



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 0004/2021

**CONCESSÃO DE USO DE ÁREAS, ATRATIVOS E INSTALAÇÕES,
PRECEDIDA DA REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS, DESTINADA À
REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO
DO PARQUE ESTADUAL DO TURVO, NO ESTADO DO RIO GRANDE DO
SUL**

ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SUMÁRIO

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS
2. DAS MODALIDADES DE ENCARGOS DA CONCESSÃO
3. DOS IMÓVEIS, INFRAESTRUTURAS, INSTALAÇÕES E ESPAÇOS DISPONIBILIZADOS À CONCESSÃO
4. DOS INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS DA CONCESSÃO
 - 4.1. DISPOSIÇÕES GERAIS
 - 4.2. PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL
 - 4.3. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS
 - 4.4. QUADRO-SÍNTESE DE INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS
 - 4.5. DIRETRIZES GERAIS PARA AS INTERVENÇÕES
 - 4.6. PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES
 - COBERTURAS
 - PISOS E REVESTIMENTOS
 - PINTURA
 - PORTAS E ESQUADRIAS
 - SISTEMAS ELÉTRICOS
 - HIDRÁULICA
 - ESTRUTURAS
 - SISTEMAS DE CLIMATIZAÇÃO
 - MOBILIÁRIO
 - 4.7. SINALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE
 - 4.8. EQUIPAMENTOS DE LAZER, APOIO À VISITAÇÃO E MOBILIÁRIO
 - 4.9. PROJETOS E OBRAS
 - 4.10. PROJETOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 4.11. EXECUÇÃO DAS OBRAS CIVIS
- 4.12. AS BUILT
- 4.13. DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA ELETRÔNICA
- 4.14. CONECTIVIDADE PÚBLICA GRATUITA
- 4.15. RECURSOS SISTÊMICOS
- 5. DOS SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS DA CONCESSÃO
 - 5.1. SERVIÇOS DE CONTROLE DE ACESSO E RECEPÇÃO DOS USUÁRIOS
 - 5.2. IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS
 - 5.3. IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE INSTALAÇÕES, ESPAÇOS E SERVIÇOS DE RECEPTIVO
 - 5.4. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO
 - 5.5. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE COMÉRCIO
 - 5.6. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL
 - 5.7. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS
 - 5.8. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA
 - 5.9. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO
 - 5.10. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES
 - 5.11. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE UTILIDADES GERAIS
 - 5.12. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
 - 5.13. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO CONTÍNUA DAS EQUIPES DA CONCESSIONÁRIA
- 6. DO PLANEJAMENTO E DOS PLANOS DA CONCESSIONÁRIA
 - 6.1. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DAS INTERVENÇÕES E SERVIÇOS DA CONCESSÃO
 - 6.2. PLANO DE IMPLANTAÇÃO
 - 6.3. PLANO DE COMUNICAÇÃO E IDENTIDADE VISUAL



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 6.4. PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO
- 6.5. MONITORAMENTO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
- 7. DOS ENCARGOS ACESSÓRIOS DA CONCESSÃO
 - 7.1. ENCARGOS ACESSÓRIOS
 - 7.2. PARÂMETROS MÍNIMOS DOS ENCARGOS ACESSÓRIOS
- 8. APÊNDICES



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

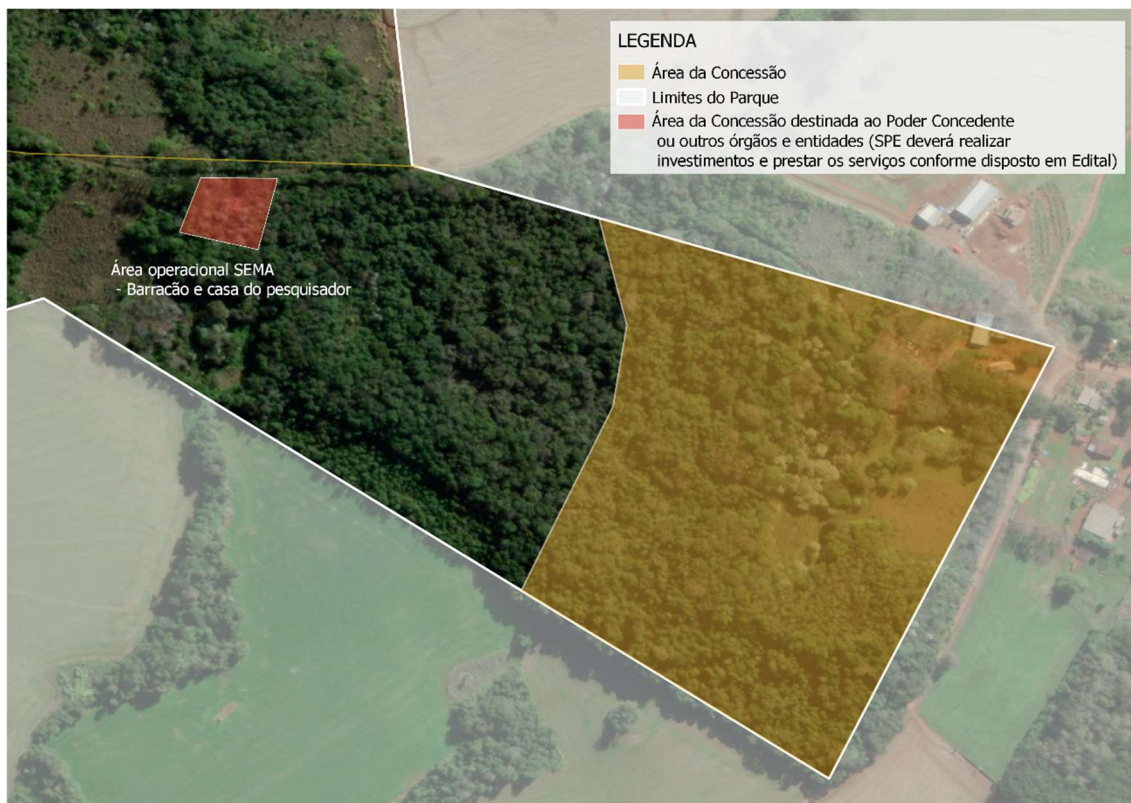
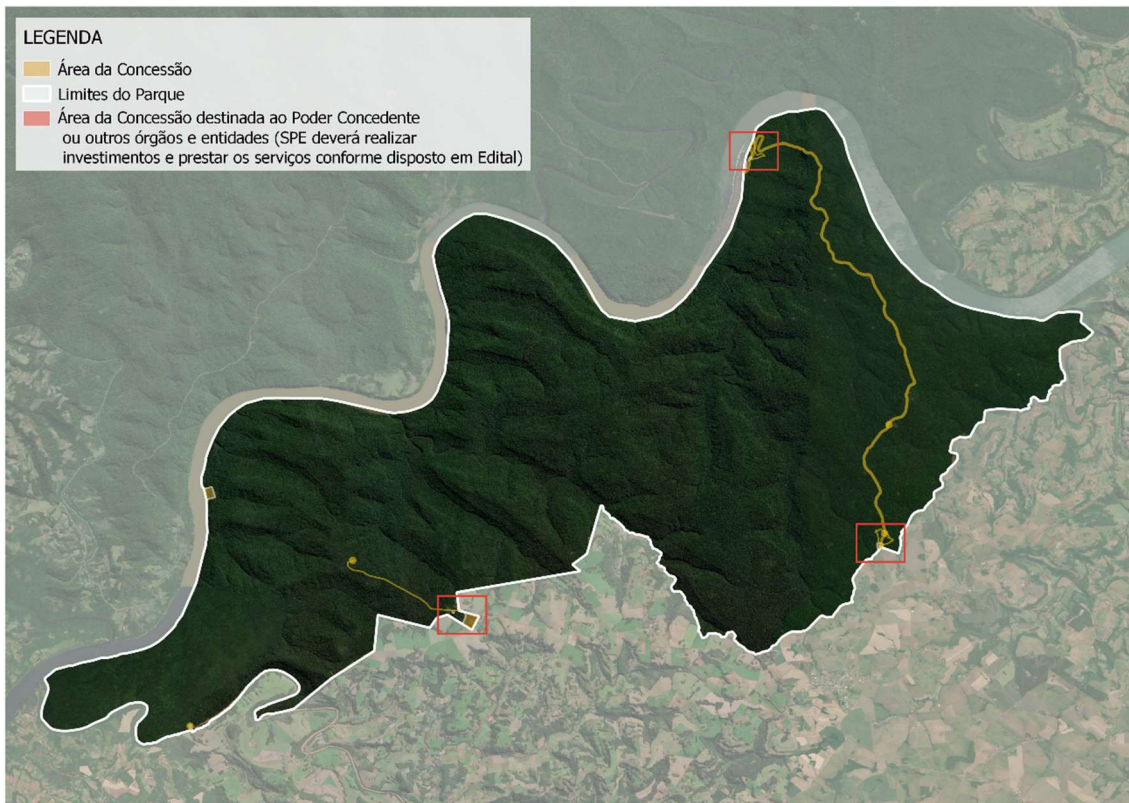
CADERNO DE ENCARGOS

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

- 1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de CONCESSÃO DE USO DE ÁREAS, ATRATIVOS E INSTALAÇÕES, PRECEDIDA DA REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS, DESTINADA À REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE ESTADUAL DO TURVO, NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.
- 1.2. Constam do presente ANEXO e de seu APÊNDICE (PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL) as diretrizes, requisitos e prazos relacionados aos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e aos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO, os quais, independentemente dos meios e estratégias vislumbradas pelas LICITANTES e adotadas pela futura CONCESSIONÁRIA para cumprimento ao CONTRATO e aos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO, **deverão ser assumidos pela CONCESSIONÁRIA**, e que, nesse sentido, deverão ser considerados e refletidos pelas LICITANTES, irrestrita e integralmente, no âmbito das PROPOSTAS ECONÔMICAS e LANCES À VIVA-VOZ apresentados na LICITAÇÃO.
- 1.3. As diretrizes, os requisitos, os encargos e os prazos dispostos neste ANEXO se aplicam a toda a ÁREA DA CONCESSÃO (descrita no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DO PARQUE, ENTORNO E ÁREA DA CONCESSÃO e identificada nas figuras abaixo), inclusive às áreas destinadas a colaboradores indicados pelo PODER CONCEDENTE, salvo quando expressamente indicado em contrário.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 1.3.1. A ÁREA DA CONCESSÃO poderá ser expandida, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, de modo a abranger novas áreas do PARQUE que permitam uso público, mediante pedido formal da CONCESSIONÁRIA, do qual deverá constar demonstração das atividades que se pretende desenvolver, SERVIÇOS que se pretende prestar e sua inequívoca aderência às normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO vigente.
- 1.4. Durante todo o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar as especificações e obrigações descritas neste ANEXO, salvo quando expressamente excepcionadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer a todas as regras deste ANEXO, inclusive no tocante a empresas subcontratadas ou parceiras, que venham a atuar, direta ou indiretamente, sobre a ÁREA DA CONCESSÃO.
- 1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá observar todo o arcabouço legal existente, aplicável ao objeto da CONCESSÃO.
 - 1.6.1. Deverão ser integralmente observadas, pela CONCESSIONÁRIA, as normas brasileiras exaradas pela ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, pelas Agências Reguladoras responsáveis por assuntos pertinentes às atividades da CONCESSÃO, entre outros diplomas, conforme disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO.
- 1.7. A CONCESSIONÁRIA deverá, seja na elaboração e submissão de seus PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS, seja na execução dos INVESTIMENTOS e prestação dos SERVIÇOS, observar plena e irrestritamente às normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO vigente a qualquer tempo no curso da CONCESSÃO, sem prejuízo do direito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro em caso de alterações do PLANO DE MANEJO do PARQUE após a DATA ENTREGA DAS PROPOSTAS, nos termos do CONTRATO.
- 1.8. É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA qualquer eventual ajuste e/ou adequações necessárias para que as obras, a operação e a gestão das atividades concedidas respeitem estritamente as diretrizes mínimas estabelecidas no



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

CONTRATO, no EDITAL e seus ANEXOS, no PLANO DE MANEJO do PARQUE e na legislação aplicável.

- 1.8.1. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos dispositivos estabelecidos nestes documentos, manifestar-se expressamente no sentido de que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários, podendo, conforme o caso, aplicar as penalidades previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO.
- 1.9.A CONCESSIONÁRIA poderá se valer, quando assim desejar, de inovações tecnológicas atualmente disponíveis ou que venham a surgir ao longo de todo o período do CONTRATO, sejam de processos ou de 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 e as condições especificadas neste CADERNO DE ENCARGOS, CONTRATO e seus ANEXOS.

