICE do ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO.

- 3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar no sistema viário interno ao PARQUE e acessos aos estacionamentos, placas de redução de velocidade, placas indicativas e medidas de moderação do tráfego (traffic calming) como quebra-molas, além de indicar o ordenamento dos fluxos de tráfego, visando aumentar a segurança dos deslocamentos de veículos e pedestres.
- 3.8. Durante a fase de implantação dos encargos de obra e intervenções opcionais, as obras e/ou serviços deverão respeitar as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, mantendo os PARQUES em funcionamento e visando o mínimo impacto na visitação ao PARQUE.
 - 3.8.1. O fechamento temporário dos PARQUES poderá ser solicitado mediante prévia solicitação e autorização do poder concedente.
- 3.9. Os acessos para veículos e pedestres às áreas de obra, deverão ser mantidos em perfeitas condições de tráfego durante todo o período de execução da mesma.
- 3.10. A CONCESSIONÁRIA será responsável por todo tipo de passivo decorrente das obras e benfeitorias que realizar, sendo encarregada pela retirada de entulhos, realização e retiradas de canteiros de obras e adequada destinação de resíduos, conforme plano de gerenciamento de resíduos sólidos, de obra e de operação.
- 3.11. Ao final das obras, a CONCESSIONÁRIA deverá remover 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 e reintegradas aos PARQUES.
- 3.12. Ao final das obras, materiais íntegros e que não sejam utilizados pela CONCESSIONÁRIA, podem ser doados ao PODER CONCEDENTE e sua realocação fica a cargo da CONCESSIONÁRIA.

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

3.14. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir, como requisitos mínimos, das intervenções obrigatórias, no PE IBITIPOCA:

Intervenção	Metragem / Capacidade Estimada	Caracterização Mínima
Restaurante / Quiosques	73,52 m ²	Manutenção e tratamento do esgotamento sanitário da área de visitação e, se necessário, deverá ampliar a estrutura existente adequando-a de acordo com a demanda crescente da visitação e seguindo as normas vigentes; prateleiras; elétrica com dimensionamento de carga para equipamentos profissionais; espaço adequado para acondicionamento e separação dos resíduos sólidos; bancadas.
Observatório da Mata	397 m ²	Desenho arquitetônico mimetizados, orientado para o máximo aproveitamento do potencial paisagístico do atrativo natural, podendo incorporar características inovadoras e que estabeleçam uma forte relação com o ambiente natural no qual serão inseridos; e sempre que possível e viável, que suas estruturas sejam projetadas em balanço e/ou apresentem níveis diferentes de observação, proporcionando relações distintas de interação com a paisagem.
Estruturação <i>Camping</i> / Quiosques	200 m ²	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação dos espaços destinados às barracas; acesso a energia elétrica; vias de circulação;
Estacionamento <i>Camping</i>	500 m ² Mínimo 40 vagas	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos.

Estacionamento Centro de Visitantes	100 m ² Mínimo 08 vagas	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos.
Estacionamento do Parque	1012,5 m ² Mínimo 54 vagas	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos.
Estacionamento Funcionários	175 m ² Mínimo 14 vagas	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos.
Centro de Visitantes / Centro de Capacitação	298 m ²	Ampliação do auditório; sanitários; área de exposição; espaço para baias de trabalho; DML; área de atendimento; priorizar a utilização de materiais sustentáveis; manutenção e tratamento do esgotamento sanitário da área de visitação e, se necessário, deverá ampliar a estrutura existente adequando-a de acordo com a demanda crescente da visitação e seguindo as normas vigentes;
Refeitório Portaria	20,56 m ²	Implementação de cozinha devidamente estruturada, com área de refeições com mesa para 4 pessoas, área de descanso com assentos, banheiro e espaço para acondicionamento e separação dos resíduos sólidos.
P1 - Portaria Principal	26 m ²	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação; pavimentação de forma que não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal; priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável; instalação de sistema de controle de entrada e saída dos veículos, além de um sistema eficiente para a cobrança pelo uso do estacionamento.

P2 - Portaria Norte	18 m ²	Implementação de portaria com controle de acesso, portal de entrada, sanitários e área de estar e descanso com assentos, instalações e infraestrutura necessárias para seu funcionamento e espaço para acondicionamento e separação dos resíduos sólidos.
TI, WI-FI, CFTV, Automação	20 m ²	Implementação de sistemas e utilização de tecnologia para otimização da operação e gestão dos Parques, considerando sala de monitoramento e controle com mobiliários técnicos modulares para monitoração e controle voltado para áreas de segurança; suporte para visibilidade de vídeo walls e mídia; espaço para controle de processos para qualquer gerenciamento a distância, ou seja, para núcleos de operação e controle (NOC); espaço para rack de servidor; suporte para internet de alta velocidade.
Posto de Controle e Triagem	35 m ²	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação; pavimentação de forma que não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal; priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável; instalação de sistema de controle de entrada e saída dos veículos, além de um sistema eficiente para a cobrança pelo uso do estacionamento.
Vestiário <i>Camping</i>	73 m ² 25 pessoas	A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050; chuveiros aquecidos;
Complexo e Novo Centro de Visitantes	1390 m ²	Implantação com bilheteria; sanitários; loja de souvenir; área de alimentação; áreas de estar externa coberta e descoberta; área de exposição; área de atendimento ao turista com triagem; sala de vídeo institucional; priorizar a utilização de materiais sustentáveis; manutenção e tratamento do esgotamento sanitário da área de visitação e, se necessário, deverá ampliar a estrutura existente adequando-a de acordo com a demanda crescente da visitação e seguindo as normas vigentes;
Trilha de Acesso Grotta dos Pinheiros	2690 m	Implantação de nova trilha rústica; sinalização horizontal e vertical indicando o uso da via; sistema de drenagem em adequado funcionamento.
Trilha 05 - Acesso Portaria Norte	488 m	Implantação de nova trilha rústica; sinalização horizontal e vertical indicando o uso da via; sistema de drenagem em adequado funcionamento.
Curva do pôr do Sol	600 m ²	Desenho arquitetônico mimetizados, orientado para o máximo aproveitamento do potencial paisagístico do atrativo natural, podendo incorporar características inovadoras e que estabeleçam uma forte relação com o ambiente natural no qual serão inseridos; mobiliário urbano; espaço de contemplação; e sempre que possível e viável, que suas estruturas sejam projetadas em balanço e/ou apresentem níveis diferentes de observação, proporcionando relações distintas de interação com a paisagem.

Almoxarifado	186,69 m ²	Espaço com prateleiras para armazenamento de volumes diferenciados; bancada para conferência de estoque; espaço para recebimento e expedição de mercadorias.
Alojamento 1 e 2	82,23 m ²	Implantação de alojamento contendo espaço comum com cozinha coletiva; banheiros; espaço de estar; e mobiliário.
Alojamento 3 e 4 / Ponto de Apoio ao <i>Camping</i>	107,88 m ²	Implantação de alojamento contendo espaço comum com cozinha coletiva; banheiros; espaço de estar; mobiliário; sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação dos espaços destinados as barracas; acesso a energia elétrica; vias de circulação;
Casa Funcional 1	96,70 m ² 5 pessoas	Manutenção de espaço comum com cozinha; banheiro; espaço de estar; dormitórios; mobiliário.
Casa Funcional 2	58,83 m ² 4 pessoas	Manutenção de espaço comum com cozinha, banheiro; espaço de estar; dormitórios; mobiliário.
Casa Funcional 3	97,55 m ² 4 pessoas	Manutenção de espaço comum com cozinha, banheiro; espaço de estar; dormitórios; mobiliário.
Casa Funcional 4	64,27 m ² 5 pessoas	Manutenção de espaço comum com cozinha, banheiro; espaço de estar; dormitórios; mobiliário.
Estrutura Funcional de Apoio	69,42 m ²	Manutenção de espaço comum com cozinha, churrasqueira, banheiro; espaço de estar; mobiliário, prateleiras e bancadas.
Centro de Manutenção	24,59 m ²	Prateleiras; bancadas; quadro de ferramentas; elétrica com dimensionamento de carga para compressor de ar, máquina de solda e maquinários pesados.
Depósito / Refeitório Funcionários	48 m ²	Mudança de uso de depósito para refeitório com implementação de cozinha devidamente estruturada, área de refeições com mesa para pelo menos 4 pessoas, área de convivência com assentos; instalações elétricas e hidráulicas adequadas ao novo uso e área para separação dos resíduos sólidos.
Sanitários Restaurante	73 m ² 25 pessoas	A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050; mictórios; contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças até 10 (dez) anos acompanhadas de responsável; chuveiros aquecidos;
Trilha 04 - Acessível	600 m	Implantação de nova trilha rústica; sinalização horizontal e vertical indicando o uso da via; sistema de drenagem em adequado funcionamento.
Morro do Monjolinho	9600 m ²	"Desenho arquitetônico mimetizados, orientado para o máximo aproveitamento do potencial paisagístico do atrativo natural, podendo incorporar características inovadoras e que estabeleçam uma forte relação com o ambiente natural no qual serão inseridos; mobiliário urbano; espaço de contemplação; e sempre que possível e viável, que suas estruturas sejam projetadas em balanço e/ou apresentem níveis diferentes de observação, proporcionando relações distintas de interação com a paisagem."
Acesso à Pedra Quadrada	191 m	Implantação de nova trilha; sinalização horizontal e vertical indicando o uso da via; sistema de drenagem em adequado funcionamento.

Centro de Pesquisa	86,43 m ²	Implantação de uma nova base de pesquisa contendo espaço comum com cozinha coletiva, vestiários e espaços de trabalho; de estar; e alojamentos.
Casa de Hóspedes / Casa Funcional 5	64,27 m ² 5 pessoas	Implantação de espaço comum com cozinha, banheiro; espaço de estar; dormitório; mobiliário.

3.15. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir, como requisitos mínimos, das intervenções obrigatórias, no PE ITACOLOMI:

Intervenção	Metragem / Capacidade Estimada	Caracterização Mínima
Lanchonete / Almojarifado	169 m ²	Manutenção e tratamento do esgotamento sanitário da área de visitação e, se necessário, deverá ampliar a estrutura existente adequando-a de acordo com a demanda crescente da visitação e seguindo as normas vigentes; prateleiras; elétrica com dimensionamento de carga para equipamentos profissionais; espaço adequado para acondicionamento e separação dos resíduos sólidos; prateleiras; bancadas; espaço com prateleiras para armazenamento de volumes diferenciados; bancada para conferência de estoque; espaço para recebimento e expedição de mercadorias.
Casa de Hóspedes	155 m ²	Manutenção de espaço comum com cozinha, banheiro; espaço de estar; dormitório; mobiliário.
Centro de Apoio Turístico	130 m ²	Implantação com bilheteria; sanitários; loja de souvenir; área de alimentação; áreas de estar externa coberta e descoberta; área de exposição; DML; área de atendimento ao turista com triagem; sala de vídeo institucional; priorizar a utilização de materiais sustentáveis; manutenção e tratamento do esgotamento sanitário da área de visitação e, se necessário, deverá ampliar a estrutura existente adequando-a de acordo com a demanda crescente da visitação e seguindo as normas vigentes;
TI, WI-FI, CFTV, Automação	20 m ²	Implementação de sistemas e utilização de tecnologia para otimização da operação e gestão dos Parques, considerando sala de monitoramento e controle com mobiliários técnicos modulares para monitoração e controle voltado para áreas de segurança; suporte para visibilidade de video walls e mídia; espaço para controle de processos para qualquer gerenciamento a distância, ou seja, para núcleos de operação e controle (NOC); espaço para rack de servidor; suporte para internet de alta velocidade.
Guarita	6 m ²	Sala para a vigilância com armários e bancadas (para apoio atendimento, rádio; copa; sanitário; armários; espaço para lixeiras e vaga para veículo oficial.
Trilha 06 - Circuito Mountain Bike	3290 m	Implantação de nova trilha rústica; sinalização horizontal e vertical indicando o uso da via para bicicletas; sistema de drenagem em adequado funcionamento.

Camping	200 m ²	Manutenção, sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação dos espaços destinados às barracas; acesso a energia elétrica; vias de circulação;
Estrada Acesso Parque Itacolomi - Entrada	19.300 m ²	Manutenção, sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação; pavimentação de forma que não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal; priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável; instalação de sistema de controle de entrada e saída dos veículos.
Estrada Acesso Parque Itacolomi - Saída	15.800 m ²	Manutenção, sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação; pavimentação de forma que não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal; priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável; instalação de sistema de controle de entrada e saída dos veículos.
Cozinha Funcionários / Administração	163, 68 m ²	Sistema de esgoto adequado a normativa vigente e preferencialmente de ciclo fechado; espaço adequado para acondicionamento e separação dos resíduos sólidos; espaço para baias de trabalho; banheiro; sala híbrida para reuniões e capacitação; prateleiras; bancadas.
Estacionamento Centro Receptivo	Mínimo 17 Carros e 04 Vans	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos.
Casa do Pesquisador	95 m ²	Implantação de uma nova base de pesquisa contendo espaço comum com cozinha coletiva, vestiários e espaços de trabalho; de estar; e alojamentos.
Sanitários / Casa Funcional / Casa Guarda <i>Camping</i>	60 m ² / 100 m ² / 90 m ²	A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050; mictórios; contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças até 10 (dez) anos acompanhadas de responsável. Casa funcional e Casa Guarda <i>Camping</i> a estrutura contempla dormitórios; cozinha; sala de estar; acesso a internet; mobiliário.
Waterfront Lagoa da Curva	1500 m ²	Implantação de waterfront em lagoa, contando com áreas de estar distribuídas em volta do lago; espaços de contemplação; deck de circulação possibilitando a travessia e repouso por todo o percurso; edificação para aluguel de equipamentos de lazer e aventura; banheiros; e vestiários.

Quiosque das Lagoas	300 m ²	Implantação de quiosque entre as duas principais lagoas do parque, servindo como área de apoio para os demais atrativos do Waterfront da Lagoa. Conta com área para alimentação; cozinha; sanitários; e vestiário.
Estacionamento Capela São José	Mínimo 64 Carros	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos
Estacionamento Casa de Hóspedes	Mínimo 04 Carros	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos
Estacionamento Acesso	Mínimo 08 Carros	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos
Estacionamento Estalagens	Mínimo 10 Carros	Sinalização horizontal e vertical; sistema de drenagem em adequado funcionamento; demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; reserva de vagas prevista nos art. 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos; preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento; desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos

4 DOS ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO

4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os PARQUES em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento dos direitos dos USUÁRIOS, na forma prevista pela cláusula 23 do CONTRATO, bem como o OBJETO, o ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e este ANEXO.

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

4.3. Os encargos de operação e gestão são divididos nas seguintes categorias:

- a) administrativo;
- b) experiência do USUÁRIO;
- c) bem-estar e segurança;
- d) conservação de recursos naturais; e
- e) zeladoria e manutenção de ativos.

4.3.1. ADMINISTRATIVO

4.3.1.1. A operação necessária à gestão do PARQUE, deverá observar o Plano de Administração e Gestão, elaborado minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:

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

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

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

4.3.1.5. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão manter atualizados os cadastros de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo:

- a) nome completo;
- b) documento de identificação;
- c) cargo/função; e
- d) telefones para contato;

4.3.1.5.1. As informações acima deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE quando solicitadas.

4.3.1.6. 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.

4.3.1.7. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões do Conselho Consultivo do PARQUE, 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. Assim como outras entidades, órgãos e sociedade civil ligadas aos PARQUES.

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

4.3.1.8.1. 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.

4.3.1.9. Caberá à CONCESSIONÁRIA capacitar seus prepostos ou empregados, diretos ou subcontratados, para manter um relacionamento cordial, harmonioso e solícito com todos os USUÁRIOS do PARQUE, equipe do PODER CONCEDENTE, prestadores de serviços, pesquisadores e o público em geral.

4.3.1.10. A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo no PARQUE, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO. A CONCESSIONÁRIA deverá manter informados o PODER CONCEDENTE e a Assessoria de Comunicação Social - ASCOM do SISEMA – Sistema Estadual de Meio Ambiente para o cumprimento das diretrizes do regulamento de uso atual.

4.3.1.11. 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 e em conformidade com indicado no item 7.6, Sistema de Gestão do PARQUE.

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

4.3.1.13. O Plano de Comunicação e *Marketing* tem como objetivos, estabelecer contato com o trade turístico da região e o planejamento da divulgação dos PARQUES que deverá:

- a) entender a situação de mercado, incluindo atrativos complementares e cocorrentes;
- b) definir objetivos e metas, para atração e melhoria da experiência dos visitantes, bem como da experiência de visitação;
- c) definir o público-alvo;
- d) estabelecer um cronograma com a oes de curto, médio e longo prazo;
- e) estabelecer orienta o criativa alinhada com a identidade visual e características de cada PARQUE; e
- f) definir plano de a o, elencando riscos, oportunidades e responsáveis pelas a oes.

4.3.1.13.1. Reforçar a marca/imagem dos PARQUES associando o diferencial ambiental e cultural do produto turístico;

- 4.3.1.13.2. Utilizar canais de comunicação locais, regionais, nacionais e internacionais, a fim de promover os PARQUES;
- 4.3.1.13.3. Manter atualizados canais digitais de comunicação com o contato do trade turístico e demais “stakeholders” da região, para facilitar a comunicação e relacionamento.
- 4.3.1.13.4. Contemplar em todos os meios de comunicação utilizados pela CONCESSIONÁRIA abordagem quanto à existência dos PARQUES, seus objetivos, relevância ambiental, social, histórica e cultural para a sociedade.
- 4.3.1.13.5. Aplicar o uso da marca dos PARQUES e do IEF, observando as normas de aplicação da marca para toda e qualquer identificação visual relacionada à operação da CONCESSÃO.
- 4.3.1.13.6. Contemplar, sempre que possível, o acesso à comunicação, pelas pessoas com deficiência.
- 4.3.1.14. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Manual de Gestão de Visitação que terá como objetivo contribuir para a ampliação da qualidade da experiência USUÁRIO, inclusão social, satisfação e segurança na visitação, valorização do patrimônio natural, histórico e cultural e a promoção dos PARQUES como destinos turísticos de referência e indutores do desenvolvimento regional.
- 4.3.1.14.1. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Manual de Gestão de Visitação dos PARQUES, com base nos PLANOS DE MANEJO e nos PLANOS DE INTERVENÇÕES propostos.
- 4.3.1.14.2. O Manual de Gestão de Visitação deverá ser elaborado juntamente com o PLANO DE INTERVENÇÕES dos PARQUES, cumprindo os mesmos prazos e sendo submetido à não objeção do PODER CONCEDENTE.
- 4.3.1.14.3. O Manual de Gestão de Visitação deverá ser atualizado anualmente, a partir da primeira entrega, ou sempre que necessário.