2. DAS MODALIDADES DE ENCARGOS DA CONCESSÃO

- 2.1. Sem prejuízo dos demais encargos e obrigações delimitados no CONTRATO DE CONCESSÃO e seus ANEXOS, os encargos da CONCESSÃO disciplinados neste CADERNO DE ENCARGOS compreendem:
 - 2.1.1. os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO, destinados à requalificação, modernização e maior acessibilidade das áreas, atrativos e instalações do PARQUE ESTADUAL DO TURVO, conforme proposto no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL que consta do APÊNDICE ao presente ANEXO;
 - 2.1.2. os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO, tendentes ao incremento da experiência de visitação e uso público do PARQUE, bem como à potencialização de suas funções de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico, sempre em observância às normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO do PARQUE (consultar o APÊNDICE AO ANEXO A - DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA) e na legislação aplicável; e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

2.1.3. os ENCARGOS ACESSÓRIOS da CONCESSÃO, relacionados ao apoio e custeio, pela CONCESSIONÁRIA, de ações de educação, comunicação e interpretação ambiental, projetos de integração com o entorno e fomento ao empreendedorismo (inclusive digital), projetos de pesquisa, ações de manejo de espécies, monitoramento ambiental e programas de voluntariado, a serem implementados a partir da segregação e destinação de percentual da receita operacional bruta percebida pela CONCESSIONÁRIA, conforme disciplinado no CONTRATO DE CONCESSÃO.

2.2. Será lícito à CONCESSIONÁRIA, adicionalmente aos INVESTIMENTOS E SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS, propor ao PODER CONCEDENTE – e, se previamente autorizada, executar, por sua conta e risco – INVESTIMENTOS E SERVIÇOS FACULTATIVOS, apresentando-se mais adiante e no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE ao presente ANEXO) possíveis INVESTIMENTOS FACULTATIVOS vislumbrados pelo PODER CONCEDENTE, à luz da vocação e dos potenciais identificados *a priori* para o PARQUE, sem prejuízo das estratégias e inovações a cargo da CONCESSIONÁRIA.

2.2.1. Os possíveis INVESTIMENTOS E SERVIÇOS FACULTATIVOS vislumbrados pelo PODER CONCEDENTE poderão ser adotados pela CONCESSIONÁRIA, que deverá detalhar suas propostas nos PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS submetidos à aprovação do PODER CONCEDENTE, na forma do CONTRATO.

2.2.2. Poderão ser propostos pela CONCESSIONÁRIA, ainda, outros INVESTIMENTOS e SERVIÇOS, não previsto nos PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL acostado no APÊNDICE deste ANEXO, os quais serão analisados pelo PODER CONCEDENTE à luz da legislação, das normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO vigente e da compatibilidade com os objetivos da CONCESSÃO.

3. DOS IMÓVEIS, INFRAESTRUTURAS, INSTALAÇÕES E ESPAÇOS DISPONIBILIZADOS À CONCESSÃO

3.1. O PODER CONCEDENTE disponibilizará à CONCESSIONÁRIA, para fins da CONCESSÃO, os imóveis, infraestruturas e instalações indicados no ANEXO A –



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

CARACTERIZAÇÃO DO PARQUE, ENTORNO E ÁREA DA CONCESSÃO, no estado em que se encontram, para suporte dos SERVIÇOS e atividades concedidos, relacionados aos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e aos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS.

3.2. Além dos imóveis, infraestruturas e instalações cujas intervenções são obrigatórias, a CONCESSIONÁRIA terá à sua disposição, no estado em que se encontram, outros bens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, de uso facultativo, nos quais poderá intervir e explorar SERVIÇOS e atividades, caso seja de seu interesse, e desde que autorizado pelo PODER CONCEDENTE quando da análise dos PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS da CONCESSIONÁRIA.

3.3. De modo a proporcionar pleno conhecimento às LICITANTES quanto às condições atuais das áreas, atrativos e instalações do PARQUE, será admitida a realização de VISITA TÉCNICA na ÁREA DA CONCESSÃO, em conformidade com o EDITAL.

4. DOS INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS DA CONCESSÃO

4.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1.1. A seguir, são descritos e disciplinados os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO, que deverão ser realizados no tempo e modo estabelecidos neste ANEXO e demais documentos do EDITAL, especialmente no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL que consta do APÊNDICE deste CADERNO DE ENCARGOS.

4.1.2. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS deverão ser claramente expostos e demonstrados nos PROJETOS EXECUTIVOS e nos PLANOS submetidos pela CONCESSIONÁRIA, e seu cumprimento será fiscalizado pelo PODER CONCEDENTE e/ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo aplicáveis as penalidades contratuais no caso de inexecução ou atraso na conclusão das intervenções.

4.1.3. Desde que observada a legislação, as normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO vigente e a compatibilidade com os objetivos da CONCESSÃO, à CONCESSIONÁRIA será assegurada ampla liberdade na formulação de sua



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

estratégia de INVESTIMENTOS e planejamento das atividades da CONCESSÃO, sempre observado o regramento contratual quanto aos pleitos e anuências.

4.1.3.1. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL acostado no APÊNDICE deste ANEXO deverá orientar a formulação dos PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS por parte da CONCESSIONÁRIA, conforme disposto a seguir.

4.2. PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL

4.2.1. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO são classificados, na forma deste ANEXO e de seu APÊNDICE, enquanto **(i)** novas intervenções, **(ii)** manutenção ou **(iii)** reformas, sendo, em alguns casos, estipulada a demolição de estruturas existentes para a implementação de novos equipamentos ou atrativos.

4.2.2. O APÊNDICE deste ANEXO considera a seguinte simbologia, quanto à espécie de intervenção obrigatória:



4.2.3. Quanto às categorias de uso das infraestruturas, foram adotadas as seguintes classes, conforme ilustrado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE deste ANEXO):





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

4.3. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

4.3.1. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO são classificados, quanto ao prazo de execução, conforme as seguintes balizas, tal como disposto no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE):

Priorização	Prazo de Conclusão
"A" - CURTO PRAZO	Até o final do 2º ano da CONCESSÃO, contado da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO
"B" - MÉDIO PRAZO	Até o final do 4º ano da CONCESSÃO, contado da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO
"C" - LONGO PRAZO	Até o final do 6º ano da CONCESSÃO, contado da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

4.4. QUADRO-SÍNTESE DE INVESTIMENTOS

Código	Categoria de Uso	Núcleo	Intervenção	Metragem	Unid.	Tipo de Intervenção	Obrigatoriedade	Prazo Concl.
AN-1	Atrativo Natural	-	Salto de Yucumã	0	m ²	N/A	Facultativo	
AN-2	Atrativo Natural	-	Salto do Turvo	0	m ²	N/A	Facultativo	
AN-2	Atrativo Natural	-	Cachoeira do Fábio	0	m ²	N/A	Facultativo	
AN-4	Atrativo Natural	-	Canafístula Centenária	15	m ²	N/A	Facultativo	
AC-13	Atrativo Construído	Salto do Yucumã	Quiosques / Pergolado de Convivência Yucumã	36	m ²	Demolição / Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
AC-13	Atrativo Construído	Salto do Yucumã	Pergolado de Convivência Yucumã	500	m ²	Demolição / Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
AC-u	Atrativo Construído	Salto do Yucumã	Passadiço (Salto Yucumã)	400	m ²	Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
AC-w	Atrativo Construído	Salto do Yucumã	Mirante do Salto	100	m ²	Nova Intervenção	Obrigatório	Até 4º ano
AC-w	Atrativo Construído	Salto do Yucumã	Tirolesa	-	-	Nova Intervenção	Facultativo	
-	Atrativo Construído	-	Deck do Salto do Turvo	80	m ²	Nova Intervenção	Facultativo	
-	Atrativo Construído	-	Deck Cascata do Fábio	20	m ²	Nova Intervenção	Facultativo	
AC-x/y/z	Atrativo Construído	-	Torre de Observação	120	m ²	Nova Intervenção	Facultativo	
AC-y	Atrativo Construído	-	Arvorismo	1	m ²	Nova Intervenção	Facultativo	



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

AC-v	Atrativo Construído	-	Atracadouro	75	m ²	Nova Intervenção	Facultativo	
-	Transporte	-	Pontos de Parada	54	m ²	Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
-	Alimentos e Bebidas	-	Módulo de Alimentação	45	m ²	Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
OP-5	Operacional	Administrativo	Pórtico de Acesso / Guarita de Controle	44,88	m ²	Manutenção	Obrigatório	Até 2º ano
OP-8	Operacional	Administrativo	Depósito / Barracão	70	m ²	Reforma	Obrigatório	Até 2º ano
OP-9	Operacional	Administrativo	Casa Funcional / Apoio Operacional	101,7	m ²	Manutenção	Obrigatório	Até 4º ano
OP-p	Operacional	Centro Novo	Casa Funcional e Pesquisadores / Pousada	300	m ²	Demolição / Nova Intervenção	Facultativo	
OP-17	Operacional	-	Módulo Guarita - Posto Porto Garcia	9	m ²	Demolição / Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
-	Operacional	-	Ambulatório	15	m ²	Reforma	Obrigatório	Até 2º ano
AV-7	Apoio ao Visitante	Administrativo	Centro de Visitantes / Administrativo	498,97	m ²	Manutenção	Obrigatório	Até 4º ano
AV-12	Apoio ao Visitante	Salto do Yucumã	Casa Funcional / Vigilância / Casa Cultural	60	m ²	Reforma	Obrigatório	Até 2º ano
AV-o	Apoio ao Visitante	Centro Novo	Galpão de Maquinário / Depósito / Apoio Convivência	400	m ²	Reforma	Obrigatório	Até 4º ano
-	Apoio ao Visitante	-	Módulo Guarita	18		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
AV-s/v	Apoio ao Visitante	Salto do Yucumã	Módulo Multiuso	75		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
AV-o	Apoio ao Visitante	Centro Novo	Parquinho Infantil	100		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 4º ano



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SV-10	Sanitários e Vestiários	Salto do Yucumã	Centro de Visitantes / Administrativo	498,97	m ²	Manutenção	Obrigatório	Até 4º ano
SV-11	Sanitários e Vestiários	Salto do Yucumã	Casa Funcional / Vigilância / Casa Cultural	60	m ²	Reforma	Obrigatório	Até 2º ano
I-3	Infraestrutura	-	Trilhas	14800	m	Manutenção	Obrigatório	Até 2º ano
I-6	Infraestrutura	Administrativo	Áreas de Estacionamento	650	m ²	Manutenção	Obrigatório	Até 2º ano
I-14	Infraestrutura	Salto do Yucumã	Gramado / Estacionamento	500	m ²	Nova Intervenção	Obrigatório	Até 6º ano
-	Infraestrutura		Estradas	15000	m	Manutenção	Obrigatório	Até 2º ano
-	Infraestrutura		Sinalização	150		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
-	Infraestrutura		Bancos	20		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
-	Infraestrutura		Lixeiras	20		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano
-	Infraestrutura		Mesas Piquenique	5		Nova Intervenção	Obrigatório	Até 2º ano

Vide PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL no APÊNDICE deste ANEXO.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

4.5. DIRETRIZES GERAIS PARA AS INTERVENÇÕES

4.5.1. Conforme disciplinado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL que consta do APÊNDICE ao presente ANEXO, as intervenções na ÁREA DA CONCESSÃO deverão seguir uma proposta de identidade visual e arquitetônica coerente com o ambiente natural do PARQUE, de modo que estejam integradas e harmonizadas, gerando um baixo impacto no meio ambiente e favorecendo a vivência e imersão do USUÁRIO na natureza.

4.5.2. As INTERVENÇÕES deverão buscar, sempre que possível e viável, as seguintes soluções de arquitetura e engenharia:

a) Sustentabilidade e responsabilidade: utilizar soluções sustentáveis no desenvolvimento e execução dos projetos. A escolha das técnicas e dos sistemas construtivos deverão priorizar soluções resistentes, duráveis, eficientes e menos impactantes ao meio ambiente, a fim de promover eficiência energética e economia de água, materiais e outros recursos naturais, além de permitir conforto funcional aos USUÁRIOS e mínima manutenção predial (*são exemplos de sistemas e instalações sustentáveis aqueles que promovam o consumo consciente de água, energia e recursos naturais, tais como: uso de energia solar; a coleta, reutilização e racionalização da água; utilização de torneiras com sensores de presença, arejadores, descargas a vácuo e descargas de duplo acionamento; o aproveitamento de luz natural por meio de janelas, portas e aberturas zenitais; telhado verde; materiais reciclados, regionais, recicláveis e de reuso; sensoriamento de lixeiras públicas e contêineres, entre outras soluções*);

b) Acessibilidade e inclusão: as soluções de acessibilidade e inclusão devem estar presentes em todas as intervenções, sempre que possível e viável, em atendimento à legislação e às normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/2015, o Decreto Federal nº 5.296/2004, a norma ABNT NBR 9050:2015, a norma ABNT NBR 15599:2008, ou outras que vierem a substituí-las, permitindo, sempre que possível e viável, que o espaço construído seja alcançado, acionado e utilizado por qualquer pessoa, considerando todos os grupos populacionais e suas especificidades; e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

c) Soluções integradas e ativas: as INTERVENÇÕES deverão se relacionar com o meio em que estarão inseridas, respeitando as dinâmicas naturais existentes, de forma que façam parte da experiência do USUÁRIO no ambiente. Deverão ser utilizados, quando possível e viável, materiais leves e de produção industrializada para acabamentos, priorizando métodos construtivos racionalizados e padronizados, de modo a reduzir a produção de resíduos da obra e o tempo de trabalho na ÁREA DA CONCESSÃO.