4.3.1.14.4. O documento a ser elaborado deverá apresentar os serviços turísticos e os produtos definidos para implementar as estratégias de gestão da visitação, bem como as ferramentas e conteúdos a serem utilizados para viabilizar as ações propostas, contendo, minimamente:

- a) Lista dos produtos e serviços oferecidos dentro dos parques, acompanhados de suas especificações; locais onde serão oferecidos; horário de funcionamento e acessibilidade;
- b) Sistema de cobrança de ingressos e valores a serem praticados, por produto e serviço oferecido;
- c) Estratégias a serem adotadas para cumprimento das normas gerais de visitação estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, que determinam normas e procedimentos para o acesso e permanência nas dependências dos PARQUES, abertos à visitação pública;
- d) Integração com SG para interface com resultados das Pesquisas de Satisfação dos USUÁRIOS, ouvidoria e visitação;
- e) Interface com website e aplicativo.

4.3.2. EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

4.3.2.1. 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 a seguir:

4.3.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar *website* e plataforma de relacionamento com o USUÁRIO, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos produtos e serviços oferecidos no PARQUE, contendo informações como:

- a) mapa com localização de seus equipamentos e serviços ao USUÁRIO como lanchonetes, sanitários e estacionamento;
- b) assinatura de termo de ciência de riscos e termo de responsabilidade em formato digital;
- c) informações históricas, culturais, turísticas e ambientais;
- d) horário de funcionamento, preços, normas, documentos necessários para ingresso (incluindo comprovantes de vacinação) e orientações;
- e) nível de dificuldade e acessibilidade;
- f) calendário de eventos e atividades;
- g) serviço de ouvidoria; e
- h) os relatórios e documentos relativos ao CONTRATO de domínio público.

4.3.2.3. 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. O PODER CONCEDENTE deverá ter livre acesso à estas informações através do SG e poderá, a seu critério, solicitar relatórios a respeito da comunicação com os USUÁRIOS. Quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento do envio.

4.3.2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro do PARQUE, vinculados aos macrotemas indicados no item 8.1 deste ANEXO, estabelecendo estratégias de articulação com os USUÁRIOS e entidades representativas do PARQUE, para a melhoria dos serviços oferecidos aos USUÁRIOS e garantir melhorias para o PARQUE e seu entorno.

- 4.3.2.5. As disposições deste item não impedem a CONCESSIONÁRIA de realizar eventos esportivos, turísticos, culturais, ambientais e sociais com limitações de acesso nesses equipamentos atendendo ao PLANO DE MANEJO vigente e submetidos à aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 4.3.2.6. A CONCESSIONÁRIA deverá ceder o uso dos auditórios dos PARQUES ao PODER CONCEDENTE por no mínimo 15 (quinze) dias por ano, mediante reserva a ser realizada com 30 (trinta) dias de antecedência e havendo indisponibilidade na data desejada, mediante comprovação e comunicação em até 05 dias após o pedido de reserva do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá em comum acordo identificar data mais próxima para atendimento da reserva. O PODER CONCEDENTE poderá disponibilizar as datas a que tem direito ao uso do auditório para outros órgãos da Administração Pública ou parceiros da sociedade civil, caso não faça uso das mesmas, devendo comunicar previamente a cessão à CONCESSIONÁRIA.
- 4.3.2.7. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar ampla divulgação da programação cultural, ambiental, social e esportiva do PARQUE, realizando sua divulgação tanto através de plataformas e mídias digitais, seu aplicativo bem como no próprio PARQUE.
- 4.3.2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos USUÁRIOS.
- 4.3.2.9. A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões dos PARQUES, minimamente, entre as 7h (sete horas) e as 17h (dezessete horas) no mínimo 7 (sete) dias por semana e considerando a obrigatoriedade de abertura nos finais de semana e feriados.
- 4.3.2.10. Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os PARQUES estiverem abertos. As portarias assim como as infraestruturas para hospedagem funcionarão 24h (vinte e quatro horas).

- 4.3.2.11. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisas de satisfação do USUÁRIO conforme disposto no ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, através de contratação de Instituto de Pesquisa
- 4.3.2.12. A contratação do Instituto de Pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA de maneira análoga a uma contratação regida pela Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, os parâmetros de seleção determinados no referido diploma legal para seleção do Instituto de Pesquisa.
- 4.3.2.13. O processo de contratação do Instituto de Pesquisa será acompanhado pelo PODER CONCEDENTE em sua integralidade, o qual terá acesso aos instrumentos de seleção e a minuta do contrato a ser firmado com referidos institutos previamente à sua seleção e contratação.
- 4.3.2.14. O Instituto de Pesquisa deverá ser empresa ou conjunto de empresas com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.
- 4.3.2.15. Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do Instituto de Pesquisa, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.
- 4.3.2.16. Caso haja, por parte do Instituto de Pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo Instituto de Pesquisa.
- 4.3.2.17. Deverão ser realizadas pesquisas semestrais, em diferentes meses do ano, para melhor captação dos vários cenários e seguindo as normas ABNT para definição do tamanho das amostras e coeficiente de margem de erros.
- 4.3.2.18. O Instituto de Pesquisa deverá apresentar formulário específico com os questionamentos aos usuários. A versão final do questionário, a metodologia

de pesquisa, época de sua realização, tamanho da amostra, a margem de erro e outros dados específicos estarão sujeitos à não objeção do PODER CONCEDENTE.

4.3.2.19. A Pesquisa de Satisfação deverá capturar a percepção do USUÁRIO, minimamente, nos seguintes temas:

- a) Disponibilidade e Qualidade de Informação sobre o PARQUE
 - (i) sinalização Interna ao PARQUE;
 - (ii) informação sobre os atrativos no espaço físico do PARQUE;
 - (iii) informação sobre atrativos e atividades em diferentes ferramentas de comunicação e interação com o público;
 - (iv) informação educativa sobre o PARQUE; e
 - (v) *website* e aplicativo da CONCESSIONÁRIA, e seu sistema de agendamento e venda de ingressos *on line*.
- b) Satisfação relativa aos Produtos e Serviços
 - (i) alimentos e produtos;
 - (ii) hospedagem;
 - (iii) instalações sanitárias;
 - (iv) diversidade de atrativos e serviços;
 - (v) qualidade do acesso à rede sem fio;
 - (vi) sistema de venda de ingressos; e
 - (vii) exposição do Centro de Visitantes.

- c) Cortesia e Atendimento dos Funcionários da Concessão
- d) Sensação de Segurança dos Usuários (Integridade Física)
- e) Manutenção, Conservação e Limpeza de Instalações, Trilhas, Atrativos, Espaços e Serviços de visitação
- f) Experiência do USUÁRIO:
 - (i) qualidade de sua interação com a Natureza, contato com o conteúdo intangível - natural, cultural e social do PARQUE;
 - (ii) expectativas atendidas em relação ao conteúdo divulgado acerca do PARQUE;
 - (iii) tempo de espera no atendimento, acesso ao PARQUE e atrativos;
 - (iv) expectativas atendidas em relação à visitação;
 - (v) possibilidade de recomendação do PARQUE para parentes e amigos; e
 - (vi) possibilidade de retorno ao parque.
- g) Perfil do USUÁRIO:
 - (i) Nacionalidade;
 - (ii) faixa etária;
 - (iii) gênero;
 - (iv) escolaridade;
 - (v) origem;
 - (vi) caso seja pessoa com deficiência;

- (vii) renda familiar mensal;
- (viii) gasto médio diário durante a viagem;
- (ix) permanência média;
- (x) local de hospedagem; e
- (xi) demais atrativos ou municípios visitados durante a viagem.

4.3.2.20. O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, acompanhar a aplicação da pesquisa. Também poderá efetuar a aplicação da pesquisa com equipe própria, desde que comunicado previamente à CONCESSIONÁRIA, para que a mesma possa, a seu critério, acompanhar essa aplicação. Essa pesquisa não poderá ser utilizada para mensuração do indicador definido no ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

4.3.2.21. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante do PARQUE, em local de fácil acesso e visualização nas Portarias e Centros de Visitantes, que ofereçam informações relevantes para a segurança e melhoria da experiência dos USUÁRIOS. O serviço também deverá ser disponibilizado em formato digital através de *QR code*, nas placas de sinalização da área de concessão, conforme projeto específico. As informações serão fornecidas, minimamente, em versão bilíngue (português e inglês) e deverão contemplar conteúdo sobre a relevância ambiental da área enquanto unidade de conservação estadual.

4.3.2.22. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento de água potável para os USUÁRIOS em todas as infraestruturas do PARQUE.

4.3.2.23. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos USUÁRIOS, serviço pago ou gratuito, de acesso sem fio à internet, implementando minimamente nas Portarias e Centros de Visitantes, Restaurantes, hospedagens e considerando locais ou infraestruturas estratégicas para garantir a conectividade dos USUÁRIOS.

- 4.3.2.24. Para o 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.
- 4.3.2.25. A CONCESSIONÁRIA poderá propor revisões ou novos regramentos de uso para o PARQUE, que deverão ser avaliados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE.
- 4.3.2.26. Os serviços de carga e de descarga, bem como os serviços de embarque e de desembarque de passageiros nas áreas de acesso aos PARQUES ficam vedados.
- 4.3.2.26.1. No interior dos PARQUES, os serviços acima indicados deverão causar mínimo impacto, devendo ser estabelecidos previamente os horários de carga e de descarga, bem como indicados os locais específicos para o embarque e para o desembarque de passageiros, em consonância com os projetos dos PARQUES.
- 4.3.2.27. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas não poderão adotar posturas discriminatórias contra qualquer USUÁRIO, funcionários, voluntários e pesquisadores dentro do PARQUE, bem como deverão agir para evitar tais posturas também de terceiros.
- 4.3.2.28. A CONCESSIONÁRIA deverá promover ações de Educação Ambiental, em parceria com o PODER CONCEDENTE, visando à disseminação de práticas sustentáveis e de bom convívio, de preservação do meio ambiente, dos recursos naturais, históricos e culturais, com elaboração de material paradidático sobre educação ambiental, comportamento cidadão e normas e orientações de conduta com base no *Leave No Trace*, aplicado ao PARQUE, a ser disponibilizado de forma online, através de *QR code* ou outras mídias digitais e impressa.
- 4.3.2.29. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis no PARQUE, como parte integrante do Plano de Atendimento

e Experiência do USUÁRIO, identificando CAMINHOS e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência de Pessoas com Deficiência ou mobilidade reduzida.

4.3.3. BEM-ESTAR E SEGURANÇA

4.3.3.1. A operação necessária à segurança dos USUÁRIOS deverá observar o Plano de Segurança, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:

4.3.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a segurança dos USUÁRIOS e atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do PARQUE, 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.

4.3.3.3. As atividades de vigilância e segurança devem seguir as disposições da legislação vigente.

4.3.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar a segurança do PARQUE, incluindo o controle de acesso e sistema de monitoramento remoto com foco nas de uso público e com maior concentração de USUÁRIOS.

4.3.3.5. Na utilização de um sistema de monitoramento remoto, as imagens e outras informações deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias e compartilhadas em tempo real com o PODER CONCEDENTE, além de fornecida aos órgãos de segurança.

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

4.3.3.7. 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.

4.3.3.8. Toda a ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser monitorada por prepostos executando atividades de segurança, devendo prover postos estacionários de vigilância e segurança patrimonial, bem como equipe de ronda em quantidade adequada, cabendo ao PODER CONCEDENTE a vigilância de infratores ambientais relacionada à caça, pesca, incêndios e outros. Caso a CONCESSIONÁRIA opte por segurança armada, garantir que:

- a) O porte de arma seja permitido somente aos agentes treinados para a utilização da mesma, ficando seu uso limitado à legítima defesa própria ou de terceiros e à salvaguarda do patrimônio do PODER CONCEDENTE, depois de esgotados todos os outros meios para a solução de eventual problema.
- b) Disponibilizar cofre ou similar, para guarda dos armamentos.
- c) Apresentar ao PODER CONCEDENTE a relação de armas e cópias xerográficas autenticadas dos respectivos "Registro de Arma" e "Porte de Arma", que serão utilizadas no cumprimento do CONTRATO, de acordo com os normativos vigentes.

4.3.3.9. 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.

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

4.3.3.11. 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.

4.3.3.12. A CONCESSIONÁRIA deverá zelar para que as relações e interações entre as equipes de segurança e os USUÁRIOS, sejam estabelecidas de

maneira a fortalecer o respeito mútuo e o sentimento de pertencimento em relação ao PARQUE e seu entorno.

- 4.3.3.13. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar, no que for necessário para a execução do trabalho das autoridades competentes em ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior do PARQUE.
- 4.3.3.14. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de modo coordenado com a Polícia Militar (PM), conforme indicado no Plano de Segurança.
- 4.3.3.15. O plano de ação coordenada entre a CONCESSIONÁRIA e PM, deverá se inserir no âmbito do Plano de Segurança.
- 4.3.3.16. 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 do PARQUE.
- 4.3.3.17. 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.
- 4.3.3.18. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as ÁREAS DE CONCESSÃO e portarias integralmente controladas, de forma a realizar o efetivo controle sobre o fluxo de entrada e saída do PARQUE. No caso de desaparecimento, deverá prestar os primeiros socorros, sempre que possível, ser realizado por equipe de brigadistas civis, enquanto comunica às autoridades responsáveis e familiares e nos casos em que a CONCESSIONÁRIA não obtenha sucesso na localização do visitante, deverá comunicar ao PODER CONCEDENTE e acionar o órgão do Estado competente para auxílio na resolução da ocorrência."
- 4.3.3.19. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão dos acessos ao PARQUE, pelas portarias, na ÁREA DE CONCESSÃO, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle destes acessos.

- 4.3.3.20. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o registro de todos os veículos que adentrem a ÁREA DA CONCESSÃO e dela saiam, mantendo esse registro armazenado e disponível.
- 4.3.3.21. É vedada à CONCESSIONÁRIA o compartilhamento dos registros de ocorrências, imagens e controle de acesso de veículos a qualquer parte sem a anuência formal do PODER CONCEDENTE, exceto no caso de ordem judicial.
- 4.3.3.22. A operação necessária para a prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, das infraestruturas e atrativos da área de concessão e incluindo outras situações emergenciais, deverá observar o Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:
- a) A CONCESSIONÁRIA deverá divulgar amplamente, interna e externamente, as normas e boas práticas aplicadas ao PARQUE e monitorar o cumprimento dessas normas, a fim de coibir ocorrências de incêndios causados pelos USUÁRIOS, dentre outras infrações.
 - b) A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelas infraestruturas do PARQUE, em boas condições de uso, efetuando testes e recargas, conforme legislação vigente e de acordo com o Plano de Segurança contra Incêndio e Pânico - PSCIP a ser implementado e atestado por meio de AUTO DE VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIROS – AVCB.
 - c) A CONCESSIONÁRIA deverá manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.
 - d) 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.

- e) A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um mapeamento das áreas suscetíveis a descargas atmosféricas e implementar ações de mitigação de riscos em toda a ÁREA DA CONCESSÃO, priorizando as áreas de visitações e em alinhamento com o Plano de Prevenção e Combate a Incêndios do PODER CONCEDENTE.
- f) Em caso de incêndios florestais, a CONCESSIONÁRIA deverá atuar de forma a apoiar as ações de combate a serem empreendidas pelo PODER CONCEDENTE e demais órgãos competentes.

4.3.3.23. 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 a seguir:

- a) Considerar os riscos inerentes a um PARQUE natural.
- b) Em dias de intenso uso do PARQUE, como em eventos e datas comemorativas, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer serviço ambulatorial, nos termos da legislação vigente.
- c) Prever protocolos e procedimentos de gestão da segurança contemplando inventário de todas as situações com probabilidade de ocorrência de incidentes e acidentes e os riscos associados.
- d) Estratégias de prevenção e ação em casos de acidentes e incidentes, rotinas das equipes e parceiros envolvidos.
- e) Formatos de atendimento ao usuário e tempos mínimos de atendimentos previstos;
- f) A CONCESSIONÁRIA deverá adquirir e manter equipamentos básicos de primeiros socorros, imobilização, remoção e prestar os primeiros socorros quando necessário, sempre que possível por meio da equipe de brigadistas civis, enquanto comunica a ocorrência às autoridades.

- g) Contato de responsáveis e familiares do USUÁRIO.
- h) A equipe diretamente envolvida com as atividades turísticas no PARQUE deverá ser qualificada para atender os pré-requisitos do Plano.

4.3.4. CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

4.3.4.1. A operação necessária à conservação das áreas verdes, jardins, recursos hídricos, patrimônio espeleológico e demais recursos naturais do PARQUE, incluindo sua flora, deverá observar o Plano de Manejo do PARQUE, além de ser elaborado minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:

4.3.4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as áreas verdes do PARQUE, na área de uso público, em excelente estado de conservação, devendo efetuar manejo adequado e demais ações necessárias para a manutenção e conservação destes elementos, conforme legislação vigente. As áreas de mata nativa, que não sejam acessadas pelos USUÁRIOS e pelas áreas de visitação e trilhas não serão consideradas sob responsabilidade de conservação e manejo por parte da CONCESSIONÁRIA.

4.3.4.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo planejamento e manutenção de trilhas sustentáveis, adotando técnicas de manejo mundialmente reconhecidas, tendo como referencia técnica a publicação Fundamentos do Planejamento de Trilhas do ICMBIO (https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/edital/fundamentos_do_planejamento_de_trilhas.pdf).

4.3.4.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável por observar os indivíduos arbóreos que necessitem de podas ou supressões nas áreas de uso público, e deverá emitir laudo técnico atestando a necessidade de ação, que deverá ser submetido à análise e aprovação do PODER CONCEDENTE e demais órgãos competentes nos termos da legislação vigente, de forma a evitar riscos de queda e/ou acidentes na área de visitação e uso público ou em suas imediações.