4.5.3. As INTERVENÇÕES em estruturas e edificações de valor histórico deverão ser projetadas e executadas de modo a valorizar o estilo arquitetônico e respeitar a autenticidade e a integridade física do ativo, sem prejuízo da necessidade de submissão dos PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS à análise e anuência dos órgãos competentes, quando aplicável, conforme disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO.

4.5.4. As INTERVENÇÕES deverão preservar, sempre que possível e viável, a vegetação existente, adotando-se soluções que incorporem a vegetação nas edificações, infraestruturas e equipamentos propostos nos PROJETOS EXECUTIVOS.

4.5.5. As INTERVENÇÕES deverão minimizar, sempre que possível e viável, o impacto sobre a fauna, como, por exemplo, colisão de aves em vidros, eletrocussão, entre outros.

4.6. PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES

4.6.1. No âmbito da CONCESSÃO, deverão ser perseguidos e adotados, pela CONCESSIONÁRIA, parâmetros de qualidade das edificações (existentes e futuras), que deverão ser mantidos durante toda a vigência do CONTRATO.

COBERTURAS

a) As coberturas deverão proteger as edificações e os USUÁRIOS contra intempéries, garantindo conforto térmico e a preservação da estrutura;

b) As coberturas não poderão apresentar infiltrações, gotejamentos, telhas quebradas, vazamentos e outros;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- c) As coberturas deverão possuir madeiramento plano, sem "colos" ou "ondas";
- d) As coberturas deverão permitir o perfeito escoamento para o sistema de coleta de água pluvial, sem pontos de acúmulo de água; e
- e) As telhas não poderão possuir trincas ou rachaduras.

PISOS E REVESTIMENTOS

- a) Os pisos e revestimentos deverão ter nivelamento correto, sem a presença de desníveis ou pisos sobrepostos;
- b) As peças integrantes dos pisos e revestimentos não poderão apresentar descolamentos.

PINTURA

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

PORTAS E ESQUADRIAS

- a) As portas e esquadrias devem prover o perfeito fechamento de vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação do ambiente;
- 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;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- e) Os equipamentos de fechamento, abertura e trancamento deverão estar em perfeito estado de conservação; e
- f) Não serão admitidos elementos enferrujados ou avariados.

SISTEMAS ELÉTRICOS

- a) Os equipamentos elétricos deverão estar presos firmemente no local em que serão instalados;
- b) A fiação deverá estar protegida, sem pontos de fiação exposta;
- c) Os pontos de consumo de energia deverão estar em pleno funcionamento;
- d) Os condutores e eletrodutos deverão ser organizados e firmemente ligados às estruturas de suporte; e
- e) Não serão admitidas avarias no sistema elétrico.

HIDRÁULICA

- a) Não serão admitidos vazamentos ou entupimentos nas instalações hidráulicas das edificações na ÁREA DA CONCESSÃO;
- b) Os registros deverão estar em pleno funcionamento, permanentemente;
- c) Os reservatórios deverão estar limpos e deverão ser higienizados periodicamente, conforme as normas vigentes; e
- d) Não serão admitidos rompimentos nos sistemas hidráulicos.

ESTRUTURAS

- a) Não serão admitidas, nas estruturas: fissuras ou rachaduras; deslocamento; eflorescência; calcinação; disgregação; ou flechas exageradas ou patologias semelhantes.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SISTEMAS DE CLIMATIZAÇÃO

- a) Os sistemas de climatização empregados pela CONCESSIONÁRIA deverão sempre estar com suas manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante;
- b) A higienização dos sistemas de ventilação deverá estar sempre em dia, conforme especificações do fabricante; e
- c) Os sistemas de climatização deverão estar sempre em perfeito estado de funcionamento, regulando a temperatura dos ambientes, fornecendo conforto térmico ou mantendo a temperatura estável quando necessário.

(vide PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL no APÊNDICE)

MOBILIÁRIO

- a) O mobiliário das edificações e áreas externas deve dar suporte ao funcionamento das atividades praticadas em cada local, de acordo com a necessidade de cada ambiente;
- b) Não serão admitidos aspectos de desgaste excessivo, má funcionalidade ou demais avarias no mobiliário empregado na ÁREA DA CONCESSÃO; e
- c) O mobiliário deverá se balizar por padrões ergonomicamente aceitáveis e confortáveis, e adequar-se conforme sua funcionalidade.

4.7. SINALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE

- 4.7.1. Conforme disposto do Capítulo "Planejamento e Suporte Gerencial" deste CADERNO DE ENCARGOS e ilustrado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL, a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver e prover, a partir da aprovação do Plano de Comunicação e Identidade Visual, solução de comunicação, sinalização e interpretação ambiental alinhada aos preceitos de sustentabilidade aplicados à ÁREA DA CONCESSÃO, com linguagem visual padronizada e acessível, contendo, pelo menos:



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

a) Elementos de sinalização visual para identificação de todos os equipamentos, atrativos e infraestruturas da ÁREA DA CONCESSÃO, tais como: edificações, acessos, estacionamentos, veículos, atrativos, assim como as atividades e obras realizadas, dentre outros;

b) Elementos de comunicação e interpretação ambiental, tais como mapas, painéis de notícias e eventos, esquemas interpretativos e placas de sinalização, advertência e direcionais;

c) Sinalização alusiva de proteção e cuidados com a fauna, flora e acessos, recomendações sobre o descarte de resíduos, alertas quanto à importância da não alimentação de animais silvestres, entre outras informações de segurança aos USUÁRIOS, à luz do PLANO DE MANEJO do PARQUE (APÊNDICES AO ANEXO A);

d) Elementos direcionais, como placas e mapas de localização dos atrativos e trilhas e, quando pertinente, providenciando uma orientação visual adequada aos USUÁRIOS, à luz do PLANO DE MANEJO do PARQUE (APÊNDICES AO ANEXO A); e

e) Realização de melhorias na sinalização horizontal, visando a aumentar a segurança dos deslocamentos dos USUÁRIOS nas vias, caminhos e estradas internas do PARQUE.

4.7.2. Em paralelo à execução dos INVESTIMENTOS, a CONCESSIONÁRIA deverá empenhar esforços para a elaboração de materiais de comunicação adequados, painéis móveis, tapumes, entre outras espécies de mobiliários que auxiliem o USUÁRIO a identificar as restrições de acesso à(s) área(s) em que estiverem em curso eventuais INTERVENÇÕES.

4.8. EQUIPAMENTOS DE LAZER, APOIO À VISITAÇÃO E MOBILIÁRIO

4.8.1. Os INVESTIMENTOS relativos aos equipamentos de lazer, apoio à visitação e mobiliário da ÁREA DA CONCESSÃO deverão ser readequados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL, abrangendo bancos, bebedouros, lixeiras, parques infantis,



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

aparelhos de ginástica, áreas de piquenique, iluminação, entre outros elementos e infraestruturas que se mostrarem necessárias para a garantia de qualidade da visitação pública no PARQUE.

- 4.8.2. Competirá à CONCESSIONÁRIA realizar sua própria análise e diagnóstico da situação atual dos equipamentos situados no interior da ÁREA DA CONCESSÃO, sendo meramente referencial a análise e fichamento de infraestruturas que consta do ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DO PARQUE, ENTORNO E ÁREA DA CONCESSÃO.
- 4.8.3. Os elementos que estiverem danificados deverão ser substituídos por novos, observando as exigências relacionadas à segurança e conforto dos USUÁRIOS.
- 4.8.4. Na aquisição de novos equipamentos, a CONCESSIONÁRIA deverá priorizar equipamentos fabricados com materiais sustentáveis, resistentes e atóxicos, e que se integrem à paisagem do PARQUE, tal como indicado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL.
- 4.8.5. As lixeiras deverão ser resistentes e anti-fauna, evitando o acesso dos animais aos restos de alimentos e embalagens prejudiciais à sua saúde.
- 4.8.6. O mobiliário urbano deverá ser planejado, projetado e instalado de maneira eficiente e acessível, sendo implantado nas praças e áreas externas de visitação da ÁREA DA CONCESSÃO, de modo a proporcionar conforto aos USUÁRIOS, tal como indicado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL.
- 4.8.7. A implantação de parques infantis na ÁREA DA CONCESSÃO deverá seguir, pelo menos, as seguintes orientações, adicionalmente às diretrizes específicas que constam do PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (inclusive quanto à acessibilidade obrigatória):
 - a) O parque infantil deverá ser projetado para contemplar atividades lúdicas, de lazer e recreação para crianças, devendo estar integrado à paisagem natural, adotando materiais naturais, sustentáveis, resistentes e atóxicos na composição de seus equipamentos;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

b) O parque infantil deverá ser implantado de modo a permitir o brincar para crianças de faixas etárias distintas, favorecendo a integração entre crianças e adultos, inclusive com área dedicada para crianças de 0 (zero) a 7 (sete) anos;

c) Instalação de brinquedos acessíveis que sejam de material resistente e atóxico, a fim de garantir a segurança e o conforto dos USUÁRIOS;

4.8.8. Nas áreas de piquenique e praças de alimentação externas, deverão ser implantadas lixeiras com adequada sinalização visual para conscientização dos USUÁRIOS a respeito da destinação correta dos resíduos, bem como da proibição de alimentação da fauna, entre outras diretrizes e/ou vedações que constem do PLANO DE MANEJO vigente.

4.9. PROJETOS E OBRAS

4.9.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável por elaborar os projetos de arquitetura e engenharia, em conformidade com suas próprias estratégias de incremento da experiência de visitação e uso público do PARQUE, bem como para potencialização de suas funções de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico, sempre em observância às normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO do PARQUE (consultar o APÊNDICE AO ANEXO A - DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA) e na legislação aplicável, contendo os seguintes elementos e fases:

a) Anteprojetos;

b) Projetos Básicos;

c) PROJETOS EXECUTIVOS;

d) Cronograma de OBRAS CIVIS, do tipo Gantt, e eventuais readaptações propostas, apresentando todas as etapas de implantação das INTERVENÇÕES propostas no Plano de Implantação; e

e) Plano de mitigação dos impactos ambientais provocados pelas OBRAS CIVIS, considerando a adoção obrigatória de sistema construtivo ambientalmente sustentável.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

4.9.2. Para elaboração de seus projetos, a CONCESSIONÁRIA deverá observar o cronograma previsto neste ANEXO, no tocante aos marcos obrigatórios de conclusão das INTERVENÇÕES.

4.9.3. Como condição para início das OBRAS CIVIS, o PODER CONCEDENTE deverá prover à CONCESSIONÁRIA sua não objeção aos PROJETOS EXECUTIVOS apresentados, observado o disposto no CONTRATO sobre a apresentação e aprovação dos projetos.

4.10. PROJETOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA

4.10.1. As INTERVENÇÕES propostas pela CONCESSIONÁRIA deverão ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE em forma de projetos de arquitetura e engenharia, cuja elaboração é de caráter obrigatório e de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, seguindo o procedimento previsto no CONTRATO.

4.10.2. Na elaboração dos projetos necessários para realização de obras ou implantação de equipamentos previstos pela CONCESSIONÁRIA no Plano de Implantação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) respeitar as diretrizes dispostas neste ANEXO, bem como no PLANO DE MANEJO do PARQUE;

b) observar, como referência, as disposições (não vinculantes) do PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL constante do APÊNDICE deste ANEXO; e

c) apresentar, com clareza, o partido arquitetônico adotado, contendo plantas, elevações e cortes em escalas adequadas para visualização da concepção estrutural e das instalações complementares, conforme o caso (redes ou sistemas).

4.10.3. A definição do partido do projeto caberá à CONCESSIONÁRIA, que deverá propor INTERVENÇÕES visando o melhor desenvolvimento das atividades e dos usos propostos, aliados às responsabilidades técnicas das disciplinas de engenharia e arquitetura, com atenção especial a:



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

a) revisão estrutural – deverão ser avaliados os locais que necessitam de recuperação estrutural, a fim de garantir segurança total ao uso do edifício, infraestruturas e equipamentos;

b) recuperação de infraestruturas elétricas e hidráulicas para adequação às normas vigentes, com inclusão de Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas - SPDA em locais desprotegidos;

c) recuperação de fachadas com caixilhos e todos os elementos que a compõem, com indicação de trocas ou melhorias necessárias à segurança de uso e qualidade estética pretendida;

d) recuperação do sistema de captação/drenagem de águas pluviais, considerando o tratamento e destino adequado das águas servidas, com todos os elementos que o compõem, adequando-o as normas técnicas vigentes; e

e) implantação de coleta e tratamento de esgoto coerente, em atendimento aos padrões CONAMA para cada caso, com indicação e diretrizes para desativar, se o caso, fossas existentes que não estejam atendendo corretamente.