- 4.3.4.5. Situações emergenciais deverão ser comunicadas de forma imediata ao PODER CONCEDENTE, para que a solução seja prontamente executada.
- 4.3.4.6. Quando ocorrer a supressão de um indivíduo arbóreo, a CONCESSIONÁRIA deverá, obrigatoriamente, seguir a legislação vigente e substituí-lo, após consulta e não objeção do PODER CONCEDENTE, por espécie nativa.
- 4.3.4.7. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar práticas que não utilizem insumos agressivos ao meio ambiente para a conservação dos elementos vegetais do PARQUE estritamente de acordo com a legislação vigente e o PLANO DE MANEJO do PARQUE.
- 4.3.4.8. A CONCESSIONÁRIA deverá manter atualizados laudos técnicos, emitidos por prestador de serviço qualificado e reconhecido, que atestem que as infraestruturas da ÁREA DA CONCESSÃO se encontram livres de infestações de pragas como ratos, baratas, insetos danosos e outros que possam oferecer riscos à flora, fauna, aos USUÁRIOS e aos equipamentos do PARQUE.
- 4.3.4.9. A operação necessária à conservação da fauna do PARQUE deve observar o PLANO DE MANEJO do PARQUE, e considerar que a CONCESSIONÁRIA deverá zelar pela fauna silvestre presente no PARQUE, monitorando sua relação com o uso e ocupação destas áreas, de forma a minimizar os impactos das atividades humanas.
- 4.3.4.10. A operação necessária à gestão de resíduos sólidos do PARQUE deverá observar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:
- a) O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos deverá indicar:
 - (i) Metodologia e caracterização do processo;
 - (ii) Diretrizes operacionais;

- (iii) Cronograma de implantação e operação
 - (iv) Quantidade de pontos de coleta e separação de resíduos;
 - (v) Quantidade de pontos de armazenamento dos resíduos;
 - (vi) Forma de armazenamento dos resíduos;
 - (vii) Destinação dos resíduos de acordo com a tipologia;
 - (viii) Plano de contingência.
-
- b) A CONCESSIONÁRIA será responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências do PARQUE, oriundos da visitação e das atividades administrativas e operacionais, desde seu manejo, coleta, separação e armazenamento até a sua disposição final.
 - c) 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 pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos.
 - d) A CONCESSIONÁRIA deverá manter as lixeiras do PARQUE disponíveis para receberem novos resíduos, impedindo o acesso de animais silvestres a estes dispositivos, seja por meio de constante esvaziamento, ou da utilização de tecnologias existentes para esse fim.
 - e) Quando da implantação de novas lixeiras, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar sistema de coleta seletiva, sendo responsável pela correta destinação dos resíduos.
 - f) A CONCESSIONÁRIA deverá implementar campanhas de conscientização para a correta destinação de resíduos sólidos e sanitários, visando melhorar a relação entre os USUÁRIOS e os resíduos por eles produzidos.

- g) A CONCESSIONÁRIA deverá manter registro quantitativo dos resíduos sólidos e sanitários gerados no PARQUE, informando sua origem, tipo e destinação final, devendo atualizá-lo a cada prestação de informações da CONCESSÃO.

4.3.5. ZELADORIA E MANUTENÇÃO DE ATIVOS

- 4.3.5.1. A operação necessária à limpeza do PARQUE deverá observar o Plano de Limpeza e o Plano de Manutenção de Ativos, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:

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

- 4.3.5.3. 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.

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

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

- 4.3.5.6. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a remoção dos resíduos das lixeiras, 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 e priorizando produtos que causem menor impacto ao meio ambiente.

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

4.3.5.8. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a limpeza e manutenção das ETES, caixas de gordura e demais sistemas de esgotamento sanitário garantindo seu bom funcionamento e atendimento às demandas em períodos de maior fluxo de visitantes.

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

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

4.3.5.11. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza e manutenção do PARQUE.

4.3.5.12. A operação necessária à manutenção integral do PARQUE deverá observar o Plano de Manutenção de Ativos, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas a seguir:

a) A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos integrantes da CONCESSÃO, mantendo-os atualizados e em perfeitas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições

demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil, de acordo com o princípio da razoabilidade.

- b) A CONCESSIONÁRIA deverá otimizar a utilização de edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos, buscando alcançar a adequada manutenção do PARQUE, devendo mantê-los em boas condições de uso e conservação, de modo a prolongar a vida útil dos mesmos.
- c) A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento e execução da manutenção e/ou recuperação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos do PARQUE sob sua responsabilidade, visando a garantir sua disponibilidade de forma ininterrupta e segura para os visitantes e funcionários.
- d) Na execução dos serviços de manutenção deverão ser respeitadas as recomendações dos fabricantes e as normas vigentes visando a manter a garantia de uso das edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos e a segurança operacional.
- e) A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos do PARQUE, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão.
- f) A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais que englobem pinturas, mobiliários, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, dentre outros, dos equipamentos do PARQUE.
- g) 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.
- h) A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC) integrado ao SG e contendo, minimamente,

cronograma de atividades, controle de tarefas, inventário de materiais e ferramentas, estoque, gestão de equipe e responsáveis técnicos.

- i) Para otimização dos processos a CONCESSIONÁRIA deverá:
- (i) Criar procedimento operacional padrão, sempre que aplicável, para as atividades de manutenção e operação;
 - (ii) Criar padrão de execução e qualidade dos serviços;
 - (iii) Determinar rotinas e periodicidade de execução dos serviços;
 - (iv) Elaboração de planos de trabalho, manuais de processos e execução de tarefas.

5 DAS DIRETRIZES DE PROJETO

- 5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes constantes deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA para a realização dos encargos de obra e as intervenções opcionais dos PARQUES, observando os conceitos de sustentabilidade ambiental e o menor impacto ao meio ambiente e aos PARQUES.
- 5.2. 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.
- 5.3. Os encargos de obra compreendem as intervenções de realização obrigatória, que deverão ser impreterivelmente realizadas sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

- 5.4. As intervenções opcionais dizem respeito às intervenções e serviços de engenharia que poderão ser propostos pela CONCESSIONÁRIA de forma facultativa, para melhor atendimento dos USUÁRIOS.
- 5.5. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o PLANO DE INTERVENÇÕES contendo a totalidade do planejamento para sua execução, considerando o planejamento num horizonte de, no mínimo, 60 (sessenta) meses, em atendimento aos interesses da CONCESSIONÁRIA e dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, conforme previsto no item 3 deste ANEXO.
- 5.6. A apresentação do PLANO DE INTERVENÇÕES ao PODER CONCEDENTE, para não objeção, deverá ocorrer no prazo de 120 (cento e vinte) dias da data de EFICÁCIA DO CONTRATO e deverá contar com plano de exploração do uso público, projeto conceitual, cronograma de demais projetos e obras, conforme indicado no item 3 deste ANEXO.
- 5.7. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca do PLANO DE INTERVENÇÕES no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 20 (vinte) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.
- 5.8. Nas hipóteses do item 5.7, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o PLANO DE INTERVENÇÕES revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 20 (vinte) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 5.9. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o PLANO DE INTERVENÇÕES apresentado caso os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e as intervenções e serviços propostos não estejam de acordo com os parâmetros previstos neste ANEXO ou não sejam compatíveis com o PLANO DE MANEJO vigente, com as normas técnicas aplicáveis e legislação vigente.

- 5.10. Caso não haja objeção ao PLANO DE INTERVENÇÕES o PODER CONCEDENTE deverá expedir um documento de não objeção à CONCESSIONÁRIA, para que seja iniciado o processo de implantação das intervenções e dos serviços propostos.
- 5.11. A implantação do PLANO DE INTERVENÇÕES deverá ser precedida pela elaboração dos projetos e aprovações das propostas pelos órgãos competentes, incluindo aprovações relativas ao Patrimônio Histórico existente, como é o caso da Casa Bandeirista no PE ITACOLOMI, além da não objeção do PODER CONCEDENTE.
- 5.11.1. Os projetos de que trata o item anterior deverão ser apresentados de forma conjunta por PARQUE, para aprovação pelos órgãos competentes de licenciamento e conforme legislação vigente.
- 5.11.2. A apresentação de projetos para fins de licenciamento de forma segregada, em exceção à regra prevista no item anterior, poderá ser autorizada pelo PODER CONCEDENTE, mediante pedido motivado da CONCESSIONÁRIA.
- 5.11.3. A apresentação dos projetos referentes ao PLANO DE INTERVENÇÕES, seguirá o seguinte processo: Anteprojeto, Projeto Básico e Projeto Executivo.
- 5.11.4. No prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Anteprojeto para não objeção do PODER CONCEDENTE. O Projeto Básico será apresentado com intervalo de 30 (trinta dias) a partir da não objeção do PODER CONCEDENTE referente ao Anteprojeto e o Projeto Executivo será apresentado no prazo de 60 (sessenta) dias após a não objeção do Projeto Básico pelo PODER CONCEDENTE.
- 5.11.5. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca de cada um dos projetos no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo, nesta oportunidade:

aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.

- 5.11.6. Nas hipóteses do item 5.11.5, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar os projetos revisados pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 5.11.7. A entrega dos projetos citados no item anterior relativos às obras obrigatórias deverá respeitar o cronograma de intervenções proposto, distribuídos nos 4 (quatro) primeiros anos de CONCESSÃO, conforme indicado no item 3.3 deste ANEXO.
- 5.11.8. Os documentos relativos ao PLANO DE INTERVENÇÕES deverão estar devidamente assinados pelos responsáveis técnicos da CONCESSIONÁRIA e/ou da(s) empresa(s) projetista(s) por ela contratada(s), conforme normas estabelecidas pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA e pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo – CAU.
- 5.12. Na execução das obrigações atinentes à elaboração dos projetos e a execução de serviços de arquitetura e engenharia para demolição, reforma e construção de novas edificações, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar os parâmetros urbanísticos vigentes e seguir todas as normas aplicáveis nos âmbitos federal, estadual e municipal.
- 5.13. Os novos projetos, novas obras e novos serviços a serem realizados no PARQUE deverão garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, de acordo com a natureza de cada atrativo ou estrutura, devendo estar em conformidade com as legislações e com as normas aplicáveis, com as determinações do Código de Obras 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.

- 5.14. Os projetos, obras e serviços deverão adotar práticas sustentáveis no desenho e na construção, a fim de promover eficiência energética e economia no uso da água e de outros materiais, além de otimizar o processo de manutenção e operação do PARQUE.
- 5.15. 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 do PARQUE.
- 5.16. São diretrizes específicas para o projeto e obra de novas intervenções, para instalações de caráter não permanente e para reforma de edificações e estruturas no PARQUE:
- a) Arquitetura bioclimática com favorecimento de ventilação e iluminação natural na tipologia arquitetônica;
 - b) A escolha dos materiais e dos sistemas construtivos a serem aplicados, deverão priorizar o uso de materiais ecológicos e sustentáveis, para minimizar o impacto no meio ambiente, assim como o uso de materiais recicláveis, que diminuam desperdícios e/ou resíduos na obra, e possam ser reaproveitados, visando uma obra seca, com diminuição de resíduos e que foque na rapidez de implantação das estruturas, sem prejudicar o funcionamento do PARQUE;
 - c) Conceito de projeto garantindo plena integração do ambiente construído ao ambiente natural do PARQUE;
 - d) Priorizar materiais com comprovação de origem e fazer parte do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, de obra e de operação, para sua correta destinação;
 - e) Priorização de empresas com comprovação de programas e processos de responsabilidade social e ambiental;

- f) Utilização de elementos de fachada, visando otimizar a carga térmica, os gastos com climatização e garantindo conforto térmico;
- g) Priorização de fontes de energias renováveis;
- h) Uso de luminárias e lâmpadas com alta eficiência lumínica, resultando em baixa potência instalada e garantindo conforto aos USUÁRIOS e a eficiência do sistema;
- i) Instalação de equipamentos para detecção, combate e prevenção a incêndio;
- j) Instalação de equipamentos para prevenção contra descargas elétricas atmosféricas;
- k) Priorização de iluminação, aquecedores, equipamentos e ar-condicionado com selos de alta eficiência energética;
- l) Captação de água de chuva para reutilização em fins não potáveis;
- m) Instalação de louças e metais eficientes com temporizadores ou sensores de presença e arejadores para economia de água nos banheiros;
- n) Utilização de descargas a vácuo e descargas de duplo acionamento;
- o) Tratamento de esgoto; e
- p) Desenvolvimento dos projetos com base na metodologia de processo integrado, garantindo sinergia de todos os envolvidos no processo.

5.17. Após a conclusão das intervenções de obras civis propostas para os PARQUES, deverá ser encaminhado ao PODER CONCEDENTE o “Como Construído – As Built”, conforme norma ABNT NBR 14645-1:2001. Estes projetos, contendo desenhos complementares, detalhamento e memorial descritivo de todas as edificações dos PARQUES, facilitará as intervenções

futuras, bem como a assunção dos ativos pelo PODER CONCEDENTE, após o encerramento da CONCESSÃO, como disposto no CONTRATO.

- 5.18. Os projetos “*as built*” deverão ser entregues em formato eletrônico DWG, PDF, e todos os documentos deverão ser entregues em meio físico, em tamanho coerente à escala utilizada, bem como assinados pelos responsáveis técnicos e gravados em mídia digital.

6 DAS DIRETRIZES PARA CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DE ATIVOS

- 6.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela conservação e manutenção de todos os ativos localizados na ÁREA DE CONCESSÃO, devendo mantê-los em perfeito estado de conservação com monitoramento constante, através do SG, para correções e reformas em tempo hábil, que não afete a utilização dos ativos ou prejudique a imagem do PARQUE.
- 6.2. Todos os ativos deverão ser mantidos e conservados independente de sua utilização pela CONCESSIONÁRIA, desde que não afete os serviços ou encargos obrigatórios.
- 6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar parâmetros mínimos de qualidade das estruturas existentes e novas intervenções propostas, que deverão ser garantidos durante toda a vigência do CONTRATO, atendendo as normas aplicáveis e legislação vigente.
- 6.4. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar, minimamente, os seguintes parâmetros:
- 6.4.1. Estruturas
- a) Não serão admitidas, fissuras ou rachaduras; deslocamento; eflorescência; calcinação; disgregação; flechas exageradas ou patologias semelhantes.
- 6.4.2. Coberturas

- a) Preservar a estrutura e USUÁRIOS contra intempéries, garantir conforto térmico e segurança física dos USUÁRIOS;
- b) Não poderão apresentar infiltrações, gotejamentos, rachaduras, telhas quebradas, vazamentos entre outros;
- c) As calhas para drenagem também não poderão apresentar irregularidades ou danos;
- d) No caso de estrutura em madeira deverão possuir madeiramento plano, sem nenhum tipo de irregularidade como "calos" ou "ondas"; e
- e) No caso de estrutura em madeira rústica deverá estar em boas condições mesmo considerando as irregularidades naturais das peças.

6.4.3. Revestimentos

- a) Deverão ser nivelados, sem a presença de desníveis ou peças quebradas, rachadas, sobrepostas, soltas ou descoladas.

6.4.4. Pintura

- a) Não serão admitidas infiltrações ou manchas;
- b) Não serão admitidas trincas superficiais e/ou bolhas;
- c) A tonalidade deverá ser sempre uniforme; e
- d) Não serão admitidos desgastes na pintura de nenhum elemento.

6.4.5. Portas e Esquadrias

- a) Deverão prover perfeito fechamento dos vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação dos ambientes;

- b) A abertura e fechamento das portas e esquadrias deverá estar, permanentemente, em pleno estado de funcionamento;
- c) As portas de madeira deverão ser protegidas por pintura ou verniz executado uniformemente;
- d) As portas metálicas deverão ser protegidas por pintura adequada;
- e) Os equipamentos de fechamento, abertura e trancamento deverão estar em perfeito estado de funcionamento e conservação; e
- f) Não serão admitidos elementos enferrujados ou danificados.

6.4.6. Forros

- a) Não poderão apresentar infiltrações, gotejamentos, rachaduras, manchas ou qualquer tipo de irregularidade, independente de seu material; e
- b) Deverão ser nivelados e alinhados, sem a presença de desníveis ou peças quebradas, rachadas ou sobrepostas.

6.4.7. Sistemas Elétricos

- a) Os equipamentos elétricos deverão estar devidamente presos em seus locais de instalação;
- b) A fiação deverá estar protegida, não sendo admitida fiação exposta;
- c) Os pontos de consumo de energia deverão estar em pleno funcionamento;
- d) Os condutores e eletrodutos deverão ser organizados, identificados e firmemente ligados às estruturas de suporte; e
- e) Não serão admitidas avarias no sistema elétrico.

6.4.8. Hidráulica, Drenagem e Esgoto

- a) Não serão admitidos vazamentos ou entupimentos nas instalações hidráulicas das edificações na ÁREA DA CONCESSÃO;
- b) Os registros deverão estar permanentemente em pleno funcionamento;
- c) Os reservatórios deverão estar limpos e deverão ser higienizados periodicamente, conforme as normas vigentes;
- d) Não serão admitidos rompimentos nos sistemas hidráulicos;
- e) Manter o adequado funcionamento do sistema de drenagem de águas pluviais na ÁREA DE CONCESSÃO;
- f) Sistema de filtragem de água nas estruturas existentes e novas intervenções;
- g) Não serão admitidos vazamentos, entupimentos ou avarias nas instalações de esgoto e ETEs na ÁREA DA CONCESSÃO;
- h) Novas intervenções deverão considerar sistemas de tratamento de esgoto; e
- i) Fazer avaliação para redimensionamento das fossas e estações de tratamento existentes.

6.4.9. Sistemas de Climatização

- a) Os sistemas de climatização deverão estar sempre com suas manutenções preventivas e higienizações em dia, conforme especificações do fabricante e demanda de uso;
- b) Os sistemas de ventilação deverão estar sempre com suas manutenções e higienizações em dia, conforme especificações do fabricante e demanda de uso; e

- c) Os sistemas de climatização deverão estar sempre em perfeito estado de funcionamento, regulando a temperatura e umidade dos ambientes e fornecendo conforto térmico.

6.4.10. Mobiliário

- a) O mobiliário deve dar suporte ao funcionamento das atividades praticadas e estar de acordo com a necessidade de cada ambiente;
- b) Não serão admitidos aspectos de desgaste, má funcionalidade ou demais avarias no mobiliário empregado na ÁREA DA CONCESSÃO; e
- c) O mobiliário deverá se balizar por padrões ergonômicos, confortáveis e conforme a funcionalidade necessária.

6.5. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir, além dos parâmetros mínimos indicados no item 4.4 deste ANEXO, o processo indicado no Manual de Manutenção do PODER CONCEDENTE, inserido no APÊNDICE do ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e do ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO.

6.5.1. O Manual de Manutenção do PODER CONCEDENTE dispõe de processos de manutenção preventiva, preditiva e detectiva, sob a ótica da pluralidade das atividades desempenhadas, no entanto se faz necessário uma compilação e atualização destes manuais, incluindo as normas nacionais que preconizam a avaliação das condições de manutenção, observando o grau de risco e perdas de desempenho devido à incidência de anomalias e, principalmente, falhas e a avaliação da regularidade do uso de edificações e equipamentos.

6.5.2. O Manual de Manutenção do PODER CONCEDENTE considera os seguintes tópicos: estrutura, alvenaria, esquadrias, revestimento, impermeabilização, cobertura, forro, instalações e tratamento de esgoto.

6.6. Para diagnóstico das estruturas existentes nos PARQUES, foram feitas visitas de campo embasadas nas Normas de Inspeção Predial do Instituto Brasileiro

de Avaliações e Perícias de Engenharia (IBAPE), na NBR 5674: Manutenção de Edificações e em outras normas e leis pertinentes.

6.6.1. Através dos diagnósticos das estruturas existentes nos PARQUES foram geradas avaliações onde estão indicadas as melhorias necessárias nestas áreas, conforme indicadas, de maneira referencial, no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO e que serão objeto de avaliação através do Relatório de Vistoria indicado no item 1.18 deste ANEXO.