4.10.4. Os anteprojetos e os projetos básicos deverão ser elaborados, em termos de conteúdo e detalhamento, de acordo com o exigido na legislação vigente e nas diretrizes expedidas pelos conselho de classe.

4.10.5. Os PROJETOS EXECUTIVOS deverão ser apresentados para aprovação do PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO, e deverão conter, no mínimo:

a) memorial descritivo, com especificações dos materiais e acabamentos a serem utilizados;

b) desenhos elaborados em meio digital, impressos, em escalas que permitam perfeita visualização, e pranchas conforme os padrões determinados pela ABNT;

c) imagens 3D, inseridas em fotografias das áreas onde serão construídas, de modo que se tenha a exata noção da interferência e impactos sobre a paisagem; e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

d) planejamento das OBRAS CIVIS, conforme as melhores práticas de arquitetura e engenharia, contendo, pelo menos, **(i)** planos, realização de controle e mitigação de riscos ambientais, **(ii)** planos, realização de controle e mitigação de riscos de segurança, **(iii)** controle dos resíduos do canteiro e frentes de serviço, incluindo cuidados para não ocorrência de vazamentos, emissões ou lançamento de resíduos e produtos agressivos ao meio ambiente, **(iv)** planejamento e controle da logística das OBRAS CIVIS, incluindo sinalização e interfaces com os USUÁRIOS, população local, concessionárias, PODER CONCEDENTE e órgãos públicos, **(v)** controle da movimentação de veículos e equipamentos nas estradas e trilhas da ÁREA DA CONCESSÃO, minimizando impactos na rotina do PARQUE, sempre em observância às disposições e restrições do PLANO DE MANEJO vigente, **(vi)** atendimento de prazos estabelecidos nos cronogramas, e **(vii)** definição e futura utilização de materiais ecologicamente adequados, nas obras temporárias (canteiros, acessos provisórios etc.) ou permanentes.

4.10.6. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar projeto de paisagismo integrado às INTERVENÇÕES, devendo priorizar a inserção de espécies nativas.

4.10.7. Os projetos de arquitetura e engenharia deverão ser apresentados para aprovação pelo PODER CONCEDENTE e pelos órgãos e instituições competentes antes de serem iniciadas as OBRAS CIVIS, incluindo o licenciamento ambiental e a aprovação por parte dos órgãos de proteção a patrimônio histórico, nos casos em que for necessário.

4.10.8. A responsabilidade da elaboração dos projetos de arquitetura e engenharia deverá ser de um Engenheiro Civil e/ou Arquiteto, conforme aplicável, devendo ser providenciado, junto ao conselho de classe (CREA/CAU), a emissão de Anotação de Responsabilidade Técnica - ART ou Registro de Responsabilidade Técnica - RRT. A responsabilidade relativa à etapa de execução de todos os serviços pretendidos deverá constar de nova emissão de ART/RRT e será condição para a liberação do início das OBRAS CIVIS.

4.11. EXECUÇÃO DAS OBRAS CIVIS

4.11.1. Competirá à CONCESSIONÁRIA coordenar e executar as obras, reformas e/ou demolições exigidas neste ANEXO, considerando o cronograma obrigatório estabelecido acima.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 4.11.2. As demolições e retiradas de entulho devem ser executadas em perfeita técnica, de forma a evitar danos a terceiros e ao meio ambiente, além de dar segurança aos operários.
- 4.11.3. Todo elemento a ser retirado deve ser acondicionado e guardado atendendo ao tipo de material e sua dimensão. O seu armazenamento deve ser delimitado ao canteiro, garantindo proteção em relação aos fatores climáticos, de vandalismo e/ou de furtos até a sua devida destinação, nos termos da legislação vigente.
- 4.11.4. A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, em relação à execução das OBRAS CIVIS:
- a) manter vigilância, constante e permanente, nos trabalhos executados, dos materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e/ou danos que eventualmente venham a ocorrer;
 - b) cumprir e fazer com que todo pessoal em serviço no canteiro de obras observe os regulamentos disciplinares, de segurança e de higiene existentes, devendo observar as exigências contidas na legislação em vigor;
 - c) manter, no local de trabalho, um livro de registro de ocorrências, para anotação de inspeções, vistorias, ou quaisquer outros exames, ou atos praticados pelo PODER CONCEDENTE;
 - d) manter as áreas de trabalhos confinadas e sinalizadas, conforme as normas de segurança e orientação do PODER CONCEDENTE, vedando o acesso a quaisquer pessoas estranhas ao seu quadro de empregados próprios ou terceirizados e colaboradores em geral, bem como constantemente limpas e desimpedidas, conforme a legislação municipal, estadual e federal;
 - e) designar, desde o pedido de aprovação dos projetos e licenciamento das obras, um responsável técnico devidamente habilitado; e
 - f) dotar seus empregados de todos os equipamentos de segurança previsto na legislação e normas da ABNT.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

4.11.5. A CONCESSIONÁRIA, ou a empresa contratada para execução das obras, deverá instalar, antes do início das obras, placas de identificação que contenham o nome do responsável técnico, qualificação profissional e número de inscrição no órgão fiscalizador da profissão. As placas deverão ser instaladas em lugar visível e de acordo com a fiscalização.

4.12. AS BUILT

4.12.1. Quando do término das OBRAS CIVIS nas edificações e infraestruturas em que serão feitas INTERVENÇÕES, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar os desenhos complementares e os detalhamentos que tornem plenamente compreensíveis todos os elementos que compõem cada INTERVENÇÃO, exatamente "como construído" (*as built*), a fim de facilitar INTERVENÇÕES futuras, bem como a assunção dos ativos pelo PODER CONCEDENTE, após o encerramento da CONCESSÃO, como disposto no CONTRATO.

4.12.2. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir a norma técnica ABNT NBR 14645-1: Elaboração de "Como Construído" ou "*as built*" para Edificações. O trabalho consistirá no levantamento de todas as medidas existentes, transformando as informações aferidas em desenho técnico e memorial descritivo, de forma a representar a situação construída do empreendimento.

4.12.3. Os registros *as built* deverão conter os desenhos em formato eletrônico DWG, PDF, e todos os documentos deverão ser entregues em meio físico, em tamanho coerente à escala utilizada, bem como assinados e gravados em mídia digital.

4.13. DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA ELETRÔNICA

4.13.1. Deverá a CONCESSIONÁRIA implementar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) meses contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, solução de segurança eletrônica por meio de Sistema de Monitoramento por CFTV, de modo a proporcionar ambiente seguro e auxiliar no monitoramento e fiscalização da ÁREA DA CONCESSÃO.

4.13.2. A CONCESSIONÁRIA poderá se utilizar de outras tecnologias ou soluções existentes ou que venham a ser desenvolvidas ao longo do período do CONTRATO,



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

e que trabalhem em conjunto com as câmeras de vídeo do CFTV, desde que cumpram as mesmas funções que as soluções analíticas de vídeo requeridas.

4.13.3. Os equipamentos de segurança eletrônica deverão ser instalados em pontos estratégicos da ÁREA DA CONCESSÃO, identificados como "acessos", "áreas de conflitos ou potenciais conflitos" e "áreas de visitação intensiva".

4.13.4. As câmeras deverão possuir recursos técnicos adequados para cumprir com as funções a que estarão submetidas, conforme o local a que se destinam, podendo envolver, mas não se limitando a:

- a) monitoramento de controle de acesso com detecção automática de invasão;
- b) contagem estimada de pessoas em tempo real com controle de capacidade de carga;
- c) identificação de congestionamento de tráfego;
- d) contagem de veículos por tipo de modal;
- e) identificação do tempo de permanência de pessoas;
- f) geração de alertas ao gestor/controlador quando as condições visuais predefinidas estiverem preenchidas, transformando-se o ponto, de um visualizador unicamente passivo, em uma parte ativa e responsiva da estratégia de monitoramento e segurança do PARQUE;
- g) calibração de eventos-alerta, inclusive por meio de ferramentas de aprendizado que permitam o progressivo aumento da acuracidade da ferramenta;
- h) definição de "zona estéril" e geração de alertas quando qualquer objeto entrar na zona definida;
- i) geração de alertas para quando algum objeto ou elemento natural aparecer ou desaparecer na área definida, não dependendo da direção do movimento (como entrada ou saída), mas apenas da presença;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- j) geração de alerta de parada, para quando objeto parar na área definida (bem como função de temporizador); e
- k) geração de alerta quando objeto for deixado e/ou removido de uma determinada área, dentro do espectro de videomonitoramento, além de alerta de possível evento de vandalismo ou prejuízo à flora ou fauna.
- 4.13.5. Deverá ser implementada, pela CONCESSIONÁRIA, estrutura de servidores "VMS - Video Management System", com redundância, para gerenciamento, em tempo real, dos pontos de videomonitoramento implementados. O armazenamento das imagens deverá se dar através de servidores com capacidade de armazenamento de, ao menos, 30 (trinta) dias de imagens provenientes de todos os pontos de videomonitoramento.
- 4.13.6. A cada 30 (trinta) dias, o sistema implementado pela CONCESSIONÁRIA deverá proceder a um "log rotate" de todas as imagens, de forma automática, devendo ser possível o envio de determinado grupo de imagens, previamente selecionadas pelo PODER CONCEDENTE e/ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por intervalo ou por evento específico, a serviço de nuvem ("Cloud"), sob o controle do PODER CONCEDENTE, para armazenamento por período indeterminado (ou por este determinado).
- 4.13.7. A governança em relação às imagens provenientes dos pontos de videomonitoramento competirá à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e às eventuais autoridades de segurança pública destinatárias dos materiais, conjuntamente, sempre resguardado o sigilo e a aderência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) brasileira.
- 4.13.8. São de integral e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a implantação e a permanente manutenção, preventiva e corretiva, por todo prazo da CONCESSÃO, de todos os equipamentos e elementos necessários ao pleno atendimento aos pontos de videomonitoramento ora referidos, em especial: **(i)** câmeras; **(ii)** conversores; **(iii)** adaptadores (inclusive de formato); **(iv)** divisores; **(v)** combinadores; **(vi)** roteadores, **(vii)** módulos de gerenciamento; **(viii)** servidores; **(ix)** storages; **(x)** switches; **(xi)** encoders/decoders; **(xii)** fontes; **(xiii)** filtros; **(xiv)** protetores de alimentação; **(xv)** antenas; **(xvi)** splitter de vídeo; **(xvii)** no-breaks; **(xviii)** postes; **(xix)** racks; **(xx)** fios; **(xxi)** cabos; **(xxii)** porcas; **(xxiii)** parafusos;



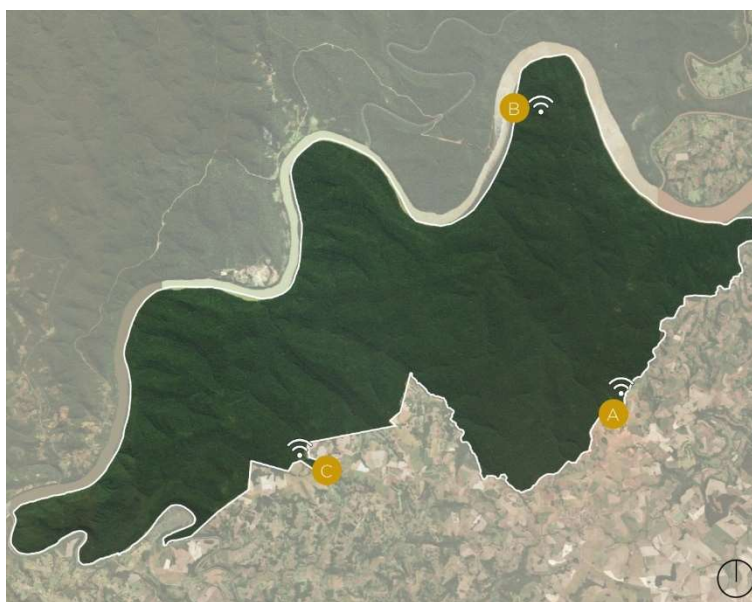
GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

(*xxiv*) estruturas metálicas; (*xxv*) tubulações; (*xxvi*) suportes para fixação; (*xxvii*) cabos; (*xxviii*) caixas de proteção contra eventos atmosféricos (chuvas e raios) e vandalismo, entre outros, podendo a CONCESSIONÁRIA optar pela contratação deste provimento "as a service" (ou seja, por meio de prestação de serviço, e não necessariamente aquisição dos equipamentos pela SPE).

4.13.9. Competirá exclusivamente à CONCESSIONÁRIA a permanente manutenção (e/ou substituição, sem quaisquer ônus ao PODER CONCEDENTE, ao final da vida útil de cada ativo) em relação a todos os pontos de videomonitoramento implementados no PARQUE, devendo ser empregada equipe, ferramentas e equipamentos necessários ao atendimento adequado aos encargos ora disciplinados.

4.14. CONECTIVIDADE PÚBLICA GRATUITA

4.14.1. Deverá a CONCESSIONÁRIA implementar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) meses contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, solução de conectividade pública gratuita (Wi-Fi) aos USUÁRIOS em pontos estratégicos dos setores abrangidos pela ÁREA DA CONCESSÃO, identificados na figura abaixo (pontos A, B e C obrigatórios de conectividade), de modo a incrementar a experiência do usuário-visitante, além de estimular a interação do visitante com a CONCESSIONÁRIA e com o PODER CONCEDENTE por meios digitais.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 4.14.2. Deverão ser observados, no âmbito do provimento de conectividade pública gratuita (Wi-Fi) aos USUÁRIOS, os requisitos do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia da Agência Nacional de Telecomunicações (Resolução ANATEL n.º 614, de 28 de Maio de 2013), do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução ANATEL n.º 574, de 28 de Outubro de 2011), da Resolução n.º 680, de 27 de Junho de 2017, entre outros diplomas aplicáveis.
- 4.14.3. São de integral e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a implantação e a permanente manutenção, preventiva e corretiva, por todo prazo da CONCESSÃO, de todos os equipamentos e elementos necessários ao pleno provimento da utilidade, em especial: *roteadores, conversores, adaptadores (inclusive de formato), divisores, combinadores, módulos de gerenciamento, servidores, storages, switches, encoders/decoders, fontes, filtros, protetores de alimentação, antenas, no-breaks, postes, racks, fios, cabos, porcas, parafusos, estruturas metálicas, tubulações, suportes para fixação, cabos, caixas de proteção contra eventos atmosféricos (chuvas e raios) e vandalismo*, entre outros, podendo a CONCESSIONÁRIA optar pela contratação deste provimento "as a service" (ou seja, por meio de prestação de serviço, e não necessariamente aquisição dos equipamentos pela SPE).
- 4.14.4. Deverá ser assegurada aos USUÁRIOS velocidade mínima de 1 Mbps, com arquitetura de sistemas compatível com as principais plataformas de dispositivos eletrônicos (computadores, celulares, tablets e afins) utilizados no país.
- 4.14.5. Os dispositivos implementados pela CONCESSIONÁRIA deverão ser capazes de garantir a qualidade e estabilidade do sinal dos usuários, evitando *jitters* e latências, devendo ser compatíveis com notebooks, celulares, smartphones, netbooks, tablets e outros dispositivos comumente utilizados para acesso à internet, observados os padrões IEEE 802.11a/b/g/n/ac, nas frequências de 2.4 e 5.0 GHz.
- 4.14.6. Será obrigatória a demonstração, pela CONCESSIONÁRIA, de nível de sinal mínimo de -80 dBm. Será admitida latência média máxima de 50 (cinquenta) milissegundos.
- 4.14.7. Competirá à CONCESSIONÁRIA propor, à aprovação do PODER CONCEDENTE, o(s) "SSID" empregado(s) para identificação da rede de conectividade de cada setor ou atrativo. Ao se conectar à rede, o USUÁRIO deverá ser automaticamente redirecionado a uma página inicial (*captive portal*).



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 4.14.8. Para prosseguimento com a navegação, o USUÁRIO deverá aceitar explicitamente os "Termos de Uso do Serviço", que deverão lhe ser apresentados quando de seu primeiro acesso à rede de Wi-Fi público do PARQUE.
- 4.14.9. Em qualquer caso, deverão ser estrita e rigorosamente observadas e cumpridas pela CONCESSIONÁRIA as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e do Marco Civil da Internet, as quais deverão ser refletidas integralmente nos Termos de Uso do Serviço.
- 4.14.10. Será obrigação da CONCESSIONÁRIA o armazenamento, por todo o período de vigência do CONTRATO, do registro de conexão, de medições básicas da rede e de todas as informações de cadastro de usuários, incluindo as informações de preenchimento voluntário.
- 4.14.11. No âmbito da realização das INTERVENÇÕES em cada região do PARQUE, competirá à CONCESSIONÁRIA implementar sinalização da conectividade Wi-Fi, de forma facilmente identificável pelos usuários, inserindo-se, próximo a cada ponto de acesso, placa, painel ou totem, a partir do qual seja exibida a expressão "WI-FI LIVRE", sendo também possível a inserção da logomarca da CONCESSIONÁRIA e/ou do projeto, assim como elementos de geração de RECEITAS ACESSÓRIAS (conforme disposto no CONTRATO).
- 4.14.12. Competirá exclusivamente à CONCESSIONÁRIA a permanente manutenção (e/ou substituição, sem quaisquer ônus ao PODER CONCEDENTE, ao final da vida útil de cada ativo) em relação a todos os pontos de conectividade Wi-Fi, devendo ser empregada equipe, ferramentas e equipamentos necessários ao permanente atendimento.

4.15. RECURSOS SISTÊMICOS

- 4.15.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar recursos sistêmicos desenvolvidos para apoiar e monitorar a execução de seus SERVIÇOS, mantendo atualizadas e digitalizadas todas as informações e os documentos relativos às atividades da CONCESSÃO ao longo do CONTRATO.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 4.15.2. Todos os equipamentos e sistemas operacionais utilizados para o funcionamento dos recursos sistêmicos deverão ser mantidos sempre com desempenho eficiente, sendo de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção preventiva e corretiva.
- 4.15.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar, direta e indiretamente, todo apoio ao PODER CONCEDENTE na utilização dos recursos sistêmicos implantados, no apoio aos SERVIÇOS da CONCESSÃO, para monitoramento do CONTRATO.
- 4.15.4. 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 o legado armazenado possa ser transferido para outros sistemas computacionais do PODER CONCEDENTE ou novo(s) delegado(s).
- 4.15.5. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, ao menos, os seguintes recursos sistêmicos, que são detalhados a seguir. Os termos utilizados servem como referência das funcionalidades de cada um em relação ao monitoramento de informações que se espera:
- a) Sistema de Controle e Gestão (SCG);
 - b) Sistema de Gestão de Ativos (SGA);
 - c) Sistema de Controle de Rondas e Presenças (SCR);
 - d) Sistema de Gestão de Segurança (SGS); e
 - e) Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS).
- 4.15.6. O Sistema de Controle e Gestão (SCG) deverá sistematizar a gestão econômico-financeira do CONTRATO, bem como disponibilizar as informações gerenciais e operacionais ao PODER CONCEDENTE, cumprindo as funções operacionais de "*Front-Office*", com funcionalidades sistêmicas para controle da venda de INGRESSOS e demais SERVIÇOS da CONCESSÃO e controle de acesso de USUÁRIOS, e de "*Back-Office*", que inclua recursos de gestão administrativa-financeira, visitação, receitas, contábil, fiscal, compras, estoque, recursos humanos,



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

despesas operacionais, entre outros. O SCG deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

a) No "*Front-Office*": **(i)** 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; **(ii)** aceitar diversos tipos de pagamento para aquisição dos SERVIÇOS e INGRESSOS; **(iii)** controle automático e programado de disponibilidade de INGRESSOS por data/hora, com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis; e **(iv)** controle de filas e chamadas para compra de INGRESSOS e acessos.;

b) No "*Back-Office*": **(i)** NFe/NFCe/NFSe; **(ii)** Gestão Financeira; **(iii)** Controladoria; **(iv)** Contabilidade; **(v)** Controle Patrimonial; **(vi)** Fiscal; e **(vii)** Relatórios Gerenciais.

4.15.7. O Sistema de Gestão de Ativos (SGA) deverá monitorar a execução dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA em todas as edificações, atrativos, instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens dos bens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, consolidando as informações sobre a execução, o atendimento ao planejamento e à programação dos SERVIÇOS (planos de manutenção preventiva e corretiva, planos de limpeza e conservação de áreas verdes, planos de recolhimento de resíduos etc.) e disponibilizar relatórios, indicadores, metas e gráficos com dados históricos e gerenciais.

4.15.8. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o SGA para registrar e monitorar o cumprimento dos SERVIÇOS da CONCESSÃO e dos planos relacionados à manutenção, à limpeza, à gestão de resíduos sólidos e à conservação de áreas verdes, emitindo relatórios mensais com o índice de cumprimento das metas dos SERVIÇOS.

4.15.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, assim como ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, o acesso permanente ao SGA.

4.15.10. O Sistema de Controle de Rondas e Presenças (SCR) deverá gerenciar as rondas ostensivas e a presença de vigilantes e controladores de acesso em postos



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

fixos a serviço da CONCESSIONÁRIA. O SCR deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

- a) registrar data e horário do acesso dos vigilantes às rondas;
- b) monitorar a presença dos funcionários em seus postos fixos; e
- c) possuir software para gerenciar os registros 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.

4.15.11. O Sistema de Gestão de Segurança (SGS) deverá gerenciar e monitorar todas as atividades e SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA, garantindo a segurança de todos os USUÁRIOS e colaboradores. O SGS possuir os seguintes recursos mínimos:

- 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; e
- c) instituir protocolos e procedimentos de gestão da segurança para todas as atividades e SERVIÇOS da CONCESSÃO.

4.15.12. O Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS) deverá registrar, de maneira automatizada, o questionário de satisfação dos USUÁRIOS, bem como gerar relatórios com o resultado do nível de satisfação do USUÁRIO, considerando os critérios de amostra, parâmetros estatísticos e periodicidade adotados.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

5. DOS SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS DA CONCESSÃO

5.1. SERVIÇOS DE CONTROLE DE ACESSO E RECEPÇÃO DOS USUÁRIOS

5.1.1. A CONCESSIONARIA deverá, conforme disposto no item 4.11 acima, implantar Serviço de Controle de Acesso e Recepção dos USUÁRIOS, envolvendo as seguintes atividades:

a) Orientação aos USUÁRIOS a respeito das regras básicas de conduta da visitação, bem como informações sobre as atrações do PARQUE, em linha com o PLANO DE MANEJO e com o Plano de Comunicação e Identidade Visual submetido pela CONCESSIONÁRIA;

b) Controle da entrada e da saída de USUÁRIOS, funcionários e fornecedores da CONCESSIONÁRIA, permitindo somente a entrada dos USUÁRIOS que apresentarem INGRESSO, ou de outras pessoas autorizadas e devidamente cadastradas na forma do CONTRATO;

c) Levantamento das informações do perfil do USUÁRIO, contendo, no mínimo, as seguintes perguntas: origem do visitante (Cidade, Estado, País), gênero, idade e propósito da visitação, escolaridade e portadores de necessidades especiais, para que seja mantido permanente monitoramento quanto ao perfil dos visitantes do PARQUE; e

d) Emissão de INGRESSOS, com implantação de Sistema de Gestão, Emissão e Cobrança de Bilhetes, com a disponibilização, obrigatória, de sistema de compra antecipada presencial e *on-line*.

5.1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões de acesso à ÁREA DA CONCESSÃO no PARQUE, conforme horário de funcionamento estabelecido pela própria CONCESSIONÁRIA e homologado pelo PODER CONCEDENTE, observando sempre os parâmetros de capacidade de carga e restrições ambientais e de segurança, de acordo com o PLANO DE MANEJO, e consideradas as estratégias do novo modelo de operação que será proposto pela CONCESSIONÁRIA.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 5.1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá controlar a entrada e saída de materiais, equipamentos, produtos e insumos destinados às áreas internas da ÁREA DA CONCESSÃO.
- 5.1.4. O sistema de controle de acesso deverá permitir a liberação de cancelas ou similares em caso de emergência, assim como a eventual interdição temporária.
- 5.1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá instruir os motoristas, conforme definido no Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO, sobre as vias de acesso de veículos e sobre as regras de conduta de veículos na ÁREA DA CONCESSÃO, para evitar impactos ambientais nas áreas naturais e nos atrativos do PARQUE.
- 5.1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os recursos necessários para execução dos SERVIÇOS de bilhetagem e de controle de INGRESSOS da ÁREA DA CONCESSÃO, como catracas, barreiras eletrônica com leitores, caixas registradoras, terminais de autoatendimento, sistemas informatizados, redes de comunicação, e outros que se fizerem necessários.
- 5.1.7. A emissão dos INGRESSOS se dará por meio de Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança de INGRESSOS, vinculado ao Sistema de Controle e Gestão (SCG) instituído pela CONCESSIONÁRIA, podendo utilizar diversas formas de atendimento como guichês, totens de autoatendimento ou outras soluções de venda de INGRESSOS.
- 5.1.8. O Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança de INGRESSOS deverá prever venda virtual antecipada de INGRESSOS, com a possibilidade de pagamento por cartão de crédito/débito, ou tecnologia superior.
- 5.1.9. O Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança de INGRESSOS deverá gerar relatórios gerenciais que possibilitem análises contábeis quantitativas e qualitativas das informações do perfil e número de USUÁRIOS, horários de acesso, cortesias da CONCESSIONÁRIA e isenções, acesso de funcionários e fornecedores.
- 5.1.10. O perfil dos USUÁRIOS deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - a) Nacionalidade do USUÁRIO;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- b) Faixa Etária do USUÁRIO;
- c) Gênero do USUÁRIO, se este desejar especificá-los nas pesquisas; e
- d) Origem do USUÁRIO.

5.1.11. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer pleno acesso ao controle da emissão de INGRESSOS, por intermédio da internet e em tempo real, para o monitoramento pelo PODER CONCEDENTE e/ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.2. IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS

- 5.2.1. A entrada de veículos de USUÁRIOS, OPERADORES e de prestadores de serviço no interior da ÁREA DA CONCESSÃO será permitida mediante registro e fiscalização sob gestão da CONCESSIONÁRIA.
- 5.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá orientar os condutores a estacionar, obrigatoriamente, nos locais de estacionamento da ÁREA DA CONCESSÃO, que deverão ser devidamente ordenados e sinalizados, conforme disposto no PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 5.2.3. A CONCESSIONÁRIA será a 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, observada a legislação de acessibilidade vigente.
- 5.2.4. O número de veículos que entram na ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser controlado, observando os limites máximos de vagas disponíveis nos estacionamentos, na forma dos PROJETOS EXECUTIVOS submetidos.
- 5.2.5. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar o serviço de estacionamento, cobrando por sua utilização valores por ela definidos.
- 5.2.6. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os recursos necessários para a gestão dos estacionamentos, como catracas, cancelas, barreiras eletrônicas com leitores,



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

caixas registradoras, terminais de autoatendimento, sistemas informatizados, redes de comunicação e outros que se fizerem necessários.

5.3. IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE INSTALAÇÕES, ESPAÇOS E SERVIÇOS DE RECEPTIVO

- 5.3.1. Os espaços de recepção de USUÁRIOS, tais como receptivos e Centros de Visitantes, têm como objetivo recepcionar, informar e orientar os USUÁRIOS a respeito da visita no PARQUE, podendo oferecer serviços de apoio, como alimentação e comércio, além de desenvolver ações de comunicação e educação ambiental para os USUÁRIOS, voltadas ao conhecimento a respeito da importância da proteção e preservação ambiental e do papel dos Parques no Brasil.
- 5.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma dos PROJETOS EXECUTIVOS a serem submetidos à aprovação do PODER CONCEDENTE, elaborar e implantar os ambientes receptivos e Centros de Visitantes do PARQUE, seguindo seu Plano de Comunicação e Identidade Visual referido neste ANEXO.
- 5.3.3. Todos os materiais e equipamentos destinados à recepção dos USUÁRIOS, tais como exposições interpretativas, informações turísticas e de conscientização ambiental deverão ser mantidos em perfeito estado de funcionamento e qualidade, durante todo o período da CONCESSÃO.
- 5.3.4. Compete à CONCESSIONÁRIA a disponibilização de um guichê interno, no novo Centro de Visitantes, destinado ao Município de Derrubadas/RS, notadamente sua Secretaria Municipal de Turismo.

5.4. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

- 5.4.1. Os SERVIÇOS de alimentação no PARQUE consistem no fornecimento diário de alimentos e bebidas para proporcionar uma boa experiência de visita aos USUÁRIOS, e abrangem, sob o escopo da CONCESSIONÁRIA, a responsabilidade (a ser exercida diretamente ou mediante subcontratação) das atividades de preparação, montagem e comercialização de refeições, lanches e bebidas nas dependências da ÁREA DA CONCESSÃO, observadas as diretrizes e restrições



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

dispostas no PLANO DE MANEJO do PARQUE e os PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS da CONCESSIONÁRIA.

5.4.2. Na implantação e operação dos SERVIÇOS de alimentação no PARQUE, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) Priorizar, sempre que 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 a enriquecer a experiência do USUÁRIO com os valores sociais e culturais da região; e

b) 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.

5.4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prever e submeter à anuência do PODER CONCEDENTE sua estratégia de oferecimento dos SERVIÇOS de alimentação, no âmbito de seus PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS.

5.4.4. Os SERVIÇOS de alimentação compreenderão receitas da CONCESSÃO, conferindo-se ampla liberdade à CONCESSIONÁRIA na formulação de suas estratégias, sempre observadas as diretrizes e restrições dispostas no PLANO DE MANEJO do PARQUE e as disposições do PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE a este ANEXO).

5.5. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE COMÉRCIO

5.5.1. Os SERVIÇOS de comércio abrangem, no âmbito da CONCESSÃO, as atividades de venda e exposição de artesanato local, souvenirs, livros, produtos de primeira necessidade e equipamentos para as atividades em contato com a natureza, produtos de higiene, papelaria, fotografia, entre outros, na ÁREA DA CONCESSÃO.

5.5.2. Na implantação e operação dos SERVIÇOS de comércio, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) Priorizar, sempre que possível, a aquisição de produtos de produtores e fornecedores locais/regionais, bem como a alocação de artesãos e comerciantes



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

locais nos espaços voltados aos SERVIÇOS de comércio, de forma a favorecer as comunidades do entorno do PARQUE objeto da CONCESSÃO; e

b) Zelar pela qualidade e autenticidade dos produtos oferecidos aos USUÁRIOS nos espaços destinados às atividades de comércio.

5.5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prever e submeter à anuência do PODER CONCEDENTE sua estratégia de oferecimento dos SERVIÇOS de comércio, no âmbito de seus PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS.

5.5.4. Os SERVIÇOS de comércio compreenderão receitas da CONCESSÃO, como conferindo-se ampla liberdade à CONCESSIONÁRIA na formulação de suas estratégias, sempre observadas as diretrizes e restrições dispostas no PLANO DE MANEJO do PARQUE e as disposições do PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE a este ANEXO).

5.6. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL

5.6.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, deverá prover o serviço de vigilância e segurança patrimonial, visando garantir proteção e conservação dos bens e do patrimônio ambiental, social e histórico sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, além de desenvolver estratégias para o cumprimento de seu regulamento de uso e sua integridade, envolvendo as atividades de vigilância/segurança patrimonial, de controle, operação e controle de acesso das portarias, dos edifícios e dos espaços de visitação livre.

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

5.6.3. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada para os SERVIÇOS de vigilância e segurança patrimonial da ÁREA DA CONCESSÃO, devendo, pelo menos:

a) prover postos fixos de vigilância e segurança patrimonial, bem como equipe de ronda, que deverão trabalhar em conjunto com os sistemas de segurança eletrônica,



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

como o monitoramento por câmeras (CFTV) ou outras tecnologias disponíveis ou que venham a ser disponibilizadas ao longo do período do CONTRATO, na ÁREA DA CONCESSÃO;

b) contar com equipe composta por profissionais habilitados e adequadamente treinados para os serviços a eles delegados;

c) prover aos profissionais de vigilância e segurança os equipamentos necessários para a sua proteção, conforme legislação específica, bem como propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos SERVIÇOS, fornecendo uniformes, equipamentos de proteção individual adequados às tarefas que executam e às condições climáticas, equipamentos e materiais de intercomunicação; e

d) providenciar e manter todo material e equipamento destinado aos SERVIÇOS de segurança patrimonial em perfeito estado de funcionamento, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos SERVIÇOS.

5.6.4. Na operação das ações de vigilância e segurança patrimonial, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) elaborar e executar seu Plano de Segurança Patrimonial, conforme disposto neste ANEXO;

b) comunicar ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de casos de danos relevantes ao patrimônio na ÁREA DA CONCESSÃO;

c) 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;

d) manter, atualizar e compartilhar, quando solicitado, os registros relacionados à prestação dos SERVIÇOS e aos resultados do monitoramento ao PODER CONCEDENTE, através do uso do Sistema de Controle de Rondas e Presenças (SCR); e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

e) não compartilhar os registros de ocorrências, imagens e controle de acesso de veículos e pessoas a qualquer parte sem a anuência formal do PODER CONCEDENTE, exceto no caso de ordem judicial, caso em que deverá ser comunicado em no máximo 24 (vinte e quatro) horas ao PODER CONCEDENTE.

5.7. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

5.7.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, deverá prover e gerir os SERVIÇOS de prevenção e combate a incêndios na ÁREA DA CONCESSÃO, em estrita conformidade com a legislação vigente e com as normas de segurança contra incêndio e pânico vigentes do Corpo de Bombeiros.

5.7.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção e renovação, durante todo o período do CONTRATO, junto ao Corpo de Bombeiros, do Alvará de Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios (PPCI) de todas as infraestruturas existentes e sob sua responsabilidade na ÁREA DA CONCESSÃO, onde seja requerido, de acordo com a legislação vigente, devendo, ainda, elaborar e apresentar ao PODER CONCEDENTE um Plano de Contingência Provisório caso haja, antes da aprovação do Alvará, operação de atrativos sujeitos ao instrumento.

5.7.3. Os PROJETOS EXECUTIVOS de reformas e de implantação de novas infraestruturas deverão estar adequados às normas vigentes de prevenção e combate a incêndios.

5.7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, gerir e manter treinada, no PARQUE, a equipe de brigada de incêndio da CONCESSÃO, a ser dimensionada conforme as normas vigentes do Corpo de Bombeiros.

5.7.5. No âmbito dos encargos de prevenção e combate a incêndios na ÁREA DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) elaborar e executar o Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios (PPCI) da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme previsto neste ANEXO;

b) elaborar e executar o Plano de Riscos e Contingências da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme previsto neste ANEXO;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

c) manter os ativos da **ÁREA DA CONCESSÃO**, conforme as normativas vigentes, dotados de equipamentos adequados à prevenção e extinção de incêndio e sinistro, mantendo igualmente a sua equipe instruída ao emprego eficaz destes equipamentos;

d) por meio da equipe de brigada de incêndios, prestar os procedimentos básicos de emergência e socorro às vítimas acidentadas, e fazer o direcionamento ao ambulatório da **ÁREA DA CONCESSÃO** ou às instituições de saúde da região, se necessário;

e) desenvolver ações educativas de prevenção a incêndios, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria.

5.7.6. A **CONCESSIONÁRIA** deverá adquirir, disponibilizar e manter, bem como repor, quando necessário, todo o material de combate a incêndios necessário ao desempenho da função na **ÁREA DA CONCESSÃO** (exceção feita aos equipamentos pertencentes ao Corpo de Bombeiros), durante todo o período do **CONTRATO**.

5.7.7. A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar e disponibilizar os registros relacionados à prestação dos **SERVIÇOS** ao **PODER CONCEDENTE**, quando demandado.

5.8. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

5.8.1. A **CONCESSIONÁRIA**, a partir da **DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO**, será responsável pelos **SERVIÇOS** de limpeza, conservação, gestão de resíduos e controle de pragas da **ÁREA DA CONCESSÃO**, visando manter ambientes limpos, higienizados e organizados, oferecendo uma condição saudável aos **USUÁRIOS** e utilizando, sempre que possível, produtos, equipamentos e métodos de limpeza que não sejam nocivos ou que possam reduzir impactos ao meio ambiente na **ÁREA DA CONCESSÃO**.

5.8.2. Como encargos de limpeza e conservação na **ÁREA DA CONCESSÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá:

a) elaborar e executar o Plano de Limpeza da **ÁREA DA CONCESSÃO**, conforme previsto neste **ANEXO**;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- b) elaborar e executar o Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme previsto neste ANEXO;
- c) manter, atualizar e compartilhar, quando solicitado, os registros relacionados à prestação dos SERVIÇOS e aos resultados do monitoramento da conservação e limpeza dos ambientes ao PODER CONCEDENTE, por meio do Sistema de Gestão de Ativos - SGA, conforme previsto neste ANEXO;
- d) prover equipe capacitada para prestação dos SERVIÇOS;
- e) prover à equipe os equipamentos necessários para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica; e
- f) propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos SERVIÇOS, fornecendo todo material, insumo, ferramenta e equipamento necessários para execução das atividades, sendo repostos, sempre que necessário, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos SERVIÇOS.

5.8.3. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar as seguintes medidas nas ações de gestão e operação de resíduos, vinculadas aos SERVIÇOS de limpeza e conservação no PARQUE objeto da CONCESSÃO:

- a) estar em conformidade com a legislação e normas vigentes sobre a gestão, operação e execução dos SERVIÇOS vinculados aos resíduos sólidos;
- b) adotar práticas sustentáveis em relação à gestão de resíduos sólidos, tais como o incentivo a não geração, à redução, à reutilização, à coleta seletiva, à reciclagem, a logística reversa, ao tratamento preliminar, à destinação final ambientalmente adequada e à disposição adequada dos rejeitos, conforme disciplinado no ANEXO C - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO;
- c) garantir a destinação e/ou disposição adequada de todos e quaisquer dos resíduos sólidos encontrados na ÁREA DA CONCESSÃO, como entulho, pilhas, lâmpadas etc.;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

d) garantir a frequência necessária de coleta dos resíduos para evitar o transbordamento das lixeiras, bem como a proliferação de insetos e pragas;

e) desenvolver ações educativas e de sensibilização, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria, no sentido de disseminar, no cotidiano do trabalho, boas práticas na coleta e descarte de resíduos sólidos;

f) desenvolver ações de sensibilização, conscientização e orientação aos visitantes em relação à separação correta de resíduos, estimulando redução do volume de resíduos produzidos e informando os impactos ambientais decorrentes do não tratamento destes; e

g) utilizar lixeiras, coletores e espaços de armazenamento apropriados para a coleta do lixo, com vedação, ou outra solução que apresente a mesma funcionalidade, que impeça o acesso de animais silvestres aos resíduos depositados.

5.8.4. Na operação dos SERVIÇOS de limpeza e conservação, a CONCESSIONÁRIA deverá prover, quando necessário, serviços técnicos especializados para o controle de pragas nas edificações de visitação pública da ÁREA DA CONCESSÃO, adotando as seguintes medidas:

a) desenvolver e executar ações de prevenção e inspeção;

b) se necessário, realizar ações de dedetização e desratização em conformidade com a legislação vigente;

c) se necessário, realizar ações de efetividade para insetos (baratas, cupins, formigas, moscas, mosquitos, pernilongos), para aracnídeos (carrapatos, escorpiões), para roedores (camundongos, ratos, ratazanas) e para quirópteros;

d) a aplicação de controle químico, biológico ou mecânico nas ações de controle de pragas deverá ser realizada mediante projeto autorizado pelo PODER CONCEDENTE. Só poderá ser realizada a aplicação de imediato, sem autorização do PODER CONCEDENTE, em casos excepcionais e de urgência que demonstrem risco à saúde dos usuários; e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

e) prover equipe devidamente certificada, preparada e equipada para realização dos SERVIÇOS de controle de pragas no PARQUE objeto da CONCESSÃO.

5.9. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- 5.9.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, será responsável pelos SERVIÇOS de manutenção e conservação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens cuja manutenção seja necessária para o correto desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA dos bens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, observadas as especificidades dos PROJETOS EXECUTIVOS submetidos pela CONCESSIONÁRIA.
- 5.9.2. Os SERVIÇOS de manutenção e conservação visam manter os BENS REVERSÍVEIS atualizados e em boas condições de funcionamento e segurança, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou do término de sua vida útil durante todo o período do CONTRATO.
- 5.9.3. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela manutenção de todas as estruturas e equipamentos de segurança e proteção relacionados às atividades de recreação, lazer e aventura dos USUÁRIOS.
- 5.9.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção dos edifícios relacionados à gestão do PARQUE, atualmente sob uso do PODER CONCEDENTE.
- 5.9.5. Os SERVIÇOS de manutenção nos edifícios do PODER CONCEDENTE não serão obrigatórios em eventuais expansões dos edifícios existentes e em novas edificações institucionais que não sejam propostas pela CONCESSIONÁRIA por meio de seu Plano de Implantação e dos PROJETOS EXECUTIVOS, conforme previsto neste ANEXO e à luz do PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE).
- 5.9.6. Como encargos dos SERVIÇOS de manutenção, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- a) elaborar e executar o Plano de Manutenção da ÁREA DA CONCESSÃO, nos termos deste ANEXO;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

b) manter, atualizar e compartilhar anualmente, ou quando solicitado, os registros relacionados à prestação dos SERVIÇOS e aos resultados do monitoramento ao PODER CONCEDENTE através do Sistema de Gestão de Ativos - SGA;

c) contar com equipe capacitada e orientada sobre as normas técnicas de segurança para realização dos SERVIÇOS de manutenção;

d) prover à equipe os equipamentos necessários para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica; e

e) propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos SERVIÇOS, fornecendo todo material, insumo, ferramenta e equipamento necessários para execução das atividades, sendo repostos, sempre que necessário, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos serviços.

5.9.7. Na operação das ações de manutenção, a CONCESSIONÁRIA deverá prover serviços técnicos especializados para manutenção dos veículos do transporte interno e de apoio operacional (caminhões, tratores, veículos elétricos, transporte de funcionários, uso administrativo etc.) que sejam de sua propriedade e considerados BENS REVERSÍVEIS, conforme estabelecido no CONTRATO.

5.9.8. Nos SERVIÇOS de manutenção hidráulica dos edifícios, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir a qualidade da água para uso dos USUÁRIOS e da água potável conforme definida pela legislação vigente.

5.9.9. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manter o adequado funcionamento do sistema de drenagem de águas pluviais nas áreas de visitação e infraestruturas da ÁREA DA CONCESSÃO.

5.10. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES

5.10.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, deverá prover os SERVIÇOS de conservação de áreas verdes na ÁREA DA CONCESSÃO, que abrange as atividades relacionadas ao plantio, irrigação, poda de árvores, controle fitossanitário, capinagem, roçagem, limpeza dos resíduos gerados nos



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

jardins, das áreas gramadas, assim como o cuidado com as áreas arborizadas no entorno das áreas de visitação.

- 5.10.2. Elementos vegetais e outras características ambientais presentes no PARQUE objeto da CONCESSÃO, tais como árvores, maciços arbóreos, espaços abertos, gramados, arbustos, jardins e elementos hídricos, são parte integrante de seu ecossistema, sua paisagem, devendo ter suas características, bem como o seu patrimônio natural, mantidos e preservados pela CONCESSIONÁRIA, sempre que possível.
- 5.10.3. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela conservação das áreas verdes que ladeiam as trilhas da ÁREA DA CONCESSÃO, realizando ações de limpeza para garantir a fluência, a não obstrução e a segurança dos USUÁRIOS.
- 5.10.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar poda preventiva e periódica e cortes rasos de árvores mortas que ofereçam riscos à integridade dos USUÁRIOS e de estruturas, equipamentos, instalações e edificações na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 5.10.5. Em caso de necessidade de supressão e poda de vegetação arbórea nativa, a CONCESSIONÁRIA deverá obter as autorizações específicas, observando a legislação vigente.
- 5.10.6. As áreas de mata fechada e florestas, que não sejam acessadas pelos USUÁRIOS e pelas áreas de visitação e trilhas, não serão consideradas sob responsabilidade de manejo por parte da CONCESSIONÁRIA.
- 5.10.7. A CONCESSIONÁRIA poderá apoiar, quando necessário e solicitado, o PODER CONCEDENTE nas ações de manejo, conservação ambiental e proteção dos recursos naturais e áreas verdes da ÁREA DA CONCESSÃO com a finalidade de proteger e conservar a integridade do patrimônio natural, histórico e cultural do PARQUE integrantes da CONCESSÃO e, conseqüentemente de suas atrações naturais, históricas e culturais, disponibilizando sua equipe de conservação de áreas verdes, manutenção e seus equipamentos.

5.11. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE UTILIDADES GERAIS



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 5.11.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, será responsável pelos SERVIÇOS de utilidades dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, que abrange a gestão, o monitoramento e o fornecimento de água, de esgoto, de energia elétrica, internet, telefone, combustíveis, entre outros insumos para realização de seus SERVIÇOS.
- 5.11.2. A CONCESSIONÁRIA deverá arcar com todas as despesas relativas aos insumos e serviços que utilizar, devendo, quando necessário providenciar, arcar com a respectiva despesa de instalação dos medidores individuais de consumo.
- 5.11.3. A CONCESSIONÁRIA deverá individualizar as contas do próprio consumo na ÁREA DA CONCESSÃO, não sendo responsável pelos custos decorrentes do PODER CONCEDENTE, órgãos ou entes públicos inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 5.11.4. A CONCESSIONÁRIA deverá prover a gestão dos recursos e insumos utilizados nos SERVIÇOS da ÁREA DA CONCESSÃO, realizando as seguintes medidas:
- a) adotar práticas sustentáveis em relação à gestão dos recursos, tais como o incentivo à redução, à economia, ao reuso, ao uso de fontes renováveis, ao tratamento e à destinação final ambientalmente adequada, conforme disciplinado no ANEXO C - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO;
 - b) realizar a manutenção dos sistemas de captação destes recursos, nos trechos inseridos dentro da ÁREA DA CONCESSÃO; e
 - c) garantir o fornecimento dos insumos e dos recursos visando o adequado desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSÃO.
- 5.11.5. A CONCESSIONÁRIA deverá prover aos USUÁRIOS o acesso à água potável, disponibilizando-a de forma gratuita nas edificações públicas de visitação, monitorando constantemente sua qualidade, em conformidade com os parâmetros de potabilidade disciplinados pela legislação vigente.

5.12. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- 5.12.1. A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, deverá prover os SERVIÇOS de atendimento ao USUÁRIO para receber, processar e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

responder as críticas e sugestões dos visitantes e terceiros, apurar reclamações relativas à execução do CONTRATO e prestar socorros, quando necessário, em toda a ÁREA DA CONCESSÃO.

5.12.2. Como encargos dos SERVIÇOS de atendimento ao USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) oferecer primeiros socorros por meio de postos ambulatoriais implantados na ÁREA DA CONCESSÃO, conforme os PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS e dimensionados de modo adequado à demanda, bem como pela utilização de unidades de remoção (ambulâncias) em caso de emergência assistencial em unidades de saúde no entorno;

b) disponibilizar Centrais de Atendimento ao Público para orientação dos USUÁRIOS, esclarecimentos de dúvidas, orientações quanto a primeiros socorros e/ou para reclamações e sugestões (ouvidoria); e

c) elaborar e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, trimestralmente e sempre que solicitado, relatório de ouvidoria com as reclamações, sugestões e elogios dos USUÁRIOS sobre os SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA, bem como com as respostas fornecidas e as providencias adotadas em cada caso.

5.13. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO CONTÍNUA DAS EQUIPES DA CONCESSIONÁRIA

5.13.1. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e executar um programa de treinamento e capacitação continuada de pessoal vinculado aos seus SERVIÇOS, buscando o aprimoramento interpessoal, a qualidade dos SERVIÇOS prestados e a conscientização sobre as normas que regem o PARQUE e as condutas esperadas em Unidades de Conservação no Brasil.

6. DO PLANEJAMENTO E DOS PLANOS DA CONCESSIONÁRIA

6.1. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DAS INTERVENÇÕES E SERVIÇOS DA CONCESSÃO



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

6.1.1. Constituem instrumentos de planejamento da CONCESSÃO, a serem elaborados e submetidos pela CONCESSIONÁRIA à aprovação do PODER CONCEDENTE, na forma do CONTRATO:

- a) Plano de Implantação;
- b) Plano de Comunicação e Identidade Visual;
- c) Plano de Segurança Patrimonial;
- d) Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios – PPCI;
- e) Plano de Riscos e Contingências;
- f) Plano de Limpeza;
- g) Plano de Conservação de Áreas Verdes;
- h) Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- i) Plano de Manutenção; e
- j) Plano de Monitoramento Ambiental dos Impactos da Visitação.

6.2. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

6.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, apresentar o Plano de Implantação relativamente à ÁREA DA CONCESSÃO, para a não objeção do PODER CONCEDENTE. O documento deverá apresentar a proposta dos INVESTIMENTOS e dos SERVIÇOS que a CONCESSIONÁRIA pretender implantar na ÁREA DA CONCESSÃO (cobrindo, pelo menos, os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS descritos neste ANEXO e em seu APÊNDICE), contendo, no mínimo:

- a) Plano de exploração do uso público da ÁREA DA CONCESSÃO, detalhando-se os SERVIÇOS a serem operacionalizados, sempre observadas as diretrizes e



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

restrições dispostas no PLANO DE MANEJO do PARQUE e as disposições do PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL (APÊNDICE a este ANEXO);

b) Projeto conceitual de execução dos INVESTIMENTOS, compreendendo todos os elementos que permitam ao PODER CONCEDENTE compreender o uso, implantação e soluções de arquitetura, urbanismo, engenharia e paisagismo propostos pela CONCESSIONÁRIA nas INTERVENÇÕES na ÁREA DA CONCESSÃO; e

c) Cronograma de implantação das INTERVENÇÕES, detalhando-se os prazos para elaboração e aprovação dos projetos de arquitetura e engenharia e os prazos de implantação das INTERVENÇÕES, observados os prazos máximos para conclusão de INVESTIMENTOS dispostos neste CADERNO DE ENCARGOS (Item 4.4).

6.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar seu Plano de Implantação respeitando as diretrizes, prazos e obrigações deste ANEXO.

6.2.3. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Plano de Implantação no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa, podendo, nesta oportunidade: aprova-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem conduzidas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo, 15 (quinze) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado de comum acordo entre as partes.

6.2.4. Nas hipóteses de solicitações de ajustes, conforme a cláusula anterior, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o Plano de Implantação revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 10 (dez) dias úteis após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

6.2.5. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o Plano de Implantação apresentado:

a) caso os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS não respeitem os parâmetros mínimos previstos neste ANEXO e em seu APÊNDICE;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

b) caso as INTERVENÇÕES não respeitem os requisitos técnicos e ambientais previstos neste ANEXO, ou não sejam compatíveis com o PLANO DE MANEJO vigente;

c) caso os SERVIÇOS propostos não respeitem os parâmetros mínimos previstos neste ANEXO e em seu APÊNDICE.

6.2.6. Caso não haja objeção ao Plano de Implantação, não se concretizando nenhuma das hipóteses previstas anteriormente, 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.

6.2.7. O Plano de Implantação deverá ser revisto periodicamente, no mínimo a cada 72 (setenta e dois) meses, ou quando forem propostos novos ajustes, atividades, tecnologias e inovações, sempre contando com a não objeção do PODER CONCEDENTE. Caso sejam necessárias INTERVENÇÕES antes dos prazos, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar as propostas pontualmente.

6.3. PLANO DE COMUNICAÇÃO E IDENTIDADE VISUAL

6.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, elaborar um Plano de Comunicação e Identidade Visual, que deverá prever a utilização da logomarca do PARQUE, do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA na comunicação com os visitantes, nos souvenirs, veículos, sinalização e uniformes.

6.3.2. As peças relativas a rotas de fuga, emergências, acessibilidades e informações gerais sobre o turismo de aventura deverão estar alinhadas às normas (i) ABNT NBR ISO 21103:2014 – Turismo de aventura: informações aos participantes, (ii) ABNT NBR 9050:2020, que versa sobre acessibilidade e que orienta projetos de comunicação e sinalização, (iii) ABNT NBR 13434-1:2004, Sinalização de segurança contra incêndio e pânico - Parte 1: Princípios de projeto, e (iv) ABNT NBR 13434-2:2004, Sinalização de segurança contra incêndio e pânico - Parte 2: Símbolos e suas formas, dimensões e cores.

6.3.3. O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá contemplar Projeto de Comunicação, prevendo, pelo menos:



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- a) o desenvolvimento de sítio eletrônico na internet e de páginas em redes sociais contendo informações do PARQUE e dos SERVIÇOS concessionados, com link de acesso ao Portal do PODER CONCEDENTE e integração com *website* para compra de ingresso on-line; e
 - b) a disponibilização dos materiais de comunicação, do sítio eletrônico na internet e das páginas em redes sociais em, no mínimo, 2 (duas) línguas estrangeiras (inglês e espanhol).
- 6.3.4. O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá contemplar Projeto de Sinalização, que abrangerá todos os elementos integrantes da CONCESSÃO, tais como: edificações (interna e externamente), estacionamentos, vias de acesso, veículos, equipamentos, identificação de atrativos, trilhas, serviços, painéis de informações, painéis de interpretação ambiental e sustentabilidade, assim como atividades, ações e obras realizadas a serviço do PODER CONCEDENTE.
- 6.3.5. O Projeto de Sinalização deverá ser desenvolvido com linguagem visual padronizada, e contemplar a acessibilidade universal, conforme disposto na norma ABNT NBR 9050:2020.
- 6.3.6. O Projeto de Sinalização deverá abranger o desenvolvimento de elementos de interpretação ambiental e sustentabilidade, dentre os quais a conservação da biodiversidade, informações sobre a fauna, a flora e o patrimônio histórico-cultural e ambiental do PARQUE, importância da preservação da água, da reciclagem do lixo, entre outros, em consonância com o PLANO DE MANEJO vigente.
- 6.3.7. O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá contemplar projeto de exposições interpretativas para os Receptivos e Centro de Visitantes do PARQUE, a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA envolvendo o entorno e as comunidades, e submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 6.3.8. Os uniformes utilizados pelos funcionários da CONCESSIONÁRIA, inclusive quando terceirizados, deverão:
- a) ser facilmente reconhecíveis;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

b) portar as logomarcas da CONCESSIONÁRIA, do PARQUE e do PODER CONCEDENTE; e

c) conter a informação facilmente legível: "*CONCESSIONÁRIA DO PARQUE ESTADUAL DO TURVO*".

6.3.9. A CONCESSIONÁRIA não poderá comercializar vestimentas semelhantes aos uniformes utilizados por seus funcionários e aos uniformes dos servidores do PODER CONCEDENTE.

6.3.10. O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 72 (setenta e dois) meses, ou quando forem propostos novos ajustes e novas tecnologias de comunicação que afetem os processos ora disciplinados.

6.4. PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO

6.4.1. Para dar suporte à execução e ao monitoramento dos SERVIÇOS inseridos na CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, ao menos os seguintes instrumentos de planejamento de gestão e operação do PARQUE, nos termos ora descritos:

- a) Plano de Segurança Patrimonial;
- b) Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios – PPCI;
- c) Plano de Riscos e Contingências;
- d) Plano de Limpeza;
- e) Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- f) Plano de Manutenção; e
- g) Plano de Monitoramento Ambiental dos Impactos da Visitação.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- 6.4.2. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca dos planos apresentados, conforme indicado neste ANEXO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa, formalizando por escrito sua objeção ou não.
- 6.4.3. O PODER CONCEDENTE poderá manifestar sua objeção aos planos apresentados para aprovação pela CONCESSIONÁRIA:
- a) se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos neste ANEXO para os SERVIÇOS da CONCESSÃO;
 - b) se não forem respeitados os requisitos técnicos e ambientais previstos no PLANO DE MANEJO vigente; ou
 - c) se não forem respeitadas a legislação e as normas técnicas vigentes relacionadas aos SERVIÇOS objeto da CONCESSÃO.
- 6.4.4. Havendo objeção do PODER CONCEDENTE a um ou mais planos apresentados pela CONCESSIONÁRIA, competirá a esta efetuar as correções necessárias, reapresentando-os no prazo de 30 (trinta) dias corridos.
- 6.4.5. Na ausência de pronunciamento do PODER CONCEDENTE, no prazo indicado neste Item, os planos apresentados pela CONCESSIONÁRIA serão automaticamente considerados como não tendo sofrido qualquer objeção.
- 6.4.6. O Plano de Riscos e Contingências deverá conter o apontamento de risco das possíveis adversidades e problemas potenciais, o impacto desses riscos e as estratégias e ações de contingência para sua mitigação ou eliminação em relação aos ativos, SERVIÇOS e atrativos da ÁREA DA CONCESSÃO, contendo, ao menos, os seguintes elementos:
- a) identificação das necessidades e possíveis problemas;
 - b) avaliação do impacto dos riscos;
 - c) definição de prioridades;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

- d) planejamento de estratégias de contingência e controle;
- e) teste do Plano de Contingência; e
- f) programa de treinamento das equipes técnicas da CONCESSIONÁRIA.

6.4.7. O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) deverá identificar a tipologia e a quantidade de resíduos sólidos gerados, indicando as formas ambientalmente corretas para o manejo, a segregação, coleta, armazenamento, transporte, reciclagem e destinação final, contendo, pelo menos:

- a) dados do responsável técnico legal pela elaboração do PGRS;
- b) caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
- c) determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração e segregação de resíduos;
- d) indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
- e) indicação da destinação dos resíduos gerados;
- f) diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos;
- g) descrição dos procedimentos operacionais a serem adotados;
- h) Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências;
- i) cronograma para implantação e/ou desenvolvimento de ações, planos e programas integrantes do PGRS;
- j) metas e indicadores próprios para monitoramento do PGRS; e
- k) Plano de Ação de Educação Ambiental com os colaboradores da CONCESSIONÁRIA.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

6.4.8. O Plano de Manutenção deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de manutenção da CONCESSIONÁRIA em todas as edificações, atrativos, instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO, devendo conter, pelo menos:

- a) identificação, listagem e dados técnicos dos ativos cobertos pelo plano;
- b) tipos de manutenção a serem prestadas (civil, elétrica, hidráulica, mecânica etc.);
- c) planos de inspeção, monitoramento, manutenção preventiva e preditiva;
- d) recursos mínimos necessários para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
- e) Procedimento Operacional Padrão (POP) para execução das atividades, se atentando para as normas técnicas e práticas exigidas pelos fabricantes; e
- f) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.4.9. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá seguir as normas técnicas de segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros e a legislação vigente. Deverá ser elaborado a partir dos princípios de prevenção e inibição de acidentes, sendo vistoriado e validado pelo Corpo de Bombeiros, e contemplando, no mínimo:

- a) medidas preventivas para minimizar riscos, acidentes e danos aos USUÁRIOS e aos ativos da ÁREA DA CONCESSÃO;
- b) medidas de fiscalização e manutenção dos equipamentos e ferramentas utilizados no combate a incêndio e atendimento de emergências, para que estejam em pleno funcionamento;
- c) descrição de procedimentos básicos de emergência e socorro; e
- d) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

6.4.10. O Plano de Segurança Patrimonial deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de vigilância patrimonial, controle de acesso e de monitoramento da ÁREA DA CONCESSÃO, e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem monitoradas e vigiadas;
- b) elaboração do projeto de segurança eletrônica, com a definição dos níveis de segurança abrangidos, dimensionamento dos sistemas e posicionamento e mapeamento dos equipamentos;
- c) definição das equipes, dos postos fixos e das rondas;
- d) Procedimentos Operacionais Padrão (POP) das atividades de vigilância e de controle de acesso; e
- e) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.4.11. O Plano de Limpeza deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de limpeza da ÁREA DA CONCESSÃO e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) identificação e listagem das áreas, edificações, equipamentos, maquinário, veículos a serem limpos;
- b) planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos;
- c) definição das equipes e dos postos de trabalho;
- d) recursos materiais necessários para execução das atividades;
- e) Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para as atividades de limpeza de maior complexidade, tais como as que envolvam risco à integridade do ativo a ser limpo, à segurança dos profissionais que irão executá-la ou que possa causar interferência na operação dos SERVIÇOS sob CONCESSÃO; e
- f) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

6.4.12. O Plano de Manutenção de Áreas Verdes deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de conservação de áreas verdes da ÁREA DA CONCESSÃO, e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) identificação e listagem de dados técnicos das áreas verdes a serem conservadas;
- b) definição das equipes e dos postos de trabalho;
- c) recursos necessários para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.);
- d) Procedimentos Operacionais Padronizados (POP); e
- e) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.4.13. Deverá a CONCESSIONÁRIA, ainda, apresentar um Plano de Monitoramento Ambiental dos Impactos da Visitação, cujo cumprimento será fiscalizado nos termos do ANEXO C, contendo, no mínimo, os seguintes itens obrigatórios:

- 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.: atropelamento de fauna, 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.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

viii. Plano de ação, metas e medidas mitigatórias.

6.5. MONITORAMENTO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- 6.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, elaborar e apresentar os questionários e o planejamento de aplicação da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS, para a não objeção do PODER CONCEDENTE.
- 6.5.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração, pela aplicação dos questionários aos USUÁRIOS, e pelo registro e emissão dos resultados no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS).
- 6.5.3. A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos USUÁRIOS sobre todos os SERVIÇOS (inclusive os facultativos), atividades e atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no ANEXO C - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 6.5.4. O PODER CONCEDENTE dará a sua não objeção à Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS apresentada pela CONCESSIONÁRIA, seguindo o procedimento de eventuais ajustes previsto neste ANEXO.

7. DOS ENCARGOS ACESSÓRIOS DA CONCESSÃO

7.1. ENCARGOS ACESSÓRIOS

- 7.1.1. Nos termos e limites disciplinados no CONTRATO, caberá à CONCESSIONÁRIA assumir os ENCARGOS ACESSÓRIOS da CONCESSÃO, relacionados ao apoio e custeio de:
- a) Apoio às 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 do PARQUE;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

b) Apoio às ações de promoção do turismo local e de projetos de integração com o entorno;

c) 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 da região do PARQUE;

d) Apoio a projetos de pesquisa, inclusive quando relacionados à aplicação de sistemas e dispositivos inovadores: viabilização de projetos de pesquisa prioritários da unidade de conservação;

e) Apoio às ações de manejo de espécies: ações relacionadas ao controle de espécies da fauna e da flora exóticas invasoras, a intervenções na gestão de situações de conflito na interação fauna versus visitação (ex.: quatis, macacos, abelhas etc.) e ações de restauração de ecossistemas;

f) Apoio às ações ambientais e de monitoramento: ações voltadas ao monitoramento e recuperação ambiental lato sensu (ex.: qualidade da água e o respectivo tratamento, resposta a intervenções, ações de restauração), monitoramento da biodiversidade, monitoramento de ameaças (ex.: uso de tecnologias para a detecção de ilícitos, mitigação de riscos de atropelamento de fauna), monitoramento de impactos relacionados à visitação; e

g) Apoio ao programa de voluntariado: ações de planejamento, gestão e execução do programa de voluntariado do PARQUE.

7.1.2. Conforme disposto no CONTRATO, os ENCARGOS ACESSÓRIOS deverão ser implementados no PARQUE ESTADUAL DO TURVO a partir da segregação e destinação de percentual da receita operacional bruta (ROB) auferida pela CONCESSIONÁRIA, competindo ao PODER CONCEDENTE a definição da pauta anual de emprego dos recursos.

8. APÊNDICES

APÊNDICE - PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 0004/2021

**CONCESSÃO DE USO DE ÁREAS, ATRATIVOS E INSTALAÇÕES,
PRECEDIDA DA REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS, DESTINADA À
REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO
DO PARQUE ESTADUAL DO TURVO, NO ESTADO DO RIO GRANDE DO
SUL**

APÊNDICE AO ANEXO B - PLANO DE IMPLANTAÇÃO REFERENCIAL