6.6.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir, como requisitos mínimos, em melhorias pontuais, no PE IBITIPOCA:

Estruturas Existentes	Avaliação de Conservação	Intervenções Mínimas
Centro de Visitantes Atual	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção pontual do telhado
Almoxarifado/Centro de Manutenção	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Adequações nas instalações elétrica
Centro de Pesquisa	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral
Garagem	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão do piso · Manutenção das esquadrias
Depósito	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão no telhado · Revisão do piso · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Manutenção no portão de acesso
Alojamento 1 e 2	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão do piso · Eliminar infiltrações e avarias nas paredes

Alojamento 3 e 4	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão do piso · Eliminar infiltrações e avarias nas paredes
Restaurante e Quiosques	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias
Vestiário <i>Camping</i>	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias · Revisão das louças sanitárias
P1 - Portaria Parque	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral
Sanitário Restaurante	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Revisão das louças sanitárias
Casa de Hóspedes	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão e reparo do piso · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral · Adequações nas instalações elétricas
Casa Funcional 1	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão no telhado · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Casa Funcional 2	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão no telhado · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Casa Funcional 3	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Casa Funcional 4	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão do piso · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral · Reparos e adequações nas instalações elétricas

Estrutura Funcional de Apoio	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral
------------------------------	----------	--

6.6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir, como requisitos mínimos, em melhorias pontuais, no PE ITACOLOMI:

Estruturas Existentes	Avaliação de Conservação	Intervenções Mínimas
P1 - Portaria	Precário	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Recompôr telhado · Manutenção no piso com fissuras · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura · Reparar esquadrias · Rever instalações elétrica e hidráulica
Centro Receptivo	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Recompôr telhado incluindo estrutura · Recompôr pisos danificados · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Reparar esquadrias · Rever instalações elétrica e hidráulica
Cozinha Funcionários	Precário	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão no telhado · Recompôr pisos danificados · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Reparar esquadrias · Reparos pontuais nas instalações hidráulicas · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Lanchonete/ Almoxarifado	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão no telhado · Revisão do piso · Eliminar infiltrações e fissuras nas paredes · Pintura geral · Manutenção das esquadrias · Reparar vazamentos nas instalações hidráulicas · Reparos e adequações nas instalações elétricas

Museu do Chá	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações e avarias nas paredes · Pintura geral · Manutenção das esquadrias
Sede Administrativa	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações e avarias nas paredes · Pintura geral · Manutenção e pinturas das esquadrias
Auditório	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Revisão do forro de PVC · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral
Centro de Visitantes	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral
Capela São José	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção no telhado · Revisão do piso · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias · Reparos e adequações nas instalações elétricas · Revisão estrutural
Casa Bandeirista	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral
Estalagens	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção e limpeza no telhado · Recompôr pisos danificados · Manutenção pontual das esquadrias · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Guarita	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção e limpeza no telhado · Recompôr pisos danificados · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias · Reparos e adequações nas instalações elétricas · Manutenção das instalações hidráulicas
Casa de Hóspedes	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção e limpeza no telhado · Manutenção do forro · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral

Casa do Pesquisador	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção no forro de PVC · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias
Centro de Convivência	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção pontual no telhado · Manutenção do piso · Pintura pontual · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Restaurante	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Trocar cobertura em policarbonato · Recompôr pisos danificados · Eliminar infiltrações nas paredes · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias · Adequações nas instalações elétricas · Manutenção das instalações hidráulicas
Centro de Apoio Turístico	Razoável	<ul style="list-style-type: none"> · Limpeza geral · Manutenção e limpeza no telhado · Recompôr pisos danificados · Eliminar infiltrações e avarias nas paredes · Pintura geral · Manutenção pontual das esquadrias · Reparos e adequações nas instalações elétricas
Heliponto	Bom	<ul style="list-style-type: none"> · Manutenção do gramado

6.7. As estruturas existentes também deverão atender as adaptações para acessibilidade de acordo com a Lei Federal de Acessibilidade Universal, Lei No 10.098/2000 e a NBR – 9050 da ABNT. As intervenções necessárias estão indicadas, de maneira referencial, no ANEXO A1 – CARACTERIZAÇÃO DO PE IBITIPOCA E ENTORNO e no ANEXO A2 – CARACTERIZAÇÃO DO PE ITACOLOMI E ENTORNO.

7 DAS DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DOS PLANOS OPERACIONAIS

7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, para não objeção, os PLANOS OPERACIONAIS contendo a descrição dos processos e das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob sua responsabilidade e o resultado pretendido para os seguintes grupos:

7.1.1. Administração:

- a) Plano de Administração e Gestão.
- b) Plano de Comunicação e *Marketing*

7.1.2. Experiência do USUÁRIO:

- a) Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO.

7.1.3. Bem-estar e Segurança:

- a) Plano de Segurança;
- b) Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas;
e
- c) Plano de Remoção Emergencial.

7.1.4. Conservação de Recursos Naturais:

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

7.1.5. Zeladoria e Manutenção de Ativos:

a) Plano de Limpeza; e

b) Plano de Manutenção de Ativos.

7.2. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido, além da obrigatoriedade de estar integrado, ser refletido no Sistema de Gestão (SG) dos PARQUES, estando agrupados conforme indicado no item 7.1, para acompanhamento e gestão do CONTRATO de maneira otimizada e integrada.

7.3. Os PLANOS OPERACIONAIS prioritários deverão ser apresentados por PARQUE ao PODER CONCEDENTE para não objeção em até 60 (sessenta) dias, da assinatura do CONTRATO, para o PE IBITIPOCA e, posteriormente, 60 (sessenta) dias para o PE ITACOLOMI, devendo ser entregues em meio digital, em formato editável, como .doc, e em versão .pdf., ou em outra forma previamente acordada entre as partes.

7.3.1. Entende-se como prioritários os seguintes Planos:

a) Plano de Administração e Gestão;

b) Plano de Comunicação e *Marketing*

c) Plano de Segurança;

d) Plano de Remoção Emergencial; e

e) Plano de Limpeza.

7.3.2. Os demais planos deverão ser elaborados e submetidos à não objeção do PODER CONCEDENTE da seguinte maneira:

- a) Plano de Manutenção de Ativos, Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO e Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas – 60 (sessenta) dias após a entrega e aprovação do Relatório de Vistoria; e
 - b) Plano de Conservação de Recursos Naturais, Plano de Conservação da Fauna e Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – 60 (sessenta) dias após a entrega do PMAIV inicial.
- 7.4. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca de cada um dos planos no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.
- 7.5. Nas hipóteses do item 7.4, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar os planos revisados pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 7.6. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um Sistema de Gestão (SG), desenvolvido para apoiar, monitorar e controlar a operação dos PARQUES, mantendo integradas, atualizadas e digitalizadas todas as informações e documentos relativos às atividades da CONCESSÃO ao longo do CONTRATO.
- 7.7. O SG proposto deverá considerar amplo acesso e uso do PODER CONCEDENTE, para acompanhamento e gestão do CONTRATO, possibilitando o acesso às informações e relatórios referentes à operação dos PARQUES em qualquer momento.
- 7.8. O SG deverá observar as diretrizes para elaboração dos Planos Operacionais, indicados nos itens 7.1 e 7.2 deste ANEXO e deverá ter, minimamente, as seguintes funcionalidades:

- 7.8.1. Constituir banco de dados de visitantes, em servidor online ou não, com o registro de todos os visitantes dos PARQUES, contendo as seguintes informações mínimas: nome; local de residência ou cidade/estado/ país de origem; documento de identificação; idade; sexo; data da visita; atividade realizada; tarifa paga, motivo e tipo de isenção, quando for o caso; horários de acesso; comprovação de ciência dos termos de conhecimento de perigos, riscos e responsabilidades pessoais e sobre o patrimônio, através assinatura digitalizada capturada por dispositivo próprio de digitalização e controle de acesso de funcionários e fornecedores. Além disso, deverá gerar relatórios com o resultado do nível de satisfação do USUÁRIO, considerando os critérios de amostra, parâmetros estatísticos e periodicidade adotados.
- 7.8.2. Permitir de maneira simples e automatizada a inserção de dados dos visitantes pela portaria ou centro de visitantes com classes de informações e formulários pré-programados, para dar agilidade no preenchimento das informações, assim como edição e exclusão de novos registros de visitação.
- 7.8.3. Permitir a consulta no banco de dados a partir de critérios de seleção multivariados, possibilitando o cruzamento de diferentes variáveis das informações de registro, para consulta, emissão de relatórios e auditoria, conforme indicado abaixo:
- a) Permitir consulta e emissão de relatório de eventos ocorridos, tais como: perda de comunicação com um equipamento, ausência de energia momentânea, ou mesmo boot do servidor;
 - b) Permitir auditoria capaz de mostrar todas as informações incluídas, alteradas ou excluídas e qual usuário efetuou a operação, no período solicitado, para fins de fiscalização;
 - c) Possuir todas as telas e mensagens escritas em português;
 - d) Possuir quantidade ilimitada de acessos do PODER CONCEDENTE; e

- e) Permitir a consolidação das consultas realizadas em formatos quantitativos, gerando informações de frequência, média e soma das variáveis.

7.8.4. Garantir a atualização diária do banco de dados dos PARQUES.

7.8.5. Disponibilizar, mensalmente, além dos relatórios dos planos referentes à gestão do PARQUE, os seguintes relatórios de maneira a propiciar o acompanhamento e fiscalização do PODER CONCEDENTE:

- a) a descrição de todos os eventos relativos à arrecadação e da distribuição das receitas;
- b) acompanhamento dos índices para mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA;
- c) disponibilidade dos serviços turísticos, com descrição de todos os eventos relativos à operação, inclusive com detalhamento dos eventos que impactaram na sua oferta.

7.8.6. Todos os relatórios deverão ser disponibilizados pelo SG possibilitando sua visualização, revisão e impressão, em qualquer tempo e caso se faça necessário.

7.8.7. Ter capacidade mínima de memória para armazenamento de todas as transações realizadas ao longo de 5 (cinco) anos de operação, e estas informações deverão estar disponíveis para acesso pelo PODER CONCEDENTE, sempre que necessário. Possuir recursos de proteção e de segurança dos dados (software de criptografia), de forma a garantir a integridade, a autenticidade e a transparência das informações armazenadas, bem como evitar a possibilidade de vírus, de adulteração e/ou de fraude, em observância a todos os preceitos da Lei Federal nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) aplicáveis à hipótese

7.9. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o projeto de implantação, desenvolver, testar, aprovar e proceder a entrega e início da operação do SG

até o final da Etapa de Transição, considerando que o último mês deverá estar dedicado a avaliação, ajustes e aprovação do PODER CONCEDENTE, conforme indicado a seguir:

7.9.1. O PODER CONCEDENTE deverá se manifestar acerca do SG no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo, nesta oportunidade: aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 15 (quinze) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as partes.

7.9.2. Nas hipóteses do item 7.9.1, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o SG revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 15 (quinze) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

7.10. O SG deverá contar, minimamente, com os seguintes sistemas auxiliares de gestão:

- a) Sistema de Administração e Gestão;
- b) Sistema de Experiência do Usuário;
- c) Sistema de Bem-estar de Segurança;
- d) Sistema de Conservação de Recursos Naturais; e
- e) Sistema de Zeladoria e Gestão de Ativos;

7.10.1. O Sistema de Administração e Gestão fará o controle da venda de ingressos, controle de acesso de USUÁRIOS, comunicação e *marketing*, recursos de gestão administrativa-financeira, histórico de visitação, receitas, contábil, fiscal, compras, estoque, recursos humanos, despesas operacionais e demais serviços da CONCESSÃO, devendo possuir minimamente, os seguintes recursos:

- a) disponibilidade de diferentes formas de compra de INGRESSOS e demais serviços da CONCESSÃO, tais como bilheteria física, terminal de autoatendimento, *website* e outras formas que facilitem a compra por parte do USUÁRIO, com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis;
- b) aceitar diversos tipos de pagamento para aquisição dos serviços e ingressos;
- c) controle automático e programado de disponibilidade de ingressos por data/hora, com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis;
- d) controle de filas e chamadas para compra de ingressos e acessos;
- e) NFe/NFCe/NFSe;
- f) Gestão Financeira;
- g) Controladoria;
- h) Contabilidade;
- i) Controle Patrimonial;
- j) Fiscal; e
- k) Relatórios Gerenciais.

7.10.2. O Sistema de Experiência do USUÁRIO vai monitorar e gerenciar a satisfação dos USUÁRIOS e deverá registrar, de maneira automatizada, os dados da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO que deverá ser feita 2 (duas) vezes por ano pela CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no item 4.3.2.17 deste ANEXO. Deverão ser gerados relatórios com o resultado do nível de satisfação do USUÁRIO, considerando os critérios de amostra, parâmetros estatísticos e periodicidade adotados.

7.10.3. O Sistema de Bem-estar e Segurança, vai gerenciar e monitorar todas as atividades e serviços da CONCESSIONÁRIA, dedicados a segurança de todos os USUÁRIOS e colaboradores, além gerenciar as rondas ostensivas e a presença de vigilantes e controladores de acesso em postos fixos a serviço da CONCESSIONÁRIA, devendo possuir minimamente, os seguintes recursos:

- a) sistematizar os processos que tornem as atividades da CONCESSÃO seguras, incorporando a segurança na cultura e nos objetivos organizacionais da CONCESSIONÁRIA;
- b) apontar de maneira clara e explícita as situações que envolvam maior risco e as necessidades de melhoria, antecipando, sempre que possível, a ocorrência de eventos indesejados;
- c) instituir protocolos e procedimentos de gestão da segurança para todas as atividades e serviços da CONCESSÃO;
- d) registro de data e horário do acesso dos vigilantes às rondas;
- e) monitorar a presença dos funcionários em seus postos fixos; e
- f) possuir software para gerenciar os registros e ocorrências realizados pelos vigilantes e controladores de acesso, bem como dispor de recursos de cadastramento e gerenciamento de dados, permitindo a identificação de tags e emissão de relatórios de ronda e presença.

7.10.4. O Sistema de Conservação de Recursos Naturais deverá monitorar as ações da CONCESSIONÁRIA referente a conservação dos recursos naturais, das áreas verdes, da fauna e da gestão de resíduos sólidos, devendo inserir de maneira automatizada, os dados do Plano de Monitoramento Ambiental de Impacto de Visitação, conforme indicado no item 1.17 deste ANEXO, devendo ser gerados relatórios mensais com os resultados do monitoramento e ações mitigatórias para o controle dos impactos, mostrando indicadores, metas, gráficos e dados históricos.

- 7.10.5. O Sistema de Zeladoria e Gestão de Ativos deverá registrar e monitorar o cumprimento dos serviços da CONCESSÃO e dos planos relacionados à manutenção preventiva e corretiva, à limpeza e higienização dos ativos, emitindo relatórios mensais com o índice de cumprimento das metas dos serviços, indicadores e gráficos com dados históricos.
- 7.11. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o adequado funcionamento de todos os equipamentos e sistemas operacionais utilizados para o funcionamento do SG, sendo de sua responsabilidade a manutenção e substituição de equipamentos, assim como atualizações e licenças de softwares.
- 7.12. Caso o sistema fique inoperante, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar imediatamente o fato ao PODER CONCEDENTE. Nesta situação, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle manual dos visitantes e do valor arrecadado, assim como dos demais dados do SG, até que o sistema se reestabeleça. As informações transcritas manualmente deverão ser transferidas ao SG em até 15 (quinze) dias do evento de paralisação.
- 7.13. 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.
- 7.14. Os PLANOS OPERACIONAIS serão presumidos válidos para a consecução dos encargos operacionais neles contemplados, inclusive para o disposto no item 6 deste ANEXO, até a manifestação formal do PODER CONCEDENTE.
- 7.15. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser revistos periodicamente, a cada 2 (dois) anos pela CONCESSIONÁRIA e deverão ser novamente submetidos ao PODER CONCEDENTE para não objeção.
- 7.16. Ao final do CONTRATO, ou em qualquer hipótese de extinção do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE todo o conteúdo armazenado em bancos de dados, bem como os modelos de dados

pertinentes, de modo que as informações armazenadas possam ser transferidas para outros sistemas computacionais do PODER CONCEDENTE ou novo(s) delegatário(s).

8 DOS ENCARGOS ACESSÓRIOS

8.1. Os ENCARGOS ACESSÓRIOS da CONCESSIONÁRIA constituem o custeio das ações em macrotemas indicados abaixo, cuja obrigação de realização já não tenha sido atribuída à CONCESSIONÁRIA por meio da previsão de outros ENCARGOS disciplinados neste ANEXO e no CONTRATO:

- a) apoio e promoção de ações de educação, comunicação e interpretação ambiental: projetos de educação socioambiental, podendo envolver públicos da educação formal e não formal, bem como o desenvolvimento e implementação do programa de interpretação ambiental dos PARQUES;
- b) apoio de ações de promoção do turismo local e de projetos de integração com o entorno e fomento ao empreendedorismo, inclusive digital: ações de fortalecimento do turismo e de desenvolvimento local, incluindo aquelas voltados a cadeias produtivas e a fornecedores de produtos e serviços do entorno e de iniciativas para atuação em turismo, voltados às comunidades dos municípios do entorno dos PARQUES;
- c) apoio a realização de estudos e projetos de pesquisa, inclusive quando relacionados à aplicação de sistemas e dispositivos inovadores: viabilização de estudos técnicos e projetos de pesquisa prioritários da unidade de conservação;
- d) apoio e promoção de ações de manejo, conservação ambiental e proteção dos recursos naturais: ações relacionadas ao controle de espécies da fauna e da flora exóticas invasoras, ações de restauração de ecossistemas, ações que favoreçam a prevenção e combate aos incêndios florestais, dentre outras;

- e) apoio e promoção de ações de monitoramento: ações voltadas ao monitoramento ambiental lato sensu (ex.: qualidade da água, resposta a intervenções, ações de restauração), de monitoramento da biodiversidade e de monitoramento de ameaças (ex.: uso de tecnologias para a detecção de ilícitos).
 - f) apoio e promoção de programa de voluntariado: ações de planejamento, gestão e execução do programa de voluntariado dos PARQUES para o desenvolvimento de atividades não previstas no CONTRATO e seus ANEXOS como obrigatórias para a CONCESSIONÁRIA;
 - g) apoio e promoção de ações de melhorias na estruturação, manutenção e operação cotidiana (inclusive com aquisição de ferramentas, equipamentos, insumos, materiais) para áreas não abrangidas pela ÁREA DA CONCESSÃO, sob gestão do PODER CONCEDENTE;
 - h) apoio e promoção de projetos de integração com as comunidades do entorno dos PARQUES, inclusive ações que valorizem sua cultura, história, celebrações e festividades, entre outras iniciativas.
- 8.2. Após cada período de 12 (doze) meses contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá apurar e segregar, em conta corrente e específica de titularidade da CONCESSIONÁRIA, o valor equivalente a 2% (dois por cento) da sua receita operacional bruta, que deverá ser utilizado exclusivamente na forma do item 8.1 e conforme disposto no CONTRATO